

# CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO

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 Generali di Servizio, 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 il “Cliente”) che voglia utilizzare i servizi di Tunda. Il Cliente e Tunda sono definiti singolarmente e collettivamente rispettivamente “PARTE” o “PARTI”.

1	Oggetto.....	1
2	Definizioni.....	1
3	Obblighi di Tunda.....	2
4	Esonero di responsabilità di Tunda.....	2
5	Clausola Penale.....	2
6	Obblighi e responsabilità del Cliente.....	3
7	Supporto tecnico.....	4
8	Attivazione del servizio, tariffe e pagamenti.....	4
9	Efficacia e Risoluzione del Contratto. Sospensione ed Interruzione del Servizio.....	5
10	Dati personali.....	5
11	Diritto di Recesso.....	6
12	Modifiche alle CGS.....	6
13	Domicilio.....	6
14	Legge Applicabile e Foro Competente.....	6

## 1 Oggetto

1.1 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).

## 2 Definizioni

Servizio Assistenza: personale di Tunda che si occupa di supportare il Cliente al momento dell'installazione e durante l'utilizzo del servizio acquistato.

Cliente: persona fisica o giuridica, consumatore o professionista, di diritto privato o di diritto pubblico, contraente delle condizioni contrattuali generali e particolari per i servizi Tunda.

Incidente: problema o malfunzionamento del servizio.

Preventivo: prospetto descrittivo comunicato da Tunda, su richiesta del Cliente, contenente le tariffe applicabili alle operazioni future da effettuare.

Diagnostica: ricerca effettuata da Tunda, su richiesta del Cliente, per identificare possibili problemi di funzionamento del servizio.

Identificativo Cliente: codice univoco del Cliente per tutti i servizi sottoscritti presso Tunda, che permette l'accesso all'Area Cliente.

Area Cliente: spazio web accessibile da parte del Cliente a seguito di identificazione tramite l'inserimento del proprio identificativo cliente, della password segreta associata e di eventuali altri fattori di identificazione (2FA).

### **3 Obblighi di Tunda**

- 3.1 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. 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.
- 3.2 Tunda è soggetta a un'obbligazione di mezzi.
- 3.3 Fatte salve le disposizioni del Contratto sul trattamento dei dati, Tunda può subappaltare in tutto o in parte i servizi alle proprie Affiliate. Nell'ambito del Contratto, Tunda può liberamente ricorrere a 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.

### **4 Esonero di responsabilità di Tunda**

- 4.1 Tunda non sarà ritenuta responsabile dell'inadempimento della prestazione relativa alla fornitura del servizio nei seguenti casi:
- a) 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 del 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;
  - b) 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;
  - c) interruzione temporanea o definitiva del servizio disposta dall'autorità amministrativa e/o giudiziaria;
  - d) discontinuità del servizio dovute a fluttuazioni della banda passante e/o a criticità del fornitore di accesso alla rete.
- 4.2 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.

### **5 Clausola Penale**

- 5.1 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:
- a) l'ammontare delle somme effettivamente versate dal Cliente stesso a Tunda, per il periodo considerato o effettivamente fatturato al Cliente da Tunda

- b) 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.

5.2 Resta in ogni caso esclusa la risarcibilità del danno ulteriore.

## **6 Obblighi e responsabilità del Cliente**

- 6.1 Per poter richiedere i servizi di Tunda, il Cliente deve disporre di un Account Cliente valido (di seguito denominato anche "Account"). Il Cliente crea il proprio Account sul sito web di Tunda. Il Cliente deve fornire tutte le informazioni richieste e impegnarsi a garantire che le informazioni 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, tale soggetto si presuppone agisca 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.
- 6.2 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 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.
- 6.3 Una volta che l'Account è stato attivato il Cliente può richiedere l'attivazione dei servizi. A seconda del servizio richiesto l'ordine può essere inoltrato tramite il sito web di Tunda, direttamente tramite l'Area Cliente o tramite un'Interfaccia di Programmazione che può essere fornita a tale scopo.
- 6.4 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.
- 6.5 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.
- 6.6 Il Cliente dovrà dare immediata comunicazione scritta di tutte le modificazioni 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.
- 6.7 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 Tunda.
- 6.8 Il Cliente dichiara di assumersi la paternità di quanto effettuato utilizzando i servizi 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.

## **7 Supporto tecnico**

- 7.1 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.
- 7.2 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. Tunda si riserva il diritto di rifiutare di effettuare qualsiasi intervento se rileva che il Cliente utilizza il servizio in violazione delle condizioni generali e particolari dei contratti sottoscritti o delle leggi e dei regolamenti in vigore.
- 7.3 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.
- 7.4 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.
- 7.5 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.

## **8 Attivazione del servizio, tariffe e pagamenti**

- 8.1 L'attivazione del servizio avverrà di norma entro dieci giorni dalla ricezione del pagamento. In caso di mancata attivazione nel termine suddetto, per causa imputabile a Tunda, il Cliente ha diritto di risolvere il contratto ed ottenere il rimborso di quanto già versato.

