

# Condizioni Generali di Servizio

## Premesse

Il presente contratto è redatto nel rispetto della normativa vigente, inclusa la Direttiva (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022 (NIS2), che stabilisce misure volte a garantire un elevato livello comune di Cybersecurity nell'Unione Europea.

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

Obiettivo delle presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito anche "Condizioni" o "CGS") è quello di definire i termini e le condizioni per la fornitura e l'utilizzo dei servizi di Tunda IT Srl.

Le presenti Condizioni, congiuntamente alle Condizioni Specifiche di Servizio (CSS) applicabili e a tutta la documentazione cui fanno riferimento, costituiscono un unico contratto che si applica ai rapporti tra Tunda IT Srl a socio unico, con sede legale in Via XXV Aprile 8, 20091 Bresso (MI), Partita IVA e Codice Fiscale 08227280966, (di seguito "Tunda"), e ogni persona fisica o giuridica, consumatore o professionista, di diritto privato o di diritto pubblico (di seguito "Cliente") che voglia utilizzare i servizi di Tunda. Il Cliente e Tunda possono essere definiti singolarmente e collettivamente anche "PARTE" o "PARTI".

Il cliente riconosce espressamente che Tunda non partecipa in alcun modo, ai sensi del presente contratto, alla concezione, allo sviluppo ed alla realizzazione dei servizi erogati dal cliente nonché dei suoi strumenti informatici di gestione e di amministrazione.

## 1 Oggetto

Oggetto del Contratto è la fornitura al Cliente di un servizio avente caratteristiche tecniche ed economiche nella tipologia e con le modalità riportate nei documenti "Modulo d'ordine" e "Specifiche tecniche" del servizio stesso. Qualsiasi prestazione ulteriore rispetto a quelle oggetto del Contratto potrà essere fornita, previo esame di fattibilità, su richiesta specifica del Cliente a condizioni, termini e corrispettivi da concordare.

Le presenti condizioni generali disciplinano la fornitura e i costi dei servizi erogati da Tunda ai propri clienti e sono da integrarsi con le condizioni specifiche dei singoli servizi (CSS) e le eventuali schede tecniche del servizio.

## 2 Definizioni

Ove nominati nel presente documento i termini sotto riportati hanno il seguente significato:

<b>24/7/365 h24</b>	Termini utilizzati per indicare la continuità dei servizi 24 ore su 24, sette giorni alla settimana, 365 giorni all'anno.
<b>Area Cliente</b> <b>Pannello di gestione</b>	L'area riservata e personale per la gestione di ciascuno dei Servizi al quale il Cliente accede con le proprie Credenziali di accesso. L'accesso può essere vincolato a eventuali altri sistemi di identificazione (ad es. 2FA).
<b>Cliente</b>	Persona fisica o giuridica, consumatore o professionista, di diritto privato o di diritto pubblico, contraente delle condizioni contrattuali generali e particolari per i servizi di Tunda.
<b>Condizioni</b>	Le Condizioni Generali e le Condizioni Specifiche di fornitura del servizio come indicate nei documenti facenti parte del contratto.
<b>Conferma di attivazione</b>	La comunicazione con la quale si conferma l'avvenuta attivazione del servizio ordinato.
<b>Contratto</b>	Il complesso dei documenti indicati nel punto "Struttura del contratto".
<b>Credenziali di accesso</b>	Dati identificativi (username e password) utilizzati dal Cliente per accedere alla sua area riservata sui siti di Tunda. Vanno custoditi con la massima diligenza per garantire la segretezza, anche provvedendo all'aggiornamento periodico della password, in conformità alle buone regole di sicurezza.
<b>Diagnostica</b>	Attività effettuata da Tunda su richiesta del Cliente per identificare possibili problemi di funzionamento del servizio.
<b>Identificativo Cliente</b>	Codice univoco del Cliente per tutti i servizi sottoscritti presso Tunda, che permette l'accesso all'Area Cliente.
<b>Incidente</b>	Problema o malfunzionamento del servizio.
<b>Informazioni confidenziali</b>	Informazioni relative a Tunda e dal medesimo ritenute o classificate come riservate e/o confidenziali di cui il Cliente abbia avuto conoscenza per qualsivoglia ragione legata all'applicazione del contratto e/o le informazioni relative a Tunda che, per loro natura, contenuto o circostanza in cui vengono rivelate, normalmente verrebbero considerate tali. Al riguardo, a titolo esemplificativo e non esaustivo, informazioni confidenziali sono tutte le prestazioni, le caratteristiche, le configurazioni e le informazioni tecniche del Servizio, i preventivi, le relazioni di audit o di sicurezza, i piani di sviluppo del prodotto, ecc.
<b>Listino prezzi</b>	Il documento pubblicato sul sito di Tunda nel quale sono riportate tutte le caratteristiche economiche dei Servizi o in alternativa il documento contenente tali caratteristiche inviato da Tunda al Cliente in caso di separato specifico e diverso accordo tra le Parti.
<b>Modulo d'ordine</b>	Modulo elettronico disponibile sul sito di Tunda che, interamente compilato dal Cliente e dal medesimo inviato online ovvero consegnato con altro mezzo a Tunda, costituendo proposta contrattuale, formalizza la richiesta di attivazione del Servizio.
<b>Parti</b>	Tunda e il Cliente.
<b>Policy di utilizzo dei servizi</b>	Il documento redatto da Tunda e pubblicato sui siti dello stesso nel quale vengono indicate le norme comportamentali e i limiti di utilizzo del Servizio cui sono soggetti tutti i Clienti.
<b>Preventivo</b>	Prospetto descrittivo comunicato da Tunda, su richiesta del Cliente, contenente le tariffe applicabili alle operazioni future da effettuare.
<b>Rinnovo automatico</b>	L'opzione che consente il rinnovo automatico del Servizio alla sua scadenza per un periodo uguale a quello iniziale. Salva diversa volontà manifestata dal Cliente con le modalità indicate in fase d'ordine, tale opzione verrà attivata automaticamente nel caso in cui il Cliente stesso scelga di pagare il Servizio mediante Carta di credito/Stripe.
<b>Servizio di assistenza</b>	Servizio erogato tramite collaboratori di Tunda che si occupano di supportare il Cliente al momento dell'installazione o durante l'utilizzo del servizio acquistato per tutta la durata del contratto.
<b>Sito</b> <b>Siti di Tunda</b>	I siti web di Tunda, raggiungibili ai seguenti URL <a href="https://www.tunda.it/">https://www.tunda.it/</a> e <a href="https://clienti.tunda.it/">https://clienti.tunda.it/</a>

