

## **CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E MANUTENZIONE DI APPARATI E PRODOTTI**

### **Sezione I - Parte generale**

Agli effetti delle presenti Condizioni Generali si intende per:

-**“TIM”**: Telecom Italia S.p.A., sede legale in Milano, Via Gaetano Negri 1, cod. fisc., partita IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 00488410010, numero di iscrizione al Registro A.E.E. IT08020000000799, Casella PEC: [telecomitalia@pec.telecomitalia.it](mailto:telecomitalia@pec.telecomitalia.it);

-**“Richiedente”**: il cliente, persona giuridica o persona fisica, che per i propri scopi imprenditoriali o professionali, ha richiesto l'acquisto e manutenzione di Apparati e/o Prodotti;

-**“Parti”**: TIM ed il Richiedente ove indicati congiuntamente;

-**“Contratto”**: l'accordo tra TIM ed il Richiedente avente ad oggetto la vendita e, laddove previsto, la manutenzione di apparati e/o prodotti, costituito dalla Proposta di Attivazione, dalle Condizioni Generali di vendita e manutenzione, dai suoi allegati, che insieme lo costituiscono;

- **“Proposta di Attivazione” o “Proposta”**: il modulo sottoscritto dal Richiedente, con cui lo stesso chiede di acquistare prodotti/apparati da TIM, alla quale è allegato il Contratto;

- **Fattura**: fattura elettronica, un file in formato XML (eXtensible Markup Language), trasmesso per via telematica da TIM al Sistema di Interscambio (di seguito anche SdI), e da questo recapitato al Cliente, ai sensi della Legge 205/2017 e s.m.i. Il Cliente potrà consultare e scaricare la Fattura accedendo alla sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate.

- **Copia Analogica**: copia informatica (NO CARTA) o analogica (cartacea) della Fattura avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto, unitamente alla documentazione di traffico e a tutte le altre informative. Documento non valido ai fini fiscali

-**“Apparato/i”**: centralini, router, prodotti dati, sistemi integrati hardware e software;

-**“Prodotto/i”**: prodotti Aladino, videotelefono, fax, telefoni corded e cordless, TV, PC e Tablet (se venduti con pagamento rateale), stampanti;

-**“Chiavi di accesso”**: la coppia del codice di identificazione cliente (user id) e la parola chiave (password) fornita da TIM per accedere a specifiche funzionalità dell'Apparato/i.

### **Art. 1 - Documenti applicabili**

Le presenti Condizioni Generali si applicano al rapporto contrattuale tra TIM e il Richiedente relativo alla vendita e manutenzione di Apparati e alla vendita di Prodotti, fatto salvo quanto convenuto specificamente tra le Parti nella Proposta di Attivazione. In caso di contestazioni o di discordanza tra le Condizioni Generali e i termini specificamente convenuti tra le Parti, si farà riferimento ai seguenti documenti secondo l'ordine di prevalenza appresso indicato:

- 1 - la Proposta;
- 2 - le Condizioni Generali.

### **Art. 2 – Oggetto**

**2.1** Le presenti Condizioni Generali hanno come oggetto la vendita e la manutenzione degli Apparati e la vendita dei Prodotti indicati nella Proposta.

**2.2** Il Richiedente acquista gli Apparati ed i Prodotti e, laddove lo richieda o sia espressamente previsto da offerte che includano Apparati in vendita, si avvale per gli Apparati del servizio di manutenzione e per i Prodotti, laddove previsto, di servizi di consulenza e supporto da remoto e/o on site, solo nell'ambito dell'esercizio della propria attività imprenditoriale e/o professionale.

**2.3** Il Contratto si perfeziona con l'accettazione da parte di TIM della Proposta intendendosi per tale la consegna degli Apparati/Prodotti al Richiedente, fatti salvi i casi di ritardo o mancata consegna imputabili allo stesso di cui ai successivi artt. 3.5 e 4.

**2.4** Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, TIM non risponde dei danni diretti ed indiretti ivi compresa la perdita di profitti subiti dal Richiedente o da terzi in dipendenza dell'uso o del mancato uso dei Prodotti/Apparati.

### **Art. 3 - Consegna ed installazione. Chiavi di accesso**

**3.1** Salvo quanto eventualmente diversamente previsto nella Proposta, gli Apparati ed i Prodotti verranno consegnati al Richiedente, o a persona da lui autorizzata per iscritto, presso il luogo o i luoghi indicati nella Proposta; TIM - allo scopo di acquisire anche nell'interesse del Richiedente certezza sulla sua identità - avrà la facoltà di subordinare l'effettiva consegna dell'Apparato/Prodotto alla contestuale consegna di una copia del documento di identità in corso di validità del Richiedente al vettore che, in nome e per conto di TIM, effettuerà la consegna dell'Apparato/Prodotto acquistato. La consegna degli Apparati avverrà a cura e spese

di TIM, quella dei Prodotti a cura e spese del Richiedente, fatta eccezione per i PC e Tablet. Il Richiedente si assumerà le eventuali spese ed indennità correlate a ritardi nella presa in consegna.

**3.2** TIM si riserva di consegnare al Richiedente, in caso di esaurimento del Prodotto/Apparato prescelto nella Proposta o incluso in specifiche offerte, un Prodotto/Apparato di caratteristiche tecniche uguali o superiori senza alcuna modifica del corrispettivo pattuito.

