CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO (versione Giugno 2026)

Articolo 1 - Condizioni generali, premesse e definizioni

1.1 First Point S.p.A. ("**First Point**"), con sede legale in Via Vecchi 120, 43036 Fidenza (Parma), iscritta al Registro delle Imprese di Parma, Codice Fiscale e Partita IVA 02375140346, capitale sociale Eur 100.000,00 interamente versato, numero ROC 26746, è una società autorizzata ai sensi dell'articolo 11 del Codice europeo delle Comunicazioni Elettroniche alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica sul territorio nazionale ed offre esclusivamente ad una clientela business servizi di connettività, servizi VoIP, centralino telefonico virtuale VoIP in cloud con servizi accessori e servizi Cloud. Il Cliente ha manifestato il proprio interesse ad acquisire da First Point i servizi di cui al presente Contratto ed il cliente (definiti congiuntamente "**Parti**" e disgiuntamente "**Parte**") intendono regolare i termini e le condizioni in base ai quali la fornitura dei servizi dovrà avere luogo.

1.2 Nel presente Contratto, i termini e le espressioni di seguito elencati, ove riportati con la lettera iniziale maiuscola, hanno il significato loro attribuito nella presente sezione.

"AGCOM": l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; "**AI Act**": Regolamento (UE) 2024/1689 che stabilisce regole armonizzate sull'intelligenza artificiale; **"Apparati"**: tutte le apparecchiature, dispositivi, i sistemi e gli strumenti utilizzati da First Point per la fornitura dei Servizi al Cliente; **"Carta dei Servizi"**: il documento in vigore al momento della sottoscrizione del contratto e reperibile sul sito web di First Point che descrive le specifiche tecniche e i livelli qualitativi dei Servizi di Comunicazione Elettronica ed i diritti, gli obblighi ed i principi che informano i rapporti con il Cliente in merito alla fornitura dei Servizi di Comunicazione Elettronica; **"Condizioni Generali di Contratto"**: le presenti condizioni generali di contratto, che stabiliscono i termini e le condizioni comuni a tutti i Servizi; **"Condizioni Specifiche di Servizio"**: le condizioni speciali dei Servizi, ciascuna delle quali prevede una disciplina specifica per la singola tipologia di Servizio; **"Contratto"**: indica, congiuntamente, le presenti Condizioni Generali di Contratto, la sintesi contrattuale, le Condizioni Specifiche di Servizio, l'Offerta Commerciale, i Moduli d'Ordine di volta in volta sottoscritti dal Cliente, la Carta dei Servizi, l'informativa al trattamento dei dati personali ed il Contratto di nomina a responsabile del trattamento (esclusivamente per i Servizi Cloud); **"Corrispettivi"**: i corrispettivi relativi ai Servizi indicati nell'Offerta Commerciale e nel Modulo d'Ordine, nonché tutti gli altri corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto; **"Dati Personali"**: ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del GDPR, qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile. Si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale; **"Forza Maggiore"**: qualsiasi circostanza o evento straordinario e imprevedibile al di fuori del controllo di First Point quali, a titolo esemplificativo, atti dell'autorità, guerre, incendi, esplosioni, inondazioni, attacchi terroristici, scioperi, turbative industriali, carenza o assenza di materie prime o di fonti energetiche, epidemie o pandemie; **"GDPR"**: il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la Direttiva 95/46/CE; **"Modulo d'Ordine"**: il documento con il quale il Cliente richiede a First Point l'attivazione o la modifica di uno o più Servizi ai sensi del presente Contratto; **"Offerta Commerciale"**: il documento predisposto da First Point e sottoscritto per adesione dal Cliente contenente la descrizione delle caratteristiche tecniche dei Servizi, i Corrispettivi ed il listino applicato, in vigore al momento della sottoscrizione del presente Contratto; **"Output AI":** qualsiasi testo, immagine, audio, video, riga di codice software, informazione, raccomandazione, previsione, classificazione, dashboard, report, ottimizzazione o altro risultato tangibile generato da un Sistema AI; **"Servizi"**: ciascuno dei Servizi descritti nei relativi Allegati e specificati nel Modulo d'Ordine che First Point fornirà al Cliente ai sensi del presente Contratto; **"Servizio Cloud Computing"**: servizio di "*infrastructure as a service*" (di seguito anche "IaaS") che permette al Cliente la creazione di un'infrastruttura virtuale composta da una o più macchine virtuali (con possibilità di espansione o riduzione in tempo reale a seconda delle esigenze del Cliente) e che consiste in un insieme di tecnologie, risorse informatiche e licenze, accessibili direttamente on-line grazie allo sviluppo delle reti di comunicazione, che permettono di memorizzare ed elaborare dati tramite l'utilizzo delle risorse e licenze distribuite e virtualizzate in rete; **"Servizi di Comunicazione Elettronica"**: **(i)** i servizi di connettività su reti a banda larga e ultra-larga, **(ii)** i servizi di accesso Internet, **(iii)** il servizio di transito IP, **(iv)** i servizi voce in tecnologia VoIP e/o WLR e **(v)** i servizi accessori connessi ai servizi di Comunicazione Elettronica; **"Servizio Centralino Virtuale Totale"**: un sistema di commutazione, fornito interamente in Cloud, per la comunicazione tra apparati telefonici di un impianto interno e la rete esterna tramite linee VoIP collegate al centralino stesso e servizi accessori connessi al Servizio Centralino Virtuale Totale; "**Sistema AI**": come definito all'articolo 3 (1) dell'AI Act, un sistema automatizzato progettato per funzionare con livelli di autonomia variabili e che può presentare adattabilità dopo la diffusione e che, per obiettivi specifici o impliciti, deduce dall'input che riceve come generare output quali previsioni, contenuti, raccomandazioni o decisioni che possono influenzare ambienti fisici o virtuali.