### 3 Struttura del contratto

Il Contratto è costituito dai seguenti documenti:

- a) Condizioni Generali di Servizio (CGS)
- b) Condizioni Specifiche di Servizio (CSS)
- c) Policy di utilizzo dei servizi Tunda
- d) Scheda delle Specifiche Tecniche
- e) Modulo d'ordine

### 4 Perfezionamento del Contratto

- 4.1 Il Contratto si perfeziona alla data ricevimento da parte di Tunda del Modulo d'ordine correttamente compilato in ogni sua parte ed accettato dal Cliente, unitamente all'avvenuto pagamento del corrispettivo o del primo canone periodico (comprensivo di eventuali costi di attivazione se presenti) per il Servizio.
- 4.2 L'invio del Modulo d'ordine, comporta l'integrale accettazione da parte del Cliente delle Condizioni e di tutti gli altri documenti menzionati al punto "Struttura del contratto".
- 4.3 All'attivazione dei Servizi seguirà l'invio della Conferma di attivazione con le Credenziali di accesso. Resta inteso, in ogni caso, che l'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente attesta l'accettazione di tutte le condizioni contrattuali.
- 4.4 Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce a Tunda il diritto di assumere eventuali ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente.
- 4.5 Il Cliente, inviando il Modulo d'ordine, prende atto ed accetta che conclude un contratto la cui sola versione valida ed efficace è quella in lingua italiana, mentre le altre versioni fornite da Tunda in una qualsiasi altra lingua straniera sono messe a sua disposizione esclusivamente a titolo di cortesia.
- 4.6 Decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di invio del Modulo d'ordine, in assenza del ricevimento da parte di Tunda del pagamento del corrispettivo, l'ordine potrà essere annullato e cancellato senza alcun preavviso o che altro sia dovuto al Cliente.

### 5 Attivazione ed erogazione del Servizio

- 5.1 Il Servizio viene attivato nel rispetto dei tempi resi necessari dalla disponibilità delle risorse e comunque nel più breve tempo possibile. Resta inteso che i termini per l'attivazione del Servizio, eventualmente prospettati, devono considerarsi meramente indicativi.
- 5.2 Il Cliente è tenuto ad eseguire le eventuali prestazioni poste a suo carico ai fini dell'attivazione del Servizio; eventuali ritardi dovuti all'inerzia del Cliente non saranno imputabili a Tunda. In ogni caso, il Cliente sarà tempestivamente informato di eventuali ritardi nell'attivazione del Servizio.
- 5.3 Il Servizio viene erogato fino alla scadenza del Contratto. All'approssimarsi di tale data Tunda, a mero titolo di cortesia e quindi senza con ciò assumere alcuna obbligazione nei confronti del Cliente, si riserva di inviare ai contatti indicati dal Cliente in fase di registrazione, emissione dell'ordine o di erogazione del servizio (ivi comprese le caselle di posta elettronica associate o create mediante il Servizio) avvisi di prossima scadenza.
- 5.4 Il Cliente ha facoltà di acquistare, mediante apposito ordine e pagamento del relativo corrispettivo uno o più servizi opzionali. Resta inteso che i servizi opzionali, indipendentemente dal momento della loro attivazione, hanno la medesima data di scadenza del servizio principale cui sono associati.
- 5.5 Il Cliente può richiedere la modifica del Servizio, nell'ambito delle possibili soluzioni indicate sul sito di Tunda avendo cura di eseguire, in via preventiva e a proprie spese, apposita copia dei dati e del materiale trattato per il tramite del Servizio oggetto di richiesta di modifica. Il Cliente è tenuto a verificare la compatibilità dei contenuti trattati con il Servizio convertito.
- 5.6 Il Cliente autorizza espressamente Tunda, ora per allora, a collegare il nome a dominio del Cliente, inattivo o sospeso per mancato pagamento, ad una pagina web contenente messaggi pubblicitari e/o contenuti relativi ai Servizi erogati da Tunda o da suoi affiliati (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, potranno essere inseriti i segni distintivi di Tunda; collegamenti ai siti Tunda o connessi al medesimo; collegamenti alle Guide redatte da Tunda; etc.). Il Cliente dichiara di non avere nulla da richiedere o pretendere da Tunda per quanto da essa fatto in forza della suddetta autorizzazione e riconosce che i contenuti riferibili a Tunda sono di esclusiva proprietà di quest'ultima. Resta in ogni caso inteso che il Cliente potrà, in qualunque momento durante la vigenza del contratto, attivare il nome a dominio e inserire i contenuti desiderati nello spazio web connesso al nome a dominio.
- 5.7 Resta espressamente inteso che Tunda non è soggetta ad alcun obbligo generale di sorveglianza, essa pertanto non controlla né sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente mediante il Servizio ovvero non controlla né sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti ad ogni modo trattati dal Cliente o da suoi incaricati e/o collaboratori con il Servizio stesso; in ogni caso Tunda è e resta estranea alle attività che il Cliente effettua in piena autonomia accedendo da remoto via internet tramite le Credenziali di accesso al Servizio. Il Cliente una volta avuto accesso ai Servizi è l'unico titolare, ai sensi del D. Lgs. 196/03 e del Regolamento UE 2016/679, del trattamento degli eventuali dati immessi e/o trattati mediante il Servizio.
- 5.8 Tunda non assume, in nessun caso, alcuna responsabilità per le informazioni, i dati, i contenuti immessi o trasmessi o comunque trattati dal Cliente mediante il Servizio ed in genere per l'uso fatto dal medesimo del predetto Servizio e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa ed azione a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione ai soggetti coinvolti dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente.