**3.3** Laddove si tratti di Prodotti/Apparati che richiedono attività di installazione, gli stessi verranno installati e resi pronti per l'uso da TIM, ovvero da altra ditta da essa incaricata, nei luoghi e nei termini indicati nella Proposta. I locali destinati all'installazione dovranno essere predisposti ed attrezzati a cura e spese del Richiedente, in conformità alla natura degli Apparati/Prodotti ed alle specifiche fornite da TIM, in tempo utile rispetto alla data prevista di installazione. In particolare sarà cura del Richiedente provvedere alla realizzazione dell'impianto elettrico di alimentazione e della relativa messa a terra secondo le normative vigenti e assicurarne il corretto funzionamento per tutta la durata del Contratto. Restano a carico del Richiedente le eventuali predisposizioni che si rendessero necessarie per l'accesso ai locali di installazione ovvero le maggiori spese, sulla base di quanto concordato nella Proposta, nel caso di consegne in luoghi non raggiungibili con i normali mezzi di trasporto.

**3.4** Le conseguenze di eventuali ritardi nell'installazione e/o di interruzioni nel funzionamento degli Apparati/Prodotti, dovute a non conformità dei locali e delle relative attrezzature, saranno a carico del Richiedente.

**3.5** Il Richiedente è responsabile del ritardo e/o della mancata consegna degli Apparati/Prodotti per cause a lui imputabili e solleva TIM da ogni responsabilità al riguardo, fatta salva la facoltà per TIM di risolvere il contratto ai sensi del successivo art. 14.1 e fermo restando che TIM metterà a disposizione del Richiedente a sue spese gli Apparati/Prodotti la cui vendita si è perfezionata ai sensi del precedente art.2.3.

**3.6** Il Richiedente si obbliga al rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro e a dichiarare la presenza di rischi specifici ai sensi dell'Art. 26, comma 1, lettera b) del D. Lgs n. 81/08, e successive modifiche ed integrazioni, ed a fornire copia dei regolamenti e delle procedure interne approntati, con particolare riferimento alla disposizione dei locali ed ai rischi connessi all'impianto elettrico,

unitamente al documento informativo generale in materia di direttive, procedure e raccomandazioni a tutela della sicurezza sul lavoro. Il Richiedente si impegna a predisporre ed attuare, nell'ambito dell'esatta esecuzione della prestazione, tutte le misure di sicurezza necessarie a garantire e tutelare l'incolumità e la salute delle persone, in modo da prevenire ogni possibile situazione di fatto anche potenzialmente lesiva della sicurezza.

**3.7** Alcune funzionalità dell'Apparato/i sono fruibili dal Richiedente immettendo le Chiavi di Accesso.

Le Chiavi di Accesso sono strettamente personali ed il Richiedente assume l'impegno di custodirle con la massima diligenza ed utilizzarle con la dovuta cautela per quanto concerne il mantenimento della riservatezza sulle stesse. Il Richiedente prende atto e accetta che TIM sarà esonerata da ogni responsabilità nel caso in cui il contenuto delle Chiavi di Accesso sia rivelato a terzi per fatto del Richiedente e/o di suoi ausiliari, collaboratori o dipendenti. Il Richiedente potrà modificare le Chiavi di Accesso originariamente fornite da TIM e dovrà darne comunicazione solo a quest'ultima ogni qualvolta TIM abbia necessità e/o sia richiesto di effettuare gli interventi.

#### **Art. 4 - Consegne ed installazioni frazionate per lotti**

Ove previsto nella Proposta, il Richiedente e TIM potranno congiuntamente definire un piano delle consegne/installazioni degli Apparati/Prodotti nelle diverse sedi/località secondo una tempistica concordata. Le eventuali variazioni e/o modifiche a detto piano, preventivamente concordate per iscritto, potranno comportare variazioni nei corrispettivi e negli altri termini del Contratto. Il Richiedente dovrà comunque comunicare per iscritto a TIM il nominativo ed i riferimenti per la reperibilità della persona da lui autorizzata a ricevere gli apparati nelle diverse sedi/località.

Il Richiedente è responsabile del ritardo e/o della mancata consegna degli Apparati/Prodotti per cause a lui imputabili e solleva TIM da ogni responsabilità al riguardo, fatta salva la facoltà per TIM di risolvere il contratto ai sensi del successivo art. 14.1 e fermo restando che TIM metterà a disposizione del Richiedente a sue spese gli Apparati/Prodotti la cui vendita si è perfezionata ai sensi del precedente art.2.3.

#### **Art. 5 - Software applicativo**

**5.1** TIM garantisce di avere il diritto di utilizzare i programmi applicativi e software necessari al

funzionamento degli Apparat/Prodotti e delle eventuali funzioni svolte dal sistema (di seguito i “Software”), e di distribuire le licenze per la concessione dei diritti d’utilizzo dei Software (di seguito le “Licenze”) al Richiedente nell’ambito del Contratto.

**5.2** Il Richiedente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle Licenze, che definiscono i diritti d’uso, i termini, le condizioni, i limiti d’uso dei Software nonché le responsabilità dei licenzianti dei Software. Il Richiedente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le Licenze intercorrono unicamente tra il Richiedente e i singoli licenzianti dei Software con esclusione di qualsiasi responsabilità di TIM e che l’accettazione delle Licenze costituisce condizione necessaria alla fornitura dei Prodotti e all’uso dei Software.