1.3 Resta inteso che (salvo quanto espressamente concordato per iscritto tra le Parti) gli eventuali contrasti tra i documenti che compongono il Contratto dovranno essere risolti secondo il seguente ordine di priorità: **(i)** le Condizioni Specifiche di Servizio, **(ii)** le Condizioni Generali di Contratto e **(iii)** il Modulo d'ordine.

Articolo 2 - Oggetto del presente Contratto ed attivazione dei Servizi

2.1 Il presente Contratto ha per oggetto la fornitura, da parte di First Point al Cliente, dei Servizi meglio specificati nella Sintesi Contrattuale e nel Modulo d'Ordine, debitamente compilato, sottoscritto ed inviato dal Cliente in conformità alle modalità di trasmissione di volta in volta comunicate da First Point. Resta inteso che ogni Modulo d'Ordine sottoscritto dal Cliente rappresenta un accordo separato e distinto tra First Point ed il Cliente che verrà disciplinato e regolato dalle presenti Condizioni Generali di Contratto.

2.2 Con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente dichiara, sotto la propria totale ed esclusiva responsabilità di: (i) avere la capacità giuridica e di essere dotato di tutti i diritti e i poteri necessari per sottoscrivere e dare piena esecuzione al presente Contratto; (ii) di avere preso visione e di avere compreso le caratteristiche tecniche dei Servizi e le modalità di fornitura da parte di First Point secondo quanto dettagliatamente indicato negli Allegati e (iii) di volere fruire dei Servizi nell'ambito della propria attività imprenditoriale, artigianale, commerciale o professionale e che, pertanto, è espressamente esclusa l'applicabilità della normativa in materia di tutela dei consumatori, ivi incluso, senza limitazione, il d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206. Resta inteso che il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite in fase di sottoscrizione e riconosce a First Point, nel rispetto della normativa vigente, il diritto di assumere ulteriori informazioni che si rendano necessarie ai fini dell'esecuzione del presente Contratto e dei singoli Moduli d'Ordine.

2.3 First Point si riserva il diritto di non concludere il presente Contratto qualora il Cliente: (i) sia sottoposto a procedure concorsuali e/o esecutive e/o iscritto al registro dei protesti; (ii) sia stato inadempiente nei confronti di First Point e non abbia ancora sanato tali inadempienze; (iii) non fornisca a First Point le garanzie (ove previste). Resta inteso che a seguito della richiesta di Servizi effettuata dal Cliente, gli stessi possano risultare non attivabili alle condizioni pattuite per effetto di limitazioni tecniche non imputabili a First Point. In questo caso First Point ne darà tempestiva comunicazione scritta al Cliente e il relativo Modulo d'Ordine si intenderà automaticamente risolto senza alcun onere e responsabilità a carico di First Point.

2.4 Nel caso in cui First Point non comunichi al Cliente il rifiuto del Modulo d'Ordine nel termine di 15 (quindici) giorni dalla relativa ricezione, esso si intenderà tacitamente accettato. Fermo restando quanto precede, il Modulo d'Ordine dovrà intendersi come espressamente accettato anche nel caso in cui First Point abbia iniziato la prestazione dei Servizi oggetto del Modulo d'Ordine nei 15 (quindici) giorni successivi alla relativa ricezione.

2.5 Il Cliente prende atto e riconosce che qualsiasi termine e condizione aggiunto al Modulo d'Ordine che non sia stato espressamente approvato per iscritto da First Point è da considerarsi sin d'ora come non apposto e inefficace. Fermo restando quanto precede, ciascun ordine e/o richiesta di prestazione di Servizi ai sensi del presente dovrà essere trasmesso utilizzando il modello di Modulo d'Ordine, dovendosi considerare sin d'ora rifiutata ogni richiesta presentata secondo modalità difformi.

2.6 First Point si impegna ad attivare i Servizi entro i termini indicati nell'Offerta Commerciale sottoscritta dal Cliente in conformità a quanto previsto nel presente Contratto e nella Carta dei Servizi. Contestualmente alla completa attivazione del Servizio, First Point trasmetterà via e-mail al Cliente una comunicazione di conferma dell'avvenuta attivazione ("**Welcome Letter**") ed il Cliente dovrà comunicare entro 5 (cinque) giorni dalla data di ricezione della Welcome Letter, a pena di decadenza, eventuali disservizi relativi all'attivazione del Servizio.