### 6 Durata del Contratto, rinnovo e cessazione

- 6.1 Il Contratto disciplina la fornitura dei Servizi al Cliente con decorrenza dalla data del suo perfezionamento. Il Contratto ha durata pari a quella indicata nel Modulo d'ordine e si rinnova automaticamente con la frequenza ivi indicata.
- 6.2 Qualora il Cliente abbia scelto la modalità di pagamento con Stripe/Carta di credito il Servizio si rinnova tacitamente alla sua scadenza per il successivo periodo, salvo disdetta inviata da una parte all'altra con modalità idonee ad attestare l'avvenuta sua ricezione e con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza.
- 6.3 Al momento del rinnovo si applicano il Listino prezzi e le altre condizioni contrattuali vigenti.
- 6.4 Il Cliente prende atto ed accetta espressamente che, salvo diversa comunicazione di Tunda, il Contratto dovrà intendersi automaticamente risolto in difetto del pagamento di quanto dovuto per il rinnovo del Servizio, anche quando il pagamento costituisca il canone di un periodo inferiore all'annualità (ad es. mancato pagamento del canone mensile per un servizio di durata annuale).
- 6.5 In caso di pagamento con modalità diversa dalla carta di credito o da PayPal ovvero negli altri casi espressamente previsti da Tunda, il cliente potrà rinnovare il Servizio per ulteriori periodi prima della sua scadenza, preferibilmente almeno 15 (quindici) giorni prima di tale termine, mediante inoltro della relativa richiesta ed il pagamento con le modalità ed i tempi di cui al punto "Corrispettivi, modalità e termini di pagamento, garanzie", dell'importo previsto dal Listino prezzi in vigore al momento del rinnovo.
- 6.6 Fermo quanto sopra, allo stesso modo il Cliente potrà rinnovare il Servizio anche dopo la sua naturale scadenza con le modalità indicate da Tunda. In questo caso potranno essere previste delle penali di mora o costi aggiuntivi per il ripristino del Servizio.
- 6.7 Completata la procedura di rinnovo come sopra descritta il Servizio si considera rinnovato per il periodo di tempo richiesto con decorrenza dal giorno della sua scadenza anche nel caso in cui la procedura di rinnovo si concluda dopo la sua scadenza.
- 6.8 Il Cliente prende atto ed accetta che i dati della sua carta di credito, se utilizzata per effettuare il pagamento del Servizio, saranno memorizzati dall'Istituto finanziario o bancario che gestisce il Gateway di pagamento per conto di Tunda, in modo da consentire di effettuare con lo stesso mezzo il pagamento di qualsiasi altro servizio erogato da Tunda e di cui il Cliente richieda l'attivazione anche successivamente.
- 6.9 Il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che potrà disabilitare il rinnovo automatico in qualsiasi momento dallo specifico campo dell'Area cliente e comunque: i) cancellando e/o rimuovendo, sempre dall'Area cliente, il codice identificativo univoco di una o più sue Carte di credito e/o uno o più account PayPal e/o ii) per il pagamento tramite "PayPal", disabilitando autonomamente dal proprio account PayPal, l'opzione che consente di effettuare pagamenti automatici.
- 6.10 Una volta disabilitato il rinnovo automatico, il Servizio potrà essere rinnovato solo con la procedura ordinaria prevista ai precedenti punti. Il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che nel caso di pagamento manuale l'operazione di pagamento avverrà soltanto dietro espressa autorizzazione del Cliente da ripetersi per ogni pagamento.
- 6.11 Fatto salvo quanto previsto dagli altri documenti che costituiscono il Contratto, il Cliente prende atto ed accetta che alla data di scadenza di ciascun Servizio e comunque, al termine del Contratto a qualsiasi causa dovuto, le Parti saranno automaticamente libere dalle rispettive obbligazioni.
- 6.12 Il Cliente prende atto ed accetta che costituisce suo esclusivo onere procurarsi e mantenere una copia dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati mediante il Servizio, restando inteso che una volta terminato il Contratto o scaduto il Servizio tali dati e/o informazioni e/o contenuti potranno essere non più recuperabili.

- 6.13 Fatto salvo quanto sopra, con specifico riferimento ai dati immessi e/o trattati mediante il Servizio, il Cliente prende atto ed accetta che trascorso il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza del Contratto i contenuti e/o informazioni immessi e/o trattati dal Cliente mediante il Servizio saranno cancellati, restando esplicitamente esclusa, ora per allora, ogni e qualsiasi responsabilità da parte di Tunda.  
Il Cliente solleva, ora per allora, Tunda da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o il danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente stesso mediante il Servizio.
- 6.14 Resta ad esclusivo carico del Cliente, l'eventuale ripristino dei dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati, previa riattivazione del Servizio di cui si tratta, se necessario concludendo un nuovo Contratto.

## 7 Corrispettivi, modalità e termini di pagamento, garanzie

- 7.1 Salvo specifico, separato e diverso accordo tra le Parti, il pagamento del corrispettivo del Servizio come indicato nel Listino prezzi dovrà essere effettuato dal Cliente contestualmente all'invio del Modulo d'ordine e comunque anticipatamente rispetto all'attivazione del medesimo.
- 7.2 Ogni pagamento effettuato dal Cliente riporterà un proprio numero identificativo e per esso Tunda emetterà la relativa fattura entro il mese di competenza. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta che, assieme a qualunque altro onere fiscale derivante dall'esecuzione del Contratto, sarà a carico del Cliente. In ogni caso, il Cliente solleva ora per allora Tunda da ogni e qualsiasi responsabilità derivante da transazioni o pagamenti effettuati.
- 7.3 Il Cliente prende atto ed accetta che:  
a) il pagamento del prezzo del Servizio deve essere effettuato con le modalità indicate nel modulo d'ordine  
b) ai fini della determinazione dei tempi di attivazione, costituisce suo espresso ed esclusivo onere provvedere alla scelta della modalità di pagamento tenendo conto dei tempi medi di lavorazione dei pagamenti  
c) costituisce suo espresso ed esclusivo onere provvedere al pagamento del prezzo per il rinnovo del Servizio in tempo utile al fine di poterne garantire la continuità e, comunque, prima che il medesimo sia disattivato per scadenza del Contratto, tenendo a tal fine in considerazione anche i tempi di lavorazione dei pagamenti indicati alla lett. b) del presente punto.
- 7.4 Il Cliente prende atto ed accetta espressamente che la fattura possa essergli trasmessa e/o messa a disposizione in formato elettronico.