**5.3** Il Richiedente si impegna ad utilizzare i Software esclusivamente secondo le modalità indicate nelle relative Licenze ed esclusivamente per proprio uso personale. Ferma restando la generalità della riserva dei diritti di cui all’articolo 5.4 e quanto previsto dalle Licenze, è fatto espresso divieto al Richiedente di:

- copiare o riprodurre i Software in tutto o in parte, eccetto per una sola copia di riserva in forma leggibile dal computer al solo fine di evitarne la perdita in caso di guasti (copia di back-up); tale copia sarà soggetta a questo Contratto e non potrà essere usata che in sostituzione della copia perduta;
- modificare, adattare, tradurre, trascodificare, decompilare e disassemblare il Software in tutto o in parte, o di altrimenti sottoporre i Software ad altri processi di analisi del loro codice e della loro struttura logica (c.d. “reverse engineering”), fatto salvo quanto espressamente previsto da norme inderogabili di legge;
- cedere, prestare, locare, noleggiare, sub-licenziare, vendere, distribuire, mettere a disposizione o altrimenti trasferire i Software, in tutto o in parte, a terzi o consentirne l’uso da parte di terzi;
- rimuovere o in qualsiasi modo cancellare dai Software qualsiasi marchio, nome commerciale, indicazione di copyright o altra notazione di riserva di diritti ivi apposta o contenuta, che il Richiedente è tenuto a riprodurre su eventuali copie, anche parziali, dei Software fatte dal Richiedente, ferme restando le limitazioni del punto (a) che precede;

- riprodurre e/o duplicare ovvero consentire la riproduzione e/o la duplicazione, in tutto o in parte, del contenuto dei Software, dei pacchetti e dei programmi applicativi, del manuale d’uso e di qualsiasi altro stampato di carattere accessorio al fine di cederli o concederli a terzi a qualsiasi titolo, anche gratuito o comunque di consentirne il loro utilizzo.

**5.4** I Software (tale termine include l’insieme delle istruzioni e dei dati leggibili da computer, la relativa documentazione d’uso, ogni modifica ai Software ed ogni altro documento o materiale relativo ai Software forniti al Richiedente), così come i relativi diritti d’autore e ogni altro diritto di proprietà intellettuale o industriale, sono di proprietà esclusiva di TIM e/o dei suoi danti causa. Fatte salve le Licenze espressamente concesse all’art. 5.2, il Richiedente non acquista alcun titolo o diritto sui Software o su qualsiasi altro IPR di titolarità di TIM, di sue Affiliate, di suoi fornitori, di licenzianti di TIM e/o di suoi danti causa in generale. Il Richiedente riconosce e garantisce il rispetto di qualsiasi IPR di titolarità di TIM, di sue Affiliate, di suoi fornitori e/o di licenzianti di TIM, afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all’oggetto della Proposta, ovvero alla fornitura dell’hardware e del software inclusi nella Proposta, dei supporti, delle banche dati e di quant’altro connesso alla fornitura e prestazione dello stesso. Ai fini del presente articolo 5, per IPR s’intende brevetti, modelli di utilità, modelli ornamentali, diritti d’autore, diritti di know-how, diritti su data base e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale o di carattere simile o corrispondente che esistono adesso o in futuro in qualsiasi parte del mondo; per “Affiliata” di TIM si intende qualsiasi persona giuridica controllata da, controllante o sottoposta al comune controllo di TIM; tale controllo essendo esercitato tramite la titolarità, diretta o indiretta, del 50% o più del capitale sociale o dei diritti di voto di tale persona giuridica.

#### **Art. 6 – Cessione e modifiche**

**6.1** Il Richiedente non potrà cedere il presente Contratto neanche a titolo gratuito, parzialmente o totalmente, se non previa autorizzazione scritta da parte di TIM.

**6.2** Qualsiasi modifica al Contratto ed agli eventuali allegati, dovrà risultare da atto scritto, sottoscritto dalle Parti.

#### **Art. 7 - Trattamento dei dati personali**

In relazione alle attività connesse all'esecuzione del presente Contratto, le Parti si conformano al Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e alle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali (d'ora in avanti congiuntamente "Normativa sul trattamento dei dati personali applicabile")

In particolare, in caso di richiesta di erogazione del servizio di manutenzione, la competente funzione di TIM (e/o la ditta dalla stessa incaricata), si adegua a quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali applicabile. TIM e il Richiedente si impegnano ciascuno a mantenere reciprocamente indenne l'altra Parte da ogni pretesa che possa essere avanzata nei loro confronti a seguito di eventuali contestazioni e/o trattamenti illeciti causati dall'inosservanza delle disposizioni del suddetto codice.

#### **Art. 8 - Clausola fiscale**

Le Parti dichiarano che le operazioni relative al Contratto sono soggette ad IVA a carico del Richiedente, ove previsto dalla legge.

Ogni onere fiscale comunque correlato al Contratto è a carico del Richiedente medesimo, nei casi consentiti dalla legge.

#### **Art. 9 – Comunicazioni**

Tutte le comunicazioni tra le Parti relative al presente Contratto dovranno essere effettuate con scambio di corrispondenza scritta da indirizzarsi alle destinazioni e/o agli indirizzi e-mail indicati nella Proposta di Attivazione, fatte salve eventuali diverse modalità di comunicazione previste nel presente Contratto.

#### **Art. 10 – Facoltà di subappalto/subfornitura**

**10.1** TIM, per l'esecuzione delle attività oggetto del Contratto potrà avvalersi di ditte dalla stessa selezionate.

**10.2** Fatta salva la responsabilità diretta di TIM nei confronti del Richiedente per l'esecuzione dell'attività oggetto del Contratto, per la prestazione delle stesse TIM si potrà avvalere, ove consentito dalla normativa applicabile, di terzi da essa selezionati.

**10.3** Nel caso in cui il Richiedente si configuri come soggetto ricadente nell'ambito di applicazione del D. Lgs.vo 50/2016 e s.m.i. resta inteso che l'affidamento in subappalto delle attività oggetto del Contratto avverrà entro i limiti e in ottemperanza delle normative pro tempore vigenti e che nel contratto con il subappaltatore saranno presenti adeguate clausole tese a garantire il rispetto di tutte le

previsioni normative vigenti applicabili in materia.