- 8.2 Le tariffe in vigore per le diverse prestazioni offerte da Tunda sono disponibili per la consultazione sul sito di Tunda oppure dietro richiesta scritta.
- 8.3 Il servizio o la prestazione ordinata è riportata sul modulo d'ordine
- 8.4 I prezzi indicati si intendono al lordo di ogni imposta applicabile salvo indicazione contraria e sono pagabili solo in euro.
- 8.5 Tunda si riserva la facoltà di modificare i costi dei servizi in qualsiasi momento. Nel caso in cui le nuove tariffe siano meno vantaggiose per il Cliente, Tunda informerà il Cliente, tramite posta elettronica o tramite comunicazione sul sito almeno trenta giorni prima che la modifica divenga efficace. Il Cliente, entro i successivi trenta giorni dalla comunicazione, potrà recedere dal contratto, senza penale alcuna, dandone comunicazione scritta a Tunda a mezzo raccomandata a/r o PEC. In mancanza della comunicazione di recesso le nuove tariffe si considereranno accettate dal Cliente.
- 8.6 Tunda si riserva il diritto di addebitare, con decorrenza immediata, tutte le nuove tasse o qualunque importo derivante dall'incremento di qualunque imposta.
- 8.7 Qualsiasi contestazione riguardante la fatturazione dovrà essere inoltrata per posta elettronica all'indirizzo email assistenza@tunda.it entro un mese dall'emissione della fattura.
- 8.8 Il pagamento delle tariffe può essere effettuato con carta di credito tramite i servizi Stripe o PayPal, tramite conto PayPal oppure tramite bonifico bancario. Tunda confermerà mediante posta elettronica al Cliente il ricevimento dell'ordine di acquisto, il ricevimento del pagamento e lo informerà dell'evasione dell'ordine.
- 8.9 In caso di rinnovo, il pagamento deve essere effettuato entro quindici giorni dalla scadenza. In difetto di pagamento il servizio verrà sospeso per i successivi quindici giorni, alla scadenza dei quali il servizio verrà interrotto e cancellato. La cancellazione del servizio comporta la perdita dei dati senza possibilità di recupero.
- 8.10 Il servizio ha la durata prevista nell'ordine di acquisto. I dati presenti saranno cancellati al termine dell'erogazione del servizio. Tunda si impegna a effettuare un minimo di tre avvisi per posta elettronica prima dello scadere del servizio.
- 8.11 Tunda avviserà il Cliente, a mezzo posta elettronica, della scadenza del servizio onde consentire al Cliente di provvedere al pagamento del rinnovo.
- 8.12 Nel caso di pagamento del rinnovo a mezzo bonifico, il Cliente dovrà effettuare il pagamento con un anticipo sufficiente da consentire a Tunda la verifica dell'incasso del medesimo prima della scadenza del servizio.

## **9 Efficacia e Risoluzione del Contratto. Sospensione ed Interruzione del Servizio**

- 9.1 Il contratto perderà efficacia alla scadenza prevista nel contratto. Il contratto può essere rinnovato con il pagamento da parte del Cliente del prezzo corrispondente.
- 9.2 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.
- 9.3 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.
- 9.4 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 previamente il Cliente.

## **10 Dati personali**

- 10.1 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.

- 10.2 Il Cliente ha il diritto di accedere, modificare, correggere e cancellare i propri dati raccolti contattando Tunda all'indirizzo PEC tunda@pec.it.

## **11 Diritto di Recesso**

- 11.1 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.
- 11.2 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.
- 11.3 Ciascuna parte potrà recedere dal presente contratto, senza il pagamento di alcuna penalità, nei casi previsti dall'art. 3.1.
- 11.4 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. In tal caso, tuttavia, il Cliente non potrà pretendere il rimborso da parte di Tunda delle somme già versate.
- 11.5 Il diritto di recesso non può essere esercitato nel caso di rinnovo del contratto.

## **12 Modifiche alle CGS**

- 12.1 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.

## **13 Domicilio**

- 13.1 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.

## **14 Legge Applicabile e Foro Competente**

- 14.1 Il presente contratto è regolato dalla legge italiana.
- 14.2 Salva l'applicabilità delle norme del Codice del Consumo, per tutte le controversie relative al presente contratto sarà competente il Foro di Milano.
- 14.3 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: articolo. 3 (esonero di responsabilità di Tunda)

articolo 5 (clausola penale)

articolo 6 (obblighi e responsabilità del cliente)

articolo 9 (efficacia e risoluzione del contratto. sospensione e interruzione del servizio)

articolo 11 (diritto di recesso)

articolo 12 (modifiche)

articolo 14 (legge applicabile e foro competente)

---

Luogo e data

---

Timbro e firma del cliente