## 8 Protezione dei dati

- 8.1 Le parti si impegnano a trattare i dati personali in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e alla normativa NIS2, garantendo il rispetto dei principi di riservatezza, integrità e disponibilità.
- 8.2 Tunda agisce come responsabile del trattamento per conto del Cliente, in conformità a quanto specificato nell'Allegato B (Accordo sul Trattamento dei Dati).

## 9 Obblighi e responsabilità di Tunda

- 9.1 Tunda si impegna ad esercitare una ragionevole cura e competenza nella fornitura dei servizi in conformità alle caratteristiche, ai termini e ai livelli di servizio indicati nel Contratto, conformemente agli usi di mercato ed allo stato dell'arte. In particolare, Tunda si impegna ad adottare una cura e un'abilità ragionevoli nel mantenimento di un team competente responsabile dell'assistenza al Cliente e della gestione degli Incidenti ("Assistenza") e nel garantire la disponibilità e la sicurezza dei Servizi in conformità con i termini e i livelli di prestazione applicabili.
- 9.2 Tunda, nell'erogare i suoi servizi è soggetta a un'obbligazione di mezzi.
- 9.3 Fatte salve le disposizioni del Contratto sul trattamento dei dati, Tunda può subappaltare in tutto o in parte i servizi ai propri affiliati. Nell'ambito dell'attuazione del Contratto, Tunda può liberamente ricorrere a soggetti terzi (ad esempio ma non limitatamente a fornitori di energia, fornitori di servizi di connettività, gestori di punti di interconnessione di rete, servizi di Datacenter, fornitori di attrezzature e software, trasportatori, fornitori di servizi tecnici, società di sicurezza, società di consulenza), senza doverne informare il Cliente o richiedere la preventiva approvazione. Tuttavia, salvo disposizioni contraddittorie delle Condizioni Specifiche di Servizio in vigore o dell'accordo specifico del Cliente, nessuna prestazione che implichi l'accesso ai Contenuti memorizzati dal Cliente nell'ambito dei servizi potrà essere subappaltata al di fuori di Tunda.  
Tunda resta in ogni caso responsabile in via principale della fornitura dei servizi subappaltati.
- 9.4 In caso di interruzione pianificata del servizio, Tunda informerà tempestivamente il cliente con un anticipo ragionevole tramite email, pubblicazione di avvisi attraverso i propri siti o comunicazione attraverso altri propri canali ufficiali, affinché il cliente possa organizzarsi.
- 9.5 Tunda si impegna a:  
- assicurare l'accesso al Servizio 24/7/365;  
- intervenire rapidamente in caso di incidente;  
- assicurare la migliore manutenzione ai propri strumenti;  
- proteggere la sicurezza della propria infrastruttura;
- 9.6 Tunda si riserva il diritto di interrompere o limitare la connessione ad Internet del Servizio del cliente, qualora questa costituisca un pericolo per il mantenimento della sicurezza o della stabilità del Servizio stesso, di altri servizi facenti capo allo stesso cliente, dei servizi di altri clienti, della infrastruttura di Tunda, dell'infrastruttura del fornitore, della rete Internet in generale, in conseguenza ad una violazione o tentata violazione, in seguito alla scoperta di una criticità nella sicurezza del sistema, o alla necessità di aggiornamenti immediati.
- 9.7 Tunda informerà il cliente, nella misura del possibile, circa la natura del problema affinché il cliente adotti le misure appropriate. Tunda si impegna a ristabilire la connessione al momento in cui gli interventi di correzione siano stati effettuati dal cliente e comunicati in forma scritta a Tunda.
- 9.8 Tunda non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile del contenuto delle informazioni, del suono, del testo, delle immagini, elementi di forma, dati accessibili sui siti attestati sul Servizio del cliente, trasmessi o messi online dal cliente.
- 9.9 Tunda non potrà essere ritenuta responsabile per l'inadempimento parziale o totale di un'obbligazione e/o per i guasti degli operatori delle reti di trasporto dati verso la rete Internet, con particolare riferimento al suo od ai suoi fornitori di accesso.
- 9.10 Tunda non potrà essere ritenuta responsabile rispetto al cliente qualora il Servizio venga infettato da virus o da altro malware.
- 9.11 Tunda non potrà essere ritenuta responsabile di un problema che abbia per origine un utilizzo sbagliato da parte del cliente dei propri strumenti o di quelli messi a disposizione da Tunda.
- 9.12 Tunda sollecita il cliente ad attivare un sistema di backup per i propri dati e di verificare periodicamente l'integrità dei dati mediante prove di ripristino in un ambiente di test.