2.7 Il Cliente può richiedere per iscritto la variazione di profilo del Servizio già attivato o in fase di attivazione. La fattibilità tecnico/economica della variazione richiesta è soggetta all'insindacabile giudizio di First Point che si riserva di implementare le variazioni richieste nei necessari tempi tecnici, ferma restando la facoltà di non implementare quanto richiesto nei casi in cui First Point ritenga a suo insindacabile giudizio che ciò possa comportare rischi per l'integrità ed il corretto funzionamento del Servizio stesso. Il Cliente dichiara ed accetta che successivamente all'espletamento dell'adeguamento dei parametri tecnici del Servizio, i Corrispettivi verranno adeguati a quello del nuovo profilo prescelto. Nel caso in cui il Cliente richieda l'attivazione di un nuovo Servizio, in sostituzione di quello già attivato o in fase di attivazione, tale richiesta è subordinata e vincolata al pagamento da parte del Cliente dei costi da sostenere da parte di First Point per tale attività in favore del Cliente.

2.8 Il Cliente dichiara di aver ricevuto, prima della conclusione del presente Contratto, la sintesi contrattuale e le informazioni di cui all'articolo *98-quater decies* del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, utili al fine della conclusione in maniera libera e consapevole del Contratto stesso (in particolare sul termine entro il quale avverrà l'attivazione dei Servizi, sulle modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del termine, così come riepilogato nella Carta dei Servizi).

2.9 First Point si impegna a fornire al Cliente, con i mezzi più idonei, un'informativa costante ed adeguata su tutti gli aspetti concernenti il rapporto contrattuale e la fornitura dei Servizi che possano essere di interesse per il Cliente. Tale comunicazione avverrà tramite i recapiti (indirizzo di residenza, recapito telefonico, indirizzo di posta elettronica, etc.) forniti dal Cliente stesso al momento della richiesta dei Servizi o resi noti successivamente a First Point. A tale proposito, il Cliente dichiara ed accetta che tutte le comunicazioni inviate ai recapiti indicati all'articolo 20 si intenderanno conosciute dal Cliente.

Articolo 3 - Obblighi del Cliente

Per tutta la durata del presente Contratto e fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa e regolamentazione vigente, il Cliente si impegna a: **(i)** corrispondere a First Point i Corrispettivi anche qualora i Servizi forniti da First Point siano stati utilizzati illegittimamente da terzi, senza autorizzazione e/o all'insaputa del Cliente; **(ii)** dotarsi autonomamente, ove necessario per la corretta fruizione dei Servizi, di materiale hardware/software e di idonei ed adeguati collegamenti ad esclusione del caso in cui tale materiale hardware e software e/o i servizi di connettività vengano forniti al Cliente da First Point nell'ambito della prestazione dei Servizi di Comunicazione Elettronica; **(iii)** utilizzare i Servizi nel rispetto della normativa e/o regolamentazione vigente; **(iv)** non utilizzare i Servizi per commettere illeciti di qualsiasi natura; **(v)** utilizzare unicamente apparati e apparecchiature omologati nel rispetto delle relative prescrizioni tecniche; **(vi)** rivolgersi esclusivamente a First Point per qualsiasi intervento sugli Apparati; **(vii)** adottare tutte le misure di sicurezza logica, fisica e organizzativa necessarie a proteggere i propri sistemi informativi in modo da evitare che, in loro assenza, si possano provocare danni o malfunzionamenti dei Servizi erogati a favore anche di altri clienti; **(viii)** fornire a First Point tutte le informazioni necessarie a consentire a quest'ultima di prestare correttamente e tempestivamente i Servizi in conformità al presente Contratto, nonché comunicare immediatamente ogni fatto

rilevante che potrebbe influire sulla corretta e tempestiva prestazione dei Servizi o che, in generale, possa impattare negativamente su First Point, sulle attività di quest'ultima e/o sui terzi; **(ix)** prestare a First Point tutta la collaborazione e l'assistenza necessaria per l'attivazione dei Servizi e per la prestazione degli eventuali servizi di assistenza specificamente previsti nelle Condizioni Specifiche di Servizio, fermo restando che l'ottenimento di eventuali permessi e autorizzazioni necessarie o comunque richieste per l'attivazione dei Servizi presso il Cliente sono ad esclusivo carico di quest'ultimo.

Articolo 4 – Apparati

4.1 All'attivazione del Servizio richiesto, First Point, ove previsto, e se richiesto, consegnerà al Cliente gli Apparati necessari per la fruizione del Servizio stesso e, nei casi previsti, ne curerà l'installazione. Detto Apparato potrà essere concesso in comodato d'uso o noleggio, ovvero acquistato dal Cliente. A fronte del comodato d'uso o noleggio, ovvero dell'acquisto dell'Apparato, il Cliente si impegna a corrispondere a First Point (salvo promozioni eventualmente applicate da First Point), in caso di acquisto, un canone una tantum, in caso di comodato d'uso o noleggio, un canone mensile. I Corrispettivi dei canoni sono indicati nell'Offerta sottoscritta dal Cliente.