#### **Art. 11- Tracciabilità dei flussi finanziari**

Nel caso in cui il Richiedente si configuri come soggetto ricadente nell'ambito di applicazione dell'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, resta inteso che:

a) TIM assume gli obblighi, ivi previsti, di tracciabilità dei flussi finanziari, applicabili alle prestazioni oggetto del presente Contratto;

b) il presente Contratto si risolve in tutti i casi in cui le transazioni ad esso relative siano effettuate con modalità diverse da quelle previste dalla suddetta norma per le prestazioni oggetto del presente Contratto.

#### **Sezione II - Condizioni particolari di vendita**

#### **Art. 12 – Garanzia**

##### **12.1 Garanzia Apparat**

**12.1.1** Fatto salvo quanto eventualmente diversamente previsto nella Proposta, nel caso di Apparat per i quali il Richiedente ha richiesto il servizio di manutenzione, o lo stesso sia incluso in specifiche offerte, la garanzia per vizi e/o anomalie e/o malfunzionamenti, che decorre dalla consegna dell'Apparat oppure, nel caso di installazione a cura di TIM, dall'installazione dell'Apparat, ha validità di dodici mesi ed è prestata direttamente da TIM. TIM pertanto si impegna a riparare e/o sostituire le parti che risultino, all'esame tecnico disposto dalla stessa TIM, difettose. Per informazioni circa la garanzia il Richiedente potrà rivolgersi al Servizio Clienti "191".

**12.1.2** Diversamente, laddove il Richiedente non abbia richiesto il servizio di manutenzione degli Apparat acquistati, o lo stesso sia incluso in specifiche offerte, la garanzia per vizi e/o anomalie e/o malfunzionamenti verrà assicurata direttamente dal produttore degli Apparat. Quest'ultimo - ovvero ditta da esso incaricata - provvederà, entro il periodo temporale di vigenza della garanzia pari a 12 mesi decorrenti dalla data di consegna dell'Apparat o di installazione nel caso di installazione a cura di TIM, a riparare e/o sostituire le parti che risultino, all'esame tecnico disposto dallo stesso, difettose. Nel caso in cui il produttore - ovvero ditta da esso incaricata - intervenga presso i siti del Richiedente, quest'ultimo dovrà corrispondergli un importo a titolo di diritto fisso di chiamata calcolato sulla base del listino del produttore in vigore al momento.

**12.1.3** Decadono da qualsiasi garanzia gli Appareti utilizzati o custoditi in modo non corretto o che siano stati modificati o riparati da terzi non autorizzati da TIM (ovvero, nel caso previsto all'articolo 12.2, dal produttore). Nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui al presente comma, oppure l'Apparato per il quale il Richiedente richiede l'intervento risulti essere perfettamente funzionante, quest'ultimo dovrà riconoscere a TIM - ovvero, nel caso previsto all'articolo 12.2, al produttore - l'intero costo dell'intervento su chiamata, definito sulla base del listino TIM/del produttore in vigore al momento.

## **12.2 Garanzia Prodotti**

### **12.2.1 Telefoni Corded e Cordless**

La garanzia dei telefoni corded e cordless ha validità di dodici mesi dalla data di consegna.

Nel caso in cui si riscontrassero entro otto giorni solari dalla consegna di tali Prodotti dei vizi che li rendano inadatti all'uso a cui sono destinati, il Richiedente dovrà contattare il Servizio Clienti "191" che gli indicherà il Punto di Assistenza più vicino per la sostituzione di detto Prodotto.

Nel caso in cui i predetti vizi venissero riscontrati dopo 8 giorni dalla consegna del Prodotto (a tal fine farà fede la data del documento di trasporto che attesta la consegna del Prodotto) il Richiedente dovrà recarsi presso il Punto di Assistenza più vicino (può conoscere l'elenco dei Punti di Assistenza visionando il sito "www.timbusiness.it" oppure chiamando il Servizio Clienti "191") portando il Prodotto, la garanzia contenuta nella scatola, il codice a barre plastificato allegato al certificato di garanzia e la copia del Contratto datato e firmato od il documento di trasporto se il Prodotto è stato acquistato mediante compravendita conclusa a distanza. Durante il periodo di garanzia la riparazione è gratuita.

L'integrità del Prodotto, da consegnare nell'imballo originario e corredato di tutti i suoi eventuali accessori, è condizione essenziale per potere usufruire di tale diritto.

### **12.2.2 PC, TV, Tablet / Fax e Stampanti**

La garanzia dei Prodotti di cui al presente comma ha la durata di dodici mesi dalla data di consegna, e può essere estesa a due o tre anni se indicato nella scheda contenente le Caratteristiche tecniche e condizioni economiche.

La garanzia per vizi e/o anomalie e/o malfunzionamenti sarà assicurata direttamente dal produttore secondo le indicazioni contenute all'interno della confezione. Durante il periodo di garanzia la riparazione è gratuita.

L'integrità del Prodotto da restituire nell'imballo originario, accompagnato dalla copia del Contratto datato e firmato o del documento di trasporto che attesta la consegna del Prodotto, è condizione essenziale per poter usufruire di tale diritto.

Decadono da qualsiasi garanzia i Prodotti utilizzati o custoditi in modo non corretto o che siano stati modificati o riparati da terzi non autorizzati da TIM o danneggiati per cause anche indipendenti da questi ultimi, nonché per utilizzo da parte del Richiedente di programmi applicativi o software non originali. Nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui al presente punto oppure il Prodotto per il quale il Richiedente richiede l'intervento risulti essere perfettamente funzionante, quest'ultimo dovrà riconoscere al produttore o al Punto di Assistenza l'intero costo dell'intervento su chiamata, definito sulla base del listino in vigore al momento e visionabile presso il centro di assistenza del produttore medesimo o presso il Punto di Assistenza.