## 10 Esonero di responsabilità di Tunda

- 10.1 Tunda non sarà ritenuta responsabile dell'inadempimento della prestazione relativa alla fornitura del servizio nei seguenti casi:
- causa di forza maggiore ai sensi dell'art. 1218 c.c. (incendio, esplosione, difetto delle reti di trasmissione, crollo degli impianti, epidemia, terremoto, inondazione, guasto elettrico, guerra, embargo, domanda o esigenza di qualsiasi governo, sciopero, boicottaggio, pandemie, o qualsiasi altra circostanza al di fuori del ragionevole controllo di Tunda), o di impossibilità sopravvenuta ai sensi dell'art. 1256 c.c., norme entrambe applicabili al presente contratto. In tali casi Tunda si impegna a dare immediata notizia al Cliente dei verificarsi di uno dei sopra citati eventi ed è dispensata dall'esecuzione delle proprie obbligazioni nel limite di detti impedimenti, limitazioni o difficoltà. Il Cliente sarà, di conseguenza, dispensato dall'esecuzione delle sue obbligazioni relative a detti servizi. Se gli effetti di una causa di forza maggiore si protrarranno per un periodo superiore a 30 giorni, decorrenti dalla relativa notifica, ciascuna parte potrà recedere dal presente contratto senza diritto ad alcun indennizzo e/o rimborso dall'altra parte;
  - fatto e colpa del Cliente, ed in particolare: deterioramento dell'applicazione, utilizzazione non conforme e negligente dei terminali da parte del Cliente e/o della sua clientela, divulgazione o utilizzo illecito della password comunicata al Cliente, distruzione parziale o totale delle informazioni trasmesse o salvate in seguito ad errori imputabili direttamente o indirettamente al Cliente. In caso di malfunzionamento del servizio imputabile a colpa del Cliente, tutte le riparazioni da ciò derivanti saranno addebitate a quest'ultimo;
  - interruzione temporanea o definitiva del servizio disposta dall'autorità amministrativa e/o giudiziaria;
  - discontinuità del servizio dovute a fluttuazioni della banda passante e/o a criticità del fornitore di accesso alla rete.
- 10.2 Salvo accordo specifico in forma scritta o in quanto previsto specificatamente nel servizio erogato, non si intende a carico di Tunda l'obbligo di salvataggio dei dati memorizzati dal Cliente, il quale deve, di conseguenza, prendere tutte le misure necessarie per la salvaguardia dei propri dati.

## 11 Clausola Penale

- 11.1 Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1382 c.c., in caso di inadempimento da parte di Tunda, quest'ultima sarà tenuta a versare al Cliente una somma pari al minor importo tra:
- l'ammontare delle somme effettivamente versate dal Cliente stesso a Tunda, per il periodo considerato o effettivamente fatturato al Cliente da Tunda
  - l'importo delle somme che corrispondono al prezzo della prestazione, per la parte di servizio per la quale la responsabilità di Tunda è stata comprovata.

Resta in ogni caso esclusa la risarcibilità del danno ulteriore.