4.2 Fatto salvo quanto previsto nelle Condizioni Specifiche di Servizio per i Servizi di Comunicazione Elettronica, l'Apparato concesso in comodato d'uso o noleggio rimarrà di proprietà di First Point e, pertanto, dovrà essere restituito allo stesso (tramite spedizione con corriere a spese del Cliente presso la sede legale di First Point e seguendo le istruzioni per la restituzione che verranno fornite dal Servizio Clienti) in ogni caso di cessazione del presente Contratto. In caso di mancata restituzione dell'Apparato (con accessori, manuali, CD- ROM e quant'altro consegnato da First Point) entro 7 (sette) giorni dalla cessazione del presente Contratto, First Point addebiterà al Cliente il costo dell'Apparato.

4.3 Il Cliente dovrà utilizzare l'Apparato in modo da non arrecare disturbi al Servizio. In caso di Apparato concesso in comodato d'uso o noleggio, il Cliente sarà responsabile dell'integrità, della custodia e dell'uso corretto e sicuro dello stesso e non potrà cedere l'Apparato a terzi, darlo in pegno, né costituirvi alcun diritto di garanzia e dovrà opporsi a qualunque procedura esecutiva avente ad oggetto lo stesso avanzata da terzi. Il Cliente assume ogni rischio relativo al perimento, smarrimento e furto dell'Apparato ed è il solo responsabile per eventuali danni diretti, derivanti dalla violazione degli obblighi di cui al presente articolo, sollevando First Point da qualsiasi conseguenza, costo o onere alla predetta violazione connessa.

4.4 L'accessibilità informatica all'Apparato, al sistema operativo, oltre alla configurazione e amministrazione, è riservata esclusivamente ai tecnici di First Point e permane per tutto il periodo contrattuale di fornitura dei Servizi. I codici di accesso e/o identificazione dell'Apparato verranno resi noti al Cliente, in ogni caso di cessazione del presente Contratto, esclusivamente se l'Apparato è di sua proprietà.

4.5 First Point provvederà gratuitamente a riparare o sostituire l'Apparato che al momento della consegna risulti difettoso o, comunque non idoneo all'uso, tranne nell'ipotesi in cui, a giudizio di First Point, il difetto o l'inidoneità siano imputabili ad imperizia, manomissione, negligenza e/o incuria nell'uso dello stesso da parte del Cliente o di terzi non autorizzati da First Point, o, ancora, a caso fortuito o a cause di forza maggiore. In tali casi, nonché in caso di smarrimento o di furto, First Point, provvederà alla riparazione/sostituzione dietro pagamento da parte del Cliente del costo dell'Apparato e, più in generale, del prezzo indicato da First Point. Resta inteso che gli Apparati concessi al Cliente in comodato d'uso o a noleggio, ovvero acquistati dal Cliente, sono garantiti per i primi 12 (dodici mesi) di durata del presente Contratto. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni cagionati dagli Apparati o da una errata utilizzazione degli stessi ed è esclusa nei seguenti casi: **(i)** interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da First Point; **(ii)** rimozione o alterazione dei codici tali da risultare illeggibili; **(iii)** danneggiamento degli Apparati dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione; **(iv)** difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia, il Cliente dovrà darne comunicazione tramite e-mail al Servizio Clienti entro 7 (sette) giorni dalla scoperta del difetto. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente da First Point, la quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire l'Apparato difettoso.

4.6 Il Cliente s'impegna a consentire a First Point di esercitare, in modo rapido ed opportuno, i diritti ed adempiere alle obbligazioni di cui al presente Contratto, incluso, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, la consegna, l'installazione, l'ispezione, l'attivazione, la modifica, la manutenzione e la fornitura del Servizio. Il Cliente s'impegna, altresì, a consentire l'accesso, o far sì che sia consentito l'accesso immediato, agli Incaricati di First Point e/o agli Installatori agli immobili di proprietà del Cliente. A tal fine, First Point invierà i propri tecnici in data e in orari concordati con il Cliente.

Articolo 5 - Corrispettivi

5.1 A fronte della prestazione dei Servizi, il Cliente si impegna a pagare a First Point i Corrispettivi indicati nell'Offerta Commerciale, in conformità alle modalità e alle tempistiche ivi previste. In assenza di espressa previsione nel Modulo d'Ordine, i Corrispettivi dovranno essere pagati entro il 9° giorno del mese successivo alla data di fatturazione. La fattura sarà inviata al Cliente con almeno 10 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza della stessa. Il pagamento dei Corrispettivi non potrà essere ritardato o sospeso per nessuna ragione, con espressa rinuncia a qualsiasi eccezione ivi incluse quelle previste dall'articolo 1460 del Codice civile. First Point si riserva altresì il diritto di anticipare la data di fatturazione rispetto a quella indicata nel Modulo d'Ordine nel caso in cui l'addebito a carico del Cliente fosse superiore al consumo medio del Cliente.