## **Art. 13 - Prezzo di vendita. Modalità e termini di fatturazione e pagamento**

**13.1** Il Richiedente corrisponderà a TIM, a titolo di prezzo di acquisto degli Appareti/Prodotti l'importo indicato nella Proposta o nel Profilo Commerciale delle offerte che includano la vendita di Appareti/Prodotti.

**13.2** Nel caso di vendita di Appareti/Prodotti il prezzo verrà addebitato sulla fattura del Richiedente in un'unica soluzione o ratealmente secondo quanto indicato dal Richiedente nella Proposta.

Qualora, per motivi tecnici, non fosse possibile l'addebito rateale TIM provvederà ad emettere un'unica fattura avente ad oggetto il prezzo integrale del Prodotto e a richiederne il pagamento in un'unica soluzione.

Qualora intervenga -per qualsiasi causa- la cessazione della linea del Richiedente sulla cui fattura viene addebitato ratealmente il prezzo di acquisto del Prodotto, TIM provvederà ad addebitare l'importo residuo del prezzo relativo al Prodotto acquistato sulla prima fattura utile del Richiedente o mediante emissione di un'unica fattura.

**13.3** Nel caso di vendita di Appareti fatto salvo quanto eventualmente previsto diversamente nella Proposta o nel Profilo Commerciale di offerte che includano la vendita di Appareti, in caso di vendita in un'unica soluzione si applicano i seguenti termini e modalità di pagamento:

- se previsto nella Proposta, un importo a titolo di anticipo da pagarsi entro 30 giorni dalla data della fattura, che sarà emessa a seguito della sottoscrizione della Proposta;
- se previsto nella Proposta, un importo a titolo di ulteriore anticipo da pagarsi entro 30 giorni dalla data della fattura, che sarà emessa entro il 30° giorno antecedente la data di consegna/installazione prevista;
- l'importo previsto nella Proposta a titolo di saldo del prezzo di acquisto da pagarsi entro il termine nella stessa indicato decorrente dalla data della fattura, che sarà emessa a seguito della consegna/installazione degli Apparat.

**13.4** Qualora sia convenuta una consegna frazionata per lotti degli Apparat, l'importo a saldo del prezzo di acquisto pattuito sarà corrisposto nei termini indicati al precedente articolo 13.3, a seguito dell'avvenuta consegna/installazione delle singole parti autonome e distinte degli Apparat, ovvero di avvenuta consegna/installazione di ciascun lotto.

**13.5** TIM emetterà la Fattura nei termini e modalità stabilite dalla legge IVA (DPR n. 633/72). La data di ricezione della Fattura da parte del Cliente è quella indicata nella "ricevuta di consegna" della Fattura, inviata a TIM da Sdl. TIM trasmetterà al Cliente la Copia Analogica comunicando, nel contempo, che in caso di mancato recapito della Fattura, la stessa rimane a disposizione nell'Area Riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate.

Tutte le copie analogiche emesse in esecuzione del Contratto saranno inviate al Richiedente all'indirizzo e/o agli indirizzi e-mail indicati nella Proposta di Attivazione.

Nel caso in cui il Richiedente sia una pubblica amministrazione soggetta all'applicazione del DM 55 del 03.04.2013 ("Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24/12/2007, n. 244"), lo stesso dovrà fornire a TIM il Codice Ufficio di destinazione delle fatture elettroniche ivi previsto.

**13.6** In caso di ritardo nel pagamento delle fatture in cui è addebitato il prezzo dell'Apparato/Prodotto, il Richiedente riceverà apposito avviso scritto anche via fax, via sms, via e-mail e/o telefonico. Decorsi 15 giorni dalla ricezione del suddetto avviso, TIM si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c..

In caso di ritardo nei pagamenti delle fatture, si applicheranno in ogni caso al Richiedente, per

ogni giorno di ritardo, gli interessi moratori su base annua pari al tasso di interesse BCE (stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e della Finanza sulla gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana) più le maggiorazioni previste dal D.Lgs. 231/02 e s.m.i sull'importo non pagato o pagato in ritardo.

. Nel caso in cui il Richiedente debba corrispondere i suddetti interessi moratori maturati, questi verranno recuperati mediante l'emissione di fattura (fuori dal campo IVA ex articolo 15 DPR n. 633/72 e succ. mod.) da parte di TIM che dovrà essere saldata fino all'esatto ammontare maturato entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura stessa.

**13.7** Al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di TIM il Richiedente, intestatario di più contratti, autorizza TIM a rivalersi delle somme insolite relative al presente contratto, su qualsiasi altro contratto vigente tra il Richiedente, e TIM anche relativo a prodotti disciplinati dalle presenti condizioni generali e/o relativo a prodotti/servizi disciplinati da altre condizioni generali; a tal fine il Richiedente, acconsente altresì ad eventuali compensazioni da parte di TIM tra gli insoluti del Richiedente di cui al presente contratto ed eventuali crediti del Richiedente nei confronti di TIM relativi a qualsiasi altro contratto tra di essi vigente.

#### **Art. 14 - Risoluzione del contratto di vendita**

**14.1** TIM si riserva la facoltà di risolvere di diritto il contratto di vendita, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., mediante raccomandata a.r., nel caso in cui il Richiedente non adempia anche ad una sola delle seguenti obbligazioni:

- mancate e/o incomplete e/o non corrette dichiarazioni relative alla presenza di rischi specifici nei locali così come previsto nella Proposta
- mancata o non corretta predisposizione dei locali (art. 3.3);
- ritardo o mancata consegna per cause imputabili al Richiedente (art. 3.5);
- ritardo o mancata consegna per cause imputabili al Richiedente in caso di consegna frazionata per lotti (art. 4);
- cessione non autorizzata del Contratto (art. 6);
- ritardato o mancato pagamento del prezzo di acquisto (art. 13.6).