## 12 Obblighi e responsabilità del Cliente

- 12.1 Per poter richiedere i servizi di Tunda, il Cliente deve disporre di un Account Cliente valido. Il Cliente crea autonomamente il proprio Account sul sito web di Tunda e deve fornire tutte le informazioni richieste garantendo che le stesse siano corrette e aggiornate per tutta la durata del Contratto. Quando un Cliente consente che il proprio Account Cliente venga creato e utilizzato da un soggetto terzo, il Cliente accetta che tale soggetto si potrà agire nei confronti di Tunda in nome e per conto del Cliente e si presuppone abbia pieni poteri e l'autorità per stipulare ed eseguire il presente Contratto per conto del Cliente.
- 12.2 Dopo l'attivazione dell'Account Cliente, così come in qualsiasi momento durante il periodo in cui è in vigore il Contratto, Tunda si riserva il diritto di verificare la correttezza delle informazioni inviate da o per l'Account Cliente e di richiedere al Cliente documenti integrativi. Tunda si riserva anche il diritto di non attivare o disattivare l'Account nel caso in cui una qualsiasi delle informazioni fornite dal Cliente sia incompleta, inesatta o fraudolenta.
- 12.3 Una volta che l'Account è stato attivato il Cliente può richiedere l'attivazione di servizi. A seconda del servizio richiesto l'ordine può essere inoltrato tramite il sito web di Tunda, direttamente tramite l'Area Cliente o tramite una diversa interfaccia manuale o automatizzata che può essere fornita da Tunda a tale scopo.
- 12.4 Il Cliente è l'unico responsabile della gestione del proprio Account Cliente e delle relative credenziali di autenticazione (identificativo utente, password, ecc.). Qualsiasi ordine di servizi inoltrato dall'Account è considerato come effettuato dal Cliente ed è per lo stesso vincolante.
- 12.5 I termini e i tempi di fornitura dei servizi variano a seconda del servizio richiesto. I servizi sono resi disponibili solo dopo il ricevimento da parte di Tunda del pagamento da parte del Cliente. È responsabilità del Cliente assicurarsi che i termini di consegna dei servizi richiesti soddisfino le sue esigenze.
- 12.6 Il Cliente dovrà dare immediata comunicazione scritta di tutte le modifiche dei propri dati e mantenere aggiornate le informazioni del proprio account. Il Cliente si impegna a rispettare l'insieme delle disposizioni di legge e dei regolamenti in materia, nonché a rispettare i diritti dei terzi.
- 12.7 Resta a carico del Cliente la stipula delle assicurazioni necessarie a garanzia dei danni derivanti dalla conclusione del presente contratto o dalla sua esecuzione. Il Cliente si impegna a manlevare Tunda da qualsiasi richiesta danni dovesse pervenire da terzi a causa della propria attività svolta utilizzando i servizi di Tunda.
- 12.8 Il Cliente dichiara di assumersi la paternità di quanto effettuato utilizzando i servizi di Tunda. L'inosservanza da parte del Cliente di quanto previsto nelle presenti condizioni generali e nelle condizioni specifiche, che comporti il configurarsi di un illecito civile e/o penale comporterà il diritto di Tunda di interrompere immediatamente e senza preavviso i servizi del Cliente e di risolvere immediatamente il contratto, fatto salvo il diritto ad ottenere il risarcimento di tutti i danni che Tunda dovesse subire.
- 12.9 Il Cliente è tenuto a eseguire, con i metodi e gli strumenti che ritiene opportuni, una copia di sicurezza dei propri dati e a verificarne la validità nel tempo.
- 12.10 Il cliente è responsabile della sicurezza e della efficienza, in termini di consumo delle risorse, del suo Servizio.
- 12.11 Il Cliente si impegna a non utilizzare il proprio Servizio per fini legati a: prostituzione, pedo-pornografia, razzismo, discriminazione o altre attività illegali; Parimenti è vietato utilizzare il Servizio per veicolare traffico verso altri servizi, anche esterni a quelli erogati da Tunda, che abbiano finalità simili a quelle precedentemente indicate. Il cliente si impegna altresì a non reindirizzare alcun nome di dominio gestito da Tunda o che utilizzi risorse di Tunda, verso tali tipologie di servizi.
- 12.12 Le seguenti attività sono vietate: installazione e uso di applicazioni utilizzate per minare crypto valute; scansione di reti o di indirizzi IP; modifica dell'indirizzo hardware (MAC) del server che eroga il Servizio; utilizzo di indirizzi IP fasulli (IP spoofing).
- 12.13 Il Cliente si impegna a non mettere a disposizione del pubblico, a partire dal suo Servizio, file audio, video, documenti o altro materiale protetto da copyright. Allo stesso modo, si impegna a non includere nel suo Servizio dei link ipertestuali e a non reindirizzare il suo dominio verso dei siti che diffondano questo tipo di servizio illegalmente.
- 12.14 Il cliente è responsabile del rispetto del volume di traffico e dello spazio di memorizzazione previsto dal servizio e dalle opzioni che ha sottoscritto.
- 12.15 Il Cliente è consapevole che l'utilizzo in eccesso delle risorse assegnate al suo servizio possono comportare la sospensione automatica dello stesso fino alla scadenza del mese in corso.
- 12.16 Il Cliente è consapevole che le pubblicazioni che costituiscono opere dell'ingegno sono protette dalle norme nazionali ed internazionali sul diritto d'autore.
- 12.17 Il Cliente assicura a Tunda di essere titolare di tutti i diritti di proprietà intellettuale relativamente a quanto contenuto sul server, cioè di tutti i diritti di riproduzione, rappresentazione e diffusione relativi al supporto internet, per una durata determinata in principio.
- 12.18 Il cliente agisce come entità indipendente e di conseguenza si assume singolarmente tutti i rischi ed i pericoli della sua attività. Il cliente è il solo responsabile del suo Servizio, del contenuto delle informazioni trasmesse, diffuse o raccolte, del loro sfruttamento e del loro aggiornamento, così come di tutti i file ed in particolar modo i database di indirizzi.
- 12.19 Il Cliente si impegna a rispettare i diritti dei terzi, i diritti della personalità, i diritti di proprietà intellettuale dei terzi come i diritti d'autore, i diritti sui brevetti o sui marchi. Di conseguenza, Tunda non potrà essere ritenuta responsabile, a qualunque titolo, del contenuto delle informazioni trasmesse, diffuse o raccolte, del loro sfruttamento e del loro aggiornamento, così come di tutti i file ed in particolare dei database di indirizzi.
- 12.20 Il Cliente dichiara di accettare completamente gli obblighi legali che discendono dalla proprietà del proprio Servizio. Tunda non potrà essere né sottoposta ad indagine né attaccata a tal riguardo, per qualsiasi ragione ed in particolare per la violazione delle leggi e dei regolamenti applicabili al Servizio del Cliente.
- 12.21 Il Cliente dichiara di aver ottenuto tutte le autorizzazioni necessarie in materia di diritti d'autore, in particolar modo dalle società di distribuzione dei diritti d'autore, che fossero richieste. Il cliente si impegna a far conoscere l'identità e l'indirizzo del proprietario o dell'autore dei contenuti e ad effettuare tutte le richieste necessarie alla creazione del suo Servizio conformemente alle leggi vigenti.
- 12.22 Il mancato rispetto da parte del cliente delle disposizioni sopra indicate - sia con riferimento al Servizio che con riferimento ad un re-indirizzamento del Servizio verso un altro servizio - ed in particolare tutta l'attività espressamente vietata a partire dai server di Tunda e/o tutti i contenuti diffusi espressamente vietati sui server di Tunda e/o suscettibile di nocumento ai diritti di un terzo, comporterà il diritto in capo a Tunda di scollegare o di interrompere senza preavviso e senza preventiva costituzione in mora i servizi del Cliente e di risolvere immediatamente ed in pieno diritto il contratto, senza pregiudizio alcuno al diritto in capo a Tunda di pretendere tutti i danni-interessi. In quest'ipotesi, il cliente non potrà pretendere da Tunda alcun rimborso delle somme già versate.
- 12.23 Il cliente si impegna a rispettare l'insieme delle disposizioni di legge e dei regolamenti in vigore ed in particolare quelli relativi all'informatica, ai file ad alle libertà, ed in particolare modo ad effettuare tutte le dichiarazioni relative al trattamento presso l'autorità garante per la protezione dei dati personali. Il cliente, d'altro canto, si impegna a stipulare tutte le assicurazioni necessarie, con primaria società di assicurazioni, al fine di coprire tutti i danni che gli sarebbero imputati nel quadro del presente contratto o della sua esecuzione.
- 12.24 Il cliente garantisce di mantenere Tunda indenne da ogni azione di rivendicazione da parte di terzi che sia legata al contenuto delle informazioni trasmesse, diffuse, riprodotte ed in particolar modo da quelle che derivano da una lesione ai diritti della personalità, ad un diritto di proprietà legato ad un brevetto, ad un marchio, a disegni e modelli, a dei diritti d'autore ovvero a quelle che derivano da un'attività di concorrenza sleale o parassitaria ovvero da una lesione all'ordine pubblico, alle regole di deontologia che disciplinano internet, al buon costume, al rispetto della vita privata (diritto all'immagine, segreto della corrispondenza, ecc.) od alle disposizioni del codice penale: a questo titolo, il cliente indennizzerà Tunda per tutte le spese, i costi e gli oneri che dovrà sopportare a seguito di tali fatti, comprese le spese e gli onorari dei consulenti legali di Tunda nel limite della ragionevolezza, anche a seguito di una sentenza non definitiva.
- 12.25 Il Cliente si impegna a versare direttamente all'autore della lagnanza tutte le somme che questo esigerà da Tunda. Inoltre, su domanda di Tunda, il cliente si impegna ad intervenire in tutti i procedimenti intentati contro Tunda così come a garantirla da tutte le condanne che le saranno inflitte per questo motivo. Di conseguenza, il cliente si impegna a subentrare a Tunda in tutte le rivendicazioni e/o procedure, qualunque ne sia la forma, l'oggetto o la natura che saranno intentate contro Tunda e che si collegheranno agli obblighi posti a carico del cliente a norma del presente contratto.
- 12.26 Il Cliente, unico responsabile del Servizio, si impegna ad assicurare a sue spese la difesa di Tunda nel caso in cui questa fosse oggetto di un'azione di rivendicazione relativa ai dati, alle informazioni, ai messaggi etc. che esso diffonde, nonché a farsi carico dell'indennizzo dovuto a titolo di ristoro della lesione eventualmente subita, a condizione di disporre di ogni libertà di transigere e di condurre la procedura.
- 12.27 Il Cliente si impegna a non servirsi del Servizio per invii massivi di posta elettronica o per l'invio di messaggi indesiderati (SPAM). A tale titolo, Tunda si riserva il diritto di installare sistemi atti ad impedire o limitare tale pratica.
- 12.28 Il Cliente è consapevole che i servizi di Tunda non possono essere utilizzati per l'invio massivo di comunicazioni email (newsletter e similari) e che per queste necessità dovrà utilizzare un servizio dedicato. L'invio massivo di email comporta il blocco automatico del servizio.
- 12.29 Il cliente è consapevole che Tunda potrà sospendere il servizio, qualora rilevi attività illecite o sospette riconducibili al Servizio del Cliente, dandone comunicazione, anche successiva, al cliente.