5.2 Ogni contestazione relativa alle fatture emesse da First Point dovrà pervenire non oltre 30 (trenta) giorni dalla ricezione della fattura da parte del Cliente. In difetto, la fattura si considererà definitivamente e inderogabilmente accettata. Il Cliente rinuncia sin d'ora a proporre qualsiasi eccezione basata sul presente Contratto senza avere preventivamente adempiuto alle proprie obbligazioni di pagamento ai sensi del presente articolo

5.3 Salvo diversamente indicato nell'Offerta Commerciale, tutti i Corrispettivi devono intendersi al netto dell'IVA e di ogni ulteriore tassa, imposta o onere applicabile. Le fatture (in formato elettronico) sono inviate al Cliente tramite il sistema di interscambio gestito dall'Agenzia delle Entrate.

5.4 In caso di mancato o ritardato pagamento dei Corrispettivi e, in generale, di qualsiasi somma dovuta a First Point ai sensi del Contratto, fermo restando il diritto di First Point al risarcimento del danno e la facoltà di risolvere il presente Contratto in conformità a quanto previsto all'articolo 8 che segue, il Cliente decadrà automaticamente dal beneficio del termine e sulle somme dovute matureranno gli interessi di mora in conformità a quanto previsto dal d.lgs. 9 ottobre 2002, n. 231. Inoltre, First Point avrà la facoltà di addebitare al Cliente la somma di euro 45,00 per la gestione amministrativa di ciascuna posizione insoluta. Fermo restando quanto precede, nel caso in cui il Cliente abbia richiesto il pagamento dei Corrispettivi mediante addebito bancario diretto (SDD) e il pagamento di una fattura non dovesse andare a buon fine, First Point si riserva il diritto di modificare unilateralmente la modalità di pagamento dei Corrispettivi da SDD a bonifico e di applicare una penale sull'insoluto fino al 20% (venti/percento) della componente della fattura relativa ai Corrispettivi.

5.5 L'esposizione complessiva del Cliente per i corrispettivi già fatturati e/o quelli relativi ai Servizi già forniti ma non ancora fatturati, non potrà eccedere il limite di credito pari all'importo comunicato per iscritto da First Point al Cliente prima dell'attivazione di uno dei Servizi o quel differente importo che verrà comunicato al Cliente per iscritto di volta in volta nel corso della durata del presente Contratto. Qualora il Cliente superi il limite di credito sopra indicato, First Point potrà, a suo insindacabile giudizio: **(i)** rifiutare di soddisfare eventuali richieste di fornitura di uno o più servizi ai sensi del presente Contratto o di ogni altro Modulo d'Ordine per la fornitura, di uno o più Servizi; **(ii)** sospendere immediatamente uno o più Servizi (preavvisandone per iscritto il Cliente); **(iii)** risolvere il presente Contratto ai sensi del successivo articolo 8; **(iv)** richiedere il versamento di un deposito cauzionale infruttifero o la sottoscrizione di una fideiussione bancaria a prima richiesta in favore di First Point.

Articolo 6 - Durata del presente Contratto

6.1 A decorrere dalla data di attivazione il Servizio è fornito per una durata massima di 24 (ventiquattro) mesi, rinnovabile tacitamente di anno in anno salva disdetta da comunicare per iscritto e con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.

6.2 Ciascuna Parte potrà recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto dandone comunicazione per iscritto e con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, fatte salve le prestazioni eseguite ed i crediti maturati in data anteriore al recesso. Il Cliente dovrà inviare tale comunicazione via PEC all'indirizzo firstpoint@pec.firstpoint.it Resta inteso che la disattivazione di alcuni Servizi potrà essere soggetta ad un ulteriore costo di disattivazione secondo quanto dettagliatamente indicato da First Point ai sensi della Delibera AGCOM n.487/18/CONS.

Articolo 7 - Sospensione dei Servizi

Fermo restando il diritto di First Point al risarcimento del danno e la facoltà di risolvere il presente Contratto ai sensi dell'articolo 8 che segue, First Point, negli inderogabili limiti previsti a livello legislativo o regolamentare, si riserva la facoltà di sospendere la fornitura dei Servizi mediante semplice comunicazione scritta al Cliente con preavviso - in ogni caso non inferiore a 24 (ventiquattro) ore nei seguenti casi: **(i)** il Cliente sia in ritardo con il pagamento dei Corrispettivi e/o, in generale, con l'adempimento dei propri obblighi di pagamento ai sensi del presente Contratto per un periodo superiore a oltre 15 (quindici) giorni; **(ii)** il Cliente usa in modo improprio, illegale e comunque in violazione delle obbligazioni a suo carico come previsto nell'articolo 3 del presente Contratto; **(iii)** operazioni di aggiornamento e manutenzione che si rendano necessarie al fine di mantenere i Servizi al livello qualitativo minimo e in sicurezza e nel rispetto della normativa e/o regolamentazione vigente in materia; **(iv)** ricorrano ragioni tecniche o di sicurezza e/o, comunque, ove siano necessari interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che richiedano un'interruzione temporanea del Servizio; **(v)** nei Servizi a consumo, il traffico prodotto dal Cliente superi ampiamente i livelli normalmente rilevati presso il Cliente, in ogni caso al solo scopo di tutelare il Cliente da potenziali utilizzi anomali e/o non autorizzati di tali Servizi. Tale sospensione verrà effettuata previa opportuna comunicazione e in ogni caso First Point si metterà in contatto con il Cliente al fine di verificare la regolarità dei volumi di traffico riscontrato.