**14.2** In caso di risoluzione del contratto di vendita sia con pagamento in soluzione unica che rateale, TIM, fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 13.6, avrà facoltà di trattenere a titolo di indennizzo gli importi già

versati dal Richiedente a titolo di anticipo sul prezzo di acquisto degli Apparatati e/o di pagamento rateale, oltre a richiedere le eventuali quote e/o rate residue, fermo restando il diritto di TIM ad ogni eventuale ulteriore risarcimento.

**14.3.** In caso di risoluzione del contratto di vendita in soluzione unica il Richiedente, laddove non abbia provveduto all'integrale pagamento del prezzo di acquisto secondo i termini e le modalità di cui al precedente articolo 13.3, dovrà restituire a TIM gli Apparatati o parti delle stesse già oggetto di consegna sostenendone le spese anche in caso di eventuale ritiro da parte di TIM, fermo restando il diritto di TIM ad ogni eventuale ulteriore risarcimento.

**14.4.** La risoluzione del contratto di vendita determinerà altresì la cessazione del servizio di manutenzione, se lo stesso era stato richiesto dal Richiedente.

#### **Art. 14bis - Riserva di proprietà**

**14.bis1** TIM si riserva la proprietà degli Apparatati/Prodotti oggetto del Contratto fino all'integrale pagamento del prezzo di acquisto concordato e degli oneri fiscali dovuti. Trascorsi inutilmente i termini dei pagamenti, TIM potrà, senza pregiudicare ogni altro suo diritto, risolvere il Contratto e riprendere il possesso degli Apparatati/Prodotti a spese del Richiedente previa verifica sull'integrità/funzionalità degli stessi, oltre all'applicazione di quanto previsto al precedente art. 14.

#### **Art. 15 - Furto e smarrimento**

**15.1** In caso di furto e/o smarrimento degli Apparatati/Prodotti oggetto del Contratto prima dell'integrale pagamento del prezzo di acquisto il Richiedente sarà comunque tenuto al pagamento dell'intero prezzo di acquisto del Prodotto/Apparato smarrito/rubato.

### **SEZIONE III - Condizioni particolari di manutenzione**

Nel caso in cui il Richiedente abbia richiesto nella Proposta il servizio di manutenzione degli Apparatati acquistati, o la stessa sia inclusa in specifiche offerte in abbinamento alla vendita di Apparatati, si applicheranno le seguenti disposizioni aggiuntive.

#### **Art. 17 – Servizio di manutenzione**

**17.1** Il servizio di manutenzione degli Apparatati/Prodotti, che potrà essere effettuato da TIM o da ditta da essa incaricata, consiste nel ripristino delle funzionalità degli

Apparatati/Prodotti, per mezzo di sostituzione e/o riparazione di parti e/o componenti, ovvero dell'intero Apparato/Prodotto, che a giudizio di TIM risultino difettosi o guasti, e/o per mezzo di installazione di dispositivi hardware e software aggiuntivi. Gli interventi di manutenzione correttiva potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di TIM ed essere eseguiti, a seconda della tipologia di Apparato/Prodotto ovvero della natura del malfunzionamento o guasto comunicato dal Richiedente, da remoto e/o presso i locali del Richiedente ove l'apparecchiatura è installata.

Il Richiedente prende atto ed accetta che, affinché TIM possa erogare il servizio di manutenzione oggetto delle presenti Condizioni Generali, avuto riguardo agli Apparatati centralini PABX deve disporre di almeno uno dei seguenti requisiti:

- PABX con selezione passante ed un a.u.
- una linea RTG
- Connettività MPLS (con TI)
- Connettività Internet

TIM non potrà in ogni caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi pregiudizio, danno, perdita, onere, spesa inerente e/o conseguente allo svolgimento di attività di manutenzione sugli Apparatati quali a mero titolo esemplificativo la perdita di dati, il malfunzionamento del software, errori di configurazione.

Fatto salvo quanto previsto all'art. 5 che precede, TIM non potrà inoltre essere ritenuta responsabile nel caso di interventi effettuati direttamente dal Richiedente sugli Apparatati, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, configurazioni del software installato sugli Apparatati al fine di usufruire di specifiche funzionalità tecniche degli stessi.

**17.2** Per consentire a TIM lo svolgimento del servizio di manutenzione in presenza di Apparatati con caratteristiche tecniche tali da non consentire, secondo quanto comunicato da TIM al momento della richiesta di intervento, lo svolgimento della manutenzione secondo le modalità di cui al presente articolo 17 il Richiedente dovrà comunicare a TIM stessa le Chiavi di Accesso, impegnandosi a modificarle al termine dell'intervento di manutenzione, fermi restando gli obblighi di custodia e mantenimento della riservatezza sulle stesse.

**17.3.** Ove fosse possibile assicurare da remoto il ripristino delle condizioni di funzionalità degli Apparatati/Prodotti, ma il Richiedente richieda comunque espressamente l'intervento di tecnici TIM presso i locali in cui l'Apparato/Prodotto è

installato, quest'ultima addebiterà al Richiedente un importo pari al diritto fisso di chiamata ed al compenso orario (per ogni ora o frazione di ora di lavoro effettivo prestato), definiti nel listino TIM in vigore al momento e conoscibile chiamando il Servizio Clienti "191", per tutta la durata dell'intervento.

**17.4** Gli Apparat/Prodotti o le singole parti di ricambio che TIM dovesse sostituire nello svolgimento del servizio di manutenzione avranno caratteristiche e funzioni analoghe o equivalenti a quelle sostituite che TIM provvederà a ritirare.

#### **Art. 18 – Periodi di disponibilità del servizio di manutenzione. Servizio oltre il c.d. periodo base**

**18.1** Il Richiedente potrà avvalersi del servizio di manutenzione correttiva nel c.d. periodo base di disponibilità, corrispondente al normale orario del centro di lavoro TIM territorialmente competente.