- 12.30 In caso di mancato rispetto di uno qualsiasi dei succitati impegni per un periodo superiore a 5 giorni, il cliente riconosce che Tunda ha il diritto di limitare, restringere, interrompere o sospendere definitivamente tutto o in parte il servizio e perfino di risolvere definitivamente il contratto in caso di mancato rispetto delle ammonizioni.
- 12.31 Il cliente si impegna a conservare una copia dei dati trasmessi tramite il suo Servizio per eventuali verifiche da parte degli Organi di Polizia.

## 13 Supporto tecnico

- 13.1 Tunda mette a disposizione del Cliente i seguenti siti internet: <https://www.tunda.it/> e <https://clienti.tunda.it/>, i quali, oltre a contenere i riferimenti necessari ad entrare in contatto con Tunda, riportano:
- documenti e guide tecniche che permettono una migliore comprensione e utilizzo del Servizio;
  - strumenti di comunicazione che permettono di conoscere lo stato delle installazioni di Tunda;
  - interfaccia che permette di visualizzare lo stato della rete Tunda ed eventuali attività di manutenzione in corso;
  - i riferimenti per contattare l'Assistenza tecnica di Tunda;
  - il modulo di dichiarazione di Incidenti;
  - le coordinate del servizio per la richiesta di prestazioni ulteriori rispetto a quelle comprese nel contratto sottoscritto dal Cliente, da considerarsi oggetto di fatturazione separata.
- In caso di malfunzionamento del Servizio, il Cliente dovrà preliminarmente consultare la documentazione ed effettuare i test tecnici indicati da Tunda. In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento riscontrato, il Cliente dovrà aprire un ticket di "incidente" tramite l'interfaccia Tunda.
- 13.2 Procedura di comunicazione di "incidente"  
Per aprire un ticket di "incidente", il Cliente dovrà compilare il modulo specifico disponibile sul sito Tunda, dalla sua interfaccia di gestione, nella stessa sezione nella quale potrà trovare anche i precedenti ticket contenenti lo scambio di informazioni elettroniche tra il Cliente ed Tunda.  
Il Cliente deve compilare il modulo onde comunicare a Tunda tutte le informazioni necessarie e indicative del proprio problema, per consentire la migliore realizzazione della Diagnostica.  
Il Cliente autorizza pertanto espressamente Tunda a collegarsi al suo servizio e ad effettuare tutte le operazioni necessarie all'elaborazione di una Diagnostica sia a livello hardware che a livello software.
- 13.3 Tunda si riserva il diritto di rifiutare di effettuare qualsiasi intervento se rileva che il Cliente utilizzi il servizio in violazione delle condizioni generali e particolari dei contratti sottoscritti o delle leggi e dei regolamenti in vigore.
- 13.4 Tunda si riserva il diritto di rifiutare di effettuare qualsiasi intervento qualora il Cliente non risulti in regola con i pagamenti o il contratto sia scaduto.
- 13.5 Presa in carico dell'Incidente ed elaborazione della Diagnostica  
Una volta aperto il ticket di "incidente", Tunda dovrà effettuare una Diagnostica in modo da individuare l'origine e la causa del malfunzionamento riscontrato. Se Tunda determina che il malfunzionamento è dovuto a sua responsabilità, il costo relativo alla realizzazione della Diagnostica sarà interamente assunto da Tunda conformemente ai termini contrattuali applicabili al Servizio. Contrariamente, se la Diagnostica evidenzia che l'Incidente non è di responsabilità di Tunda o non ne conferma l'esistenza, al Cliente saranno addebitati i relativi costi su base forfettaria, rispetto alle tariffe consultabili sul sito Tunda.
- 13.6 Risoluzione del Malfunzionamento  
Tunda comunicherà la causa del malfunzionamento ed indicherà al Cliente le soluzioni tecniche da apportare per la risoluzione del problema riscontrato.  
Per la risoluzione del malfunzionamento, non imputabile a Tunda, quest'ultima invierà al Cliente il preventivo corrispondente al costo delle operazioni di risoluzione.
- 13.7 Condizioni di pagamento  
Le somme dovute per l'intervento di assistenza tecnica saranno fatturate il mese successivo all'intervento effettuato.  
Qualora l'intervento sia effettuato in prossimità della scadenza del contratto cui l'intervento di riferisce, l'insieme delle somme dovute, comprese quelle per l'Assistenza tecnica, saranno fatturate contestualmente.  
Se non sarà pagato il costo di un intervento, non ne saranno eseguiti altri.
- 13.8 Tunda mette a disposizione del cliente una serie di strumenti e un'assistenza tecnica nelle condizioni previste nel documento "Condizioni Generali di Servizio".
- 13.9 Il supporto tecnico gratuito è limitato alle problematiche generali del servizio o degli strumenti di Tunda e non comprende il sito web del cliente o gli strumenti da lui utilizzati sui suoi computer, tablet o altri dispositivi mobili.
- 13.10 Il supporto tecnico gratuito non comprende la formazione del cliente o dei suoi collaboratori per lo svolgimento delle operazioni sui servizi.
- 13.11 Qualsiasi intervento richiesto al di fuori del supporto tecnico gratuito sarà soggetto al pagamento di un "costo di intervento" che sarà comunicato al cliente con un preventivo da accettare preventivamente allo svolgimento dell'intervento stesso.