Articolo 8 - Clausola risolutiva espressa

8.1 Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 del Codice civile, First Point potrà risolvere il presente Contratto dandone comunicazione scritta al Cliente nei seguenti casi: **(i)** in caso di violazione di una qualsiasi degli obblighi a carico del Cliente di cui agli articoli 3 e 5 che precedono; **(ii)** siano trascorsi 30 giorni dalla sospensione del Servizio senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento dei Corrispettivi; **(iii)** siano trascorsi 30 giorni dalla sospensione del Servizio per violazione di un qualsiasi degli obblighi a carico del Cliente di cui all'articolo 3 che precede; **(iv)** fallimento, concordato anche stragiudiziale, amministrazione controllata, liquidazione coatta, o amministrazione straordinaria del Cliente; **(v)** First Point abbia motivo di ritenere, a proprio insindacabile giudizio, che il Cliente sia coinvolto in attività fraudolente o stia per commetterne o le abbia autorizzate in relazione all'uso dei Servizi; **(vi)** siano emanati provvedimenti legislativi, dell'autorità giudiziaria o di altra autorità competente che siano incompatibili con la fornitura al Cliente dei Servizi oppure siano state revocate le autorizzazioni di cui il Cliente necessiti per la fornitura dei Servizi.

8.2 Il Cliente prende atto ed accetta che il Contratto e qualsiasi Modulo d'Ordine sottoscritto dal Cliente si intende risolto di diritto ai sensi dell'articolo 1467 del Codice civile qualora sopravvengano successivamente alla conclusione motivi tecnici non dipendenti dalla volontà di First Point che rendano impossibile l'esecuzione della prestazione dovuta ovvero l'attivazione e/o l'erogazione dei Servizi. First Point provvederà a fornirne specifica indicazione e comunicazione scritta al Cliente.

8.3 In caso di risoluzione anticipata del presente Contratto, resta salvo il diritto di First Point ad esigere tutti i pagamenti ancora dovuti dal Cliente e l'eventuale risarcimento di ogni danno.

Articolo 9 - Effetti della cessazione

9.1 In caso di cessazione dell'efficacia del presente Contratto, per qualsiasi ragione intervenuta, First Point cesserà definitivamente la prestazione dei Servizi e non accetterà ulteriori Moduli d'Ordine da parte del Cliente. Ove la cessazione dovesse riguardare soltanto uno o più dei Servizi attivati dal Cliente, First Point cesserà con effetto immediato esclusivamente la prestazione di quei

determinati Servizi.

9.2 Resta inteso che in caso di cessazione del Servizio e/o in caso di cessazione dell'efficacia del presente Contratto per qualsiasi ragione intervenuta, il Cliente dovrà rispettare quanto previsto nelle Condizioni Specifiche di Servizio circa la restituzione degli Apparati, la rimozione dei Sistemi Informatici del Cliente e/o cancellazione dei propri dati.

9.3 Resta in ogni caso inteso che le seguenti clausole sopravvivranno alla cessazione dell'efficacia del Contratto, per qualsiasi ragione intervenuta: **(i)** articolo 10 (Responsabilità, dichiarazioni e manleva del Cliente); **(ii)** articolo 12 (Obblighi e responsabilità di First Point); **(iii)** Articolo 13 (Autorizzazione all'uso dei Nomi e pubblicità); **(iv)** Articolo 19 (Confidenzialità); **(v)** Articolo 21 (Varie).

Articolo 10 - Responsabilità, dichiarazioni e manleva del Cliente

10.1 Il Cliente garantisce che i dati immessi in rete non violano o trasgrediscono diritti d'autore, marchi, brevetti o altro diritto derivante della legge, dal contratto e della consuetudine. I dati immessi in rete dovranno essere originali oppure dovranno contenere la fonte e citare l'esistenza dell'autorizzazione che ne testimonia l'acquisizione dei diritti d'utilizzo. In caso di violazione, First Point si riserva diritto di rimuovere i dati immessi in rete e/o di sospendere, su richiesta dell'autorità giudiziaria, i Servizi senza preavviso oltre che a invocare la risoluzione automatica del contratto. I dati immessi in rete non dovranno contenere forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno o diffamatorio, in caso di violazione, First Point si riserva i l diritto di rimuovere i dati immessi in rete e/o di sospendere il servizio senza preavviso, oltre che a invocare la risoluzione automatica del Contratto. È fatto espresso divieto al Cliente di utilizzare i Servizi per: **(i)** perseguire finalità illecite e in contrasto con la normativa e/o regolamentazione applicabile; **(ii)** depositare, conservare, inviare, pubblicare, ricevere, trasmettere e/o condividere contenuti che costituiscano violazione di diritti di proprietà industriale e/o intellettuale o che abbiano contenuto discriminatorio o diffamatorio; **(iii)** trasmettere virus, worm, trojan, malware e/o, in generale, elementi informatici di contaminazione.