Per gli interventi richiesti dal Richiedente fuori del suddetto periodo base di disponibilità, laddove sia necessario e possibile porli in essere, verrà addebitato allo stesso un ulteriore corrispettivo calcolato in base alle tariffe orarie della manodopera del listino TIM in vigore al momento e conoscibile chiamando il Servizio Clienti "191". Per gli interventi richiesti dal Richiedente che si dovessero protrarre oltre il normale orario di lavoro, sarà addebitato il tempo eccedente tale orario, in ore arrotondate per difetto.

**18.2** A richiesta scritta del Richiedente il periodo base di cui al precedente articolo 18.1, potrà essere esteso, compatibilmente con la disponibilità delle risorse del centro di lavoro TIM. Tale estensione dovrà comunque avere carattere continuo per periodi di fatturazione, consistere in una o più ore consecutive da far precedere o seguire al periodo base, e comporterà una maggiorazione del canone di manutenzione da concordare nella Proposta.

#### **Art. 19- Prestazioni escluse**

**19.1** Il servizio di manutenzione non comprende:

- la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, quali a titolo esemplificativo carta, inchiostri, nastri, la sostituzione di batterie o pile e la manutenzione di dispositivi elettrici di alimentazione non forniti con gli Apparat/Prodotti;
- le riparazioni rese necessarie dall'uso non corretto degli Apparat/Prodotti, dal cattivo funzionamento dei dispositivi di protezione

elettrica, fra cui le prese di terra, e dei dispositivi di protezione contro le sovratensioni atmosferiche, dalla mancata conformità degli impianti elettrici alle norme vigenti, dall'impiego di materiali non conformi alle istruzioni date da TIM, da modifiche circuitali o di sistema che non siano state eseguite o concordate con TIM.

Per gli interventi relativi alle prestazioni escluse, TIM addebiterà al Richiedente gli importi relativi a mano d'opera e parti di ricambio, così come definiti in base al listino TIM in vigore al momento e conoscibile chiamando il Servizio Clienti "191".

**19.2** Sono inoltre a carico del Richiedente le opere e gli interventi accessori tra i quali a titolo esemplificativo tutti gli eventuali interventi e/o opere connessi all'impianto elettrico, gli interventi di predisposizione, adeguamento e ripristino di opere murarie, nonché tutti gli interventi e/o opere relativi ai dispositivi per la protezione degli Apparat/Prodotti e degli impianti, anche nel caso in cui tali interventi e/o opere siano stati espressamente richiesti da TIM. Tutti gli interventi e/o opere dovranno essere realizzati tenendo conto delle normative vigenti ed in particolare di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di sicurezza sui posti di lavoro.

#### **Art. 20 - Forza maggiore**

**20.1** Per causa di forza maggiore si intendono i fatti e gli avvenimenti di carattere straordinario, impreveduti ed imprevedibili e comunque fuori il controllo di TIM, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni a questa imputabili e che è di per sé tale da impedire l'adempimento degli obblighi nascenti dal Contratto.

**20.2** In particolare resta inteso che, danni e/o malfunzionamenti di qualsiasi natura degli Apparat/Prodotti derivanti da eventi naturali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alluvioni, inondazioni, fulmini, incendi ed altre calamità naturali, non comporteranno alcun obbligo di riparazione/sostituzione gratuita a carico di TIM.

#### **Art. 21 - Durata e Recesso**

**21.1.** Fatto salvo quanto eventualmente previsto diversamente nella Proposta o nel Profilo Commerciale, il contratto per il servizio di manutenzione si intende perfezionato al momento dell'accettazione da parte di TIM della Proposta ed ha una durata di due anni che decorre dalla data di scadenza del periodo di garanzia di cui ai precedenti articoli 13.1.1 e 13.1.2. Alla scadenza del primo periodo vigenza



contrattuale, il contratto per il servizio di manutenzione si intenderà tacitamente rinnovato, fatti salvi i limiti di legge, per un ulteriore periodo di un anno, e così per le successive scadenze, salvo disdetta di una delle Parti. TIM potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta, mediante lettera raccomandata A/R, con un preavviso di 30 giorni rispetto alla scadenza.

**21.2.** Il Richiedente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal contratto o anche dalla sola Offerta dandone comunicazione a TIM, con preavviso di almeno 30 giorni, a mezzo di lettera raccomandata A/R da inviarsi agli indirizzi indicati sul sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it) e dal Servizio Clienti 191 o, per le Grandi Aziende, sul sito [mybusiness.it](http://mybusiness.it) e dal Numero Verde 800.191.101. In alternativa il recesso può essere comunicato, nel rispetto del termine di preavviso indicato, con le seguenti modalità: chiamando il Servizio Clienti 191 o, per le Grandi Aziende, il Numero Verde 800.191.101 oppure con Posta Elettronica Certificata (PEC). Nel caso di comunicazione di recesso esercitato tramite raccomandata A/R o PEC, il Cliente dovrà allegare alla stessa copia di un proprio documento di identità.

**21.3.** Qualora il Richiedente receda dal contratto per il servizio di manutenzione nel corso del primo periodo di durata contrattuale sarà tenuto a pagare a TIM, per i costi sostenuti da quest'ultima, un importo pari al 20% dei canoni di manutenzione residui, laddove previsti, fatti salvi gli eventuali ulteriori importi previsti dalla normativa vigente in materia.

#### **Art. 21bis - Corrispettivo per il servizio di manutenzione**

**21bis.1** Il Richiedente riconoscerà a TIM quale canone di manutenzione l'importo indicato nella Proposta o nel Profilo Commerciale di eventuali offerte che includano la vendita di Apparat/Prodotti comprensivi del servizio di manutenzione, oltre ad IVA ed eventuali altri oneri di legge.