## 14 Efficacia e Risoluzione del Contratto. Sospensione ed Interruzione del Servizio

- 14.1 Il contratto perderà efficacia alla scadenza prevista nel contratto. Il contratto può essere rinnovato alle medesime condizioni tecniche ed economiche con il pagamento da parte del Cliente del prezzo corrispondente.
- 14.2 In tutti i casi di inadempimento di una delle parti alle proprie obbligazioni, cui non venga posto rimedio entro 7 giorni dalla notifica dell'inadempimento all'altra parte, il contratto sarà risolto di diritto, fatti salvi tutti i danni imputabili alla parte inadempiente.
- 14.3 In caso di necessità, Tunda si riserva la possibilità di sospendere il servizio per procedere ad un intervento tecnico, al fine di migliorarne il funzionamento o per un'operazione di manutenzione. Il servizio potrà, altresì, subire limitazioni o sospensioni qualora Tunda riceva comunicazioni in tal senso dalla autorità competente, amministrativa, arbitrale o giudiziaria, o una diffida da parte di un terzo che lamenta la violazione dei propri diritti, in conformità a quanto previsto dal D.lgs. 70/2003.
- 14.4 Tunda si riserva il diritto di interrompere il servizio fornito al Cliente se le modalità di utilizzo dello stesso comportano un pericolo per il mantenimento della sicurezza o della stabilità della infrastruttura di Tunda. Nel limite delle possibilità, Tunda informerà tempestivamente il Cliente.

## 15 Dati personali

- 15.1 Tunda informa il Cliente che i suoi dati sono registrati e sono oggetto di trattamento ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e successive modificazioni.
- 15.2 Il Cliente ha il diritto di accedere, modificare, correggere e cancellare i propri dati raccolti contattando Tunda all'indirizzo PEC [tunda@pec.it](mailto:tunda@pec.it).

## 16 Diritto di Recesso

- 16.1 Il Cliente "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, potrà recedere dal presente contratto entro dieci giorni dal pagamento del servizio, mediante invio di raccomandata a/r indirizzata a Tunda o tramite PEC all'indirizzo [tunda@pec.it](mailto:tunda@pec.it).
- 16.2 In caso di recesso verrà restituito l'importo corrisposto. Il Cliente, tuttavia, (anche il "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo) accetta che, in caso di esecuzione del servizio iniziata prima della scadenza di dieci giorni dalla sottoscrizione del contratto, non potrà più esercitare il suddetto diritto di recesso.
- 16.3 Ciascuna parte potrà recedere dal presente contratto, senza il pagamento di alcuna penalità, nei casi previsti dall'art. 3.1.
- 16.4 Il Cliente potrà, infine, recedere dal contratto, prima della scadenza, dandone comunicazione a mezzo raccomandata a/r all'indirizzo: Tunda IT Srl Via XXV Aprile 8 - 20091 Bresso (MI) o PEC [tunda@pec.it](mailto:tunda@pec.it). In tal caso, tuttavia, il Cliente non potrà pretendere il rimborso da parte di Tunda delle somme già versate.
- 16.5 Il diritto di recesso non può essere esercitato nel caso di rinnovo del contratto.

## 17 Modifiche alle CGS

- 17.1 Tunda potrà modificare le presenti condizioni generali di contratto, nonché i suoi servizi dandone preventivo avviso al Cliente. In tale ipotesi, il Cliente potrà recedere dal contratto nel termine di trenta giorni a partire dall'entrata in vigore delle modifiche.

## **18 Domicilio**

- 18.1 Ogni comunicazione o notifica riguardo alla sottoscrizione del presente contratto si intende validamente effettuata solo se trasmessa a mezzo:
- raccomandata a/r indirizzata a Tunda IT Srl, Via XXV Aprile 8, 20091 Bresso (MI)
  - PEC inviata a tunda@pec.it
  - per le comunicazioni verso il Cliente valgono l'indirizzo del medesimo e indirizzo di posta elettronica certificata forniti all'atto della sottoscrizione delle presenti condizioni contrattuali.

## **19 Legge Applicabile e Foro Competente**

- 19.1 Il presente contratto è regolato dalla legge italiana.
- 19.2 Salva l'applicabilità delle norme del Codice del Consumo, per tutte le controversie relative al presente contratto sarà competente il Foro di Milano.
- 19.3 Le parti, di comune accordo, potranno adire anche organi di composizione extragiudiziale, ai sensi dell'art. 19 D.lgs. n. 70/2003.

---

Luogo e data

---

Timbro e firma del cliente

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c. le parti dichiarano di approvare specificamente per iscritto le seguenti clausole:

- punto 10 (esonero di responsabilità di Tunda)
- punto 11 (clausola penale)
- punto 12 (obblighi e responsabilità del cliente)
- punto 14 (efficacia e risoluzione del contratto, sospensione e interruzione del servizio)
- punto 16 (diritto di recesso)
- punto 17 (modifiche delle CGS)
- punto 19 (legge applicabile e foro competente)

---

Luogo e data

---

Timbro e firma del cliente