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

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

Articolo 11 - Servizio assistenza clienti

11.1 First Point fornisce un servizio di assistenza clienti per la cui richiesta è necessaria la segnalazione da parte del Cliente mediante la registrazione e l'apertura di Ticket. Il Cliente può presentare eventuali reclami e segnalazioni relative al mancato rispetto delle condizioni contrattuali portandoli a conoscenza di First Point: **(i)** per telefono, ad un operatore First Point SpA, al numero gratuito 0524533301 (disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 18,30); **(ii)** per iscritto, al seguente indirizzo: First Point S.p.A., Via Vecchi 120, 43036 Fidenza (PR); **(iii)** via PEC all'indirizzo firstpoint@pec.firstpoint.it; **(iv)** via email all'indirizzo assistenza@firstpoint.it. First Point comunica al Cliente il numero che identifica il Ticket (Numero di Riferimento della segnalazione) e la data e ora di registrazione dello stesso. I tempi di intervento sono definiti nella Carta dei Servizi. La chiusura di un Ticket è comunicata da First Point al Cliente che può contestarla entro tre giorni. In assenza di contestazioni del Cliente nel termine prescritto l'intervento di assistenza si intenderà positivamente concluso.

11.2 I reclami, i rimborsi e gli indennizzi sono disciplinati dal presente articolo e dalla Carta dei Servizi. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere prontamente inoltrati o confermati per iscritto dal Cliente a First Point entro un mese dalla data di emissione della relativa fattura al fine di consentire a First Point la conservazione dei dati necessaria agli accertamenti richiesti dal Cliente in conformità alla normativa vigente. First Point si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione entro 30 (trenta) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il Cliente riceverà comunque una comunicazione scritta.

11.3 Il Cliente dichiara e accetta che gli importi dell'Intervento a vuoto, così come specificato nella Carta dei Servizi, sono a carico del Cliente a titolo di ristoro dei costi sostenuti da First Point. In particolare, gli importi per l'Intervento a vuoto sono dovuti, durante la fase di attivazione dei Servizi, quando non è possibile evadere l'ordinativo per cause non imputabili a First Point, quali irreperibilità del cliente finale, rinvii oltre 30 giorni, rifiuto dell'intervento tecnico, rifiuto per tubazioni interne ostruite, rifiuto per ripensamento del Cliente, rifiuto per problematiche tecniche non riconducibili a First Point. Altresì, saranno dovuti, durante la fase di esercizio, qualora venga accertato che la rete e/o i Servizi sono funzionanti ovvero che il malfunzionamento sia dovuto a cause non imputabili a First Point.

Articolo 12 - Obblighi e responsabilità di First Point

12.1 Per tutta la durata del presente Contratto, First Point si impegna a: **(i)** utilizzare ogni ragionevole cura e perizia necessaria per garantire il funzionamento e l'adeguata qualità dei Servizi forniti, con le caratteristiche tecniche descritte negli specifici Moduli d'Ordine; **(ii)** prestare i Servizi in conformità al presente Contratto e, in particolare, nel rispetto dei livelli di servizio specificamente individuati nella Carta dei Servizi che, negli inderogabili limiti di legge, rappresentano gli unici di indici di performance applicabili in relazione ai Servizi oggetto del presente Contratto. Il Cliente è consapevole e accetta che, fermi restando i livelli di servizio di cui alla Carta dei Servizi, First Point si riserva il diritto, previa comunicazione scritta al Cliente con idoneo anticipo, di apportare migliorie tecniche ai Servizi, volti a una migliore fruizione degli stessi; **(iii)** oltre agli obblighi specifici di First Point, così come meglio dettagliati nella Descrizione Tecnica e modalità di fornitura di ciascun Servizio, non aprire, smontare o manomettere le apparecchiature di proprietà del Cliente, non intercettare, o comunque tentare di intercettare, posta elettronica o intraprendere attività illegali riguardanti i Servizi o i computer collegati, non divulgare o trasmettere (dolosamente o colposamente) posta elettronica, software o dati che provochino o possano verosimilmente provocare danni di qualsiasi entità.

12.2 Negli inderogabili limiti di legge, First Point non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni, spese, costi e/o oneri, diretti e indiretti e ivi incluse le spese legali, che dovessero derivare al Cliente e/o a terzi in conseguenza (diretta o indiretta) di: **(i)** inadempimenti al Contratto da parte del Cliente e/o, in generale, della fruizione dei Servizi in maniera erronea e/o non conforme al Contratto e/o alla normativa e regolamentazione vigente; **(ii)** evento di Forza Maggiore; **(iii)** impossibilità anche temporanea di accesso ai locali del Cliente; **(iv)** emanazione di provvedimenti normativi o giudiziari non dipendenti da illecito di First Point che siano suscettibili di compromettere, in tutto o in parte, la corretta prestazione dei Servizi; **(v)** materiali hardware e software e servizi di connettività inidonei e inadeguata alla corretta fruizione dei Servizi, ad esclusione del caso in cui tale materiale hardware e software e/o i Servizi di Connettività vengano forniti al Cliente da First Point nell'ambito della prestazione dei Servizi; **(vi)** mancato rispetto, da parte del Cliente, di provvedimenti legislativi, regolamentari o giudiziari e ivi inclusa, senza limitazione, la normativa in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni. In tutte le predette ipotesi, le penali per il mancato rispetto dei livelli di servizio previsti dalla Carta dei Servizi non troveranno applicazione.