**21bis.2** Ove consentito dalla legge, a decorrere dal 1° gennaio di ciascun anno TIM potrà adeguare i canoni pattuiti, senza necessità di alcun preavviso, nella misura del 100% della variazione accertata dall'ISTAT dell'"Indice dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati" verificatasi nel periodo ottobre-settembre nell'arco dei dodici mesi che precedono l'anno interessato all'adeguamento.

**21bis.3.** Le variazioni dei canoni che abbiano una decorrenza diversa e/o un aumento superiore a quello indicato nel precedente capoverso, dovranno essere richieste da TIM con

un preavviso scritto di almeno 60 giorni. In detta ipotesi il Richiedente avrà facoltà di recedere dal Contratto senza per questo dover nulla a TIM, dandone comunicazione scritta con le modalità di cui al precedente articolo 21.2 entro 60 giorni dal ricevimento del preavviso di variazione.

**21bis.4** Nel caso in cui il Richiedente sia una pubblica amministrazione soggetta all'applicazione del DM 55 del 03.04.2013 ("Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24/12/2007, n. 244"), lo stesso dovrà fornire a TIM il Codice Ufficio di destinazione delle fatture elettroniche ivi previsto.

#### **Art. 22 - Decorrenza del corrispettivo**

Il canone di manutenzione di cui al precedente articolo 21, decorrerà dalla data di scadenza del periodo di garanzia di cui al precedente articolo 12.

#### **Art. 23 - Modalità e termini di pagamento**

**23.1** I corrispettivi per il servizio di manutenzione saranno addebitati sulla fattura relativa all'utenza telefonica del Richiedente come indicato nella Proposta, salvo il diritto di TIM di emettere specifica fattura da inviare, in copia analogica, all'indirizzo riportato nella Proposta.

**23.2** In caso di ritardo nel pagamento delle fatture il Richiedente riceverà apposito avviso scritto, anche via fax, sms, e-mail e/o telefonico. Decorsi 15 giorni dalla ricezione del suddetto avviso, TIM si riserva il diritto di risolvere il contratto per il servizio di manutenzione ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c.

In caso di ritardo nei pagamenti delle fatture, si applicheranno in ogni caso al Richiedente, per ogni giorno di ritardo, gli interessi moratori su base annua pari al tasso di interesse BCE (stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e della Finanza sulla gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana) più le maggiorazioni previste dal D.Lgs. 231/02 e s.m.i sull'importo non pagato o pagato in ritardo.

Nel caso in cui il Richiedente debba corrispondere i suddetti interessi moratori maturati, questi verranno recuperati mediante l'emissione di fattura (fuori dal campo IVA ex articolo 15 DPR n. 633/72 e succ. mod.) da parte di TIM che dovrà essere saldata fino all'esatto ammontare maturato entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura stessa.

**23.3** In caso di mancato pagamento dei corrispettivi dovuti a titolo di canoni per la manutenzione, TIM, fatta salva la possibilità di dichiarare risolto il Contratto, potrà sospendere il servizio di manutenzione degli Apparati.

**Art. 24 - Divieto di manomissione degli Apparati/Prodotti**

Il Richiedente si impegna a non aprire, smontare, o comunque manomettere gli Apparati/Prodotti o parte di esse per eseguire interventi di qualsiasi natura. In tal caso TIM, fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 25, effettuerà tutti i necessari interventi di ripristino a totale spesa del Richiedente. Il Richiedente si impegna altresì a non rimuovere, cancellare o comunque modificare i contrassegni apposti sugli Apparati.

**Art. 25 - Risoluzione del contratto per il servizio di manutenzione**

**25.1** Fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 14.4, TIM si riserva la facoltà di risolvere di diritto il contratto per il servizio di manutenzione, a decorrere dalla data di scadenza del periodo di garanzia di cui ai precedenti articoli 12.1.1 e 12.1.2 ed ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., mediante raccomandata a.r., nel caso in cui il Richiedente non adempia anche ad una sola delle seguenti obbligazioni:

- mancate e/o incomplete e/o non corrette dichiarazioni relative alla presenza di rischi specifici;
- mancata o non corretta predisposizione dei locali (art. 3.2);
- cessione non autorizzata del Contratto (art. 6);
- ritardato o mancato pagamento del corrispettivo per la manutenzione (art. 24.2);
- violazione del divieto di manomissione degli Apparati (art. 24).

**25.2.** In caso di risoluzione del contratto per il servizio di manutenzione il Richiedente dovrà corrispondere a TIM:

- a) le quote di canone maturate fino alla data dell'avvenuta risoluzione e non ancora corrisposte, oltre ad interessi moratori così come previsto al precedente articolo 23.2;
- b) a titolo di penale, l'importo complessivo dei canoni residui attualizzati al momento della risoluzione in base alla media percentuale del tasso EURIBOR (lettera 1 mese) del mese precedente rispetto a quello in cui avviene la risoluzione, fatto salvo il diritto di TIM all'eventuale risarcimento del maggiore danno.

**Art. 26 - Accesso ai locali**

Il Richiedente si impegna a lasciare libero accesso ai locali ove sono installati gli Apparati/Prodotti ai tecnici inviati da TIM, o da ditta da essa incaricata, al fine di effettuare la manutenzione.

\*\*\*

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del codice civile, il Richiedente dichiara di conoscere ed accettare espressamente le clausole delle Condizioni Generali di Vendita e Manutenzione di Apparati e Prodotti di cui agli articoli: 2.4 della Sezione I; di cui agli articoli: 13.7, 14, 14bis e 15 della Sezione II; di cui agli articoli: 21 e 25 della Sezione III.