12.3 Negli inderogabili limiti di legge, il Cliente prende atto ed accetta che First Point non potrà essere ritenuta responsabile per danni derivanti da lucro cessante, mancati guadagni e/o danni indiretti, perdita di opportunità commerciali, pagamenti di penali, ritardi o altre fattispecie di responsabilità del Cliente nei confronti di terzi.

12.4 First Point dichiara e garantisce: (i) che il Sistema AI utilizzato ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Contratto è conforme all'AI Act e, in generale, alla normativa in materia di intelligenza artificiale di volta in volta applicabile; (ii) di essere edotta ed informata dell'uso del Sistema AI e dei relativi rischi, manlevando e tenendo indenne il Cliente da ogni responsabilità relativa all'uso di tali tecnologie. Il Cliente prende atto che gli Output AI possono contenere errori, omissioni, inesattezze o informazioni non aggiornate. First Point adotta misure tecniche ed organizzative ragionevoli, incluso controllo umano ove opportuno, per verificare la qualità degli Output AI, senza tuttavia garantire l'assoluta correttezza, completezza o idoneità degli stessi per specifiche finalità perseguite dal Cliente.

Articolo 13 - Autorizzazione all'uso dei Nomi e pubblicità

Il Cliente autorizza sin d'ora First Point a utilizzare la propria denominazione sociale e i marchi registrati o non registrati di titolarità del Cliente (congiuntamente i "**Nomi**") al solo scopo di consentire a First Point di apporre i Nomi sui propri materiali pubblicitari e, in generale, di utilizzare i Nomi per finalità promozionali della propria attività. Il Cliente garantisce che quanto forma oggetto del presente articolo non costituisce e non costituirà violazione dei diritti di soggetti terzi.

Articolo 14 - Modifiche al Contratto

14.1 First Point può modificare le specifiche tecniche dei Servizi, variare le presenti Condizioni Generali e/o le Condizioni Specifiche di Servizio, nonché aggiornare i Corrispettivi per i seguenti giustificati motivi: **(i)** in caso di sviluppo o mutamento della Rete e/o delle caratteristiche dei Servizi; **(ii)** variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione dei Servizi e/o mutamento del contesto competitivo che abbia impatti sull'Offerta Commerciale; **(iii)** per sopravvenute esigenze tecniche o gestionali il cui dettaglio verrà comunicato all'atto dell'eventuale modifica; **(iv)** per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili ai Servizi. L'eventuale modifica verrà comunicata, con l'indicazione delle ragioni a fondamento della variazione contrattuale, secondo i termini e le modalità disposte dall'Allegato 1 della Delibera AGCOM 307/23/CONS e dalla restante normativa applicabile in materia.

14.2 Le modifiche di cui all'articolo precedente non imposte dalla legge o dai regolamenti che determinino un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nel termine di 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione di First Point, il Cliente potrà recedere dal presente Contratto senza addebito di penali. Ove le modifiche apportate da First Point al presente Contratto riguardassero le Condizioni Specifiche di Servizio relative solamente ad alcuni dei Servizi, il Cliente avrà la facoltà di recedere parzialmente dal presente Contratto con esclusivo riferimento ai Servizi oggetto di modifica, mediante comunicazione scritta a First Point da inviarsi inderogabilmente nel termine di 60 (sessanta) giorni dalla suddetta comunicazione.

14.3 A parziale deroga di quanto sopra previsto, First Point si riserva il diritto, in presenza di dimostrate circostanze imprevedibili che rendano maggiormente onerosa o difficoltosa la prestazione dei Servizi, di aumentare i Corrispettivi in conformità a quanto previsto all'articolo 1664 del Codice civile, mediante comunicazione scritta con almeno 2 (due) mesi di anticipo. In tale ipotesi, la facoltà di recesso a favore del Cliente di cui all'articolo 14.2 è espressamente esclusa.

14.4 Con la sottoscrizione del presente Contratto il Cliente prende atto ed accetta che First Point, previa comunicazione al Cliente con almeno 7 (sette) giorni di preavviso, si riserva il diritto di modificare in ogni momento **(i)** le tecnologie utilizzate per la prestazione di ciascun Servizio per adattarle allo stato della tecnica, fermo restando che tali modifiche non modificheranno i livelli di servizio connessi a ciascun Servizio e **(ii)** le password eventualmente associate a ciascun Servizio. Resta inteso che in tali ipotesi la facoltà di recesso a favore del Cliente di cui all'articolo 14.2 è espressamente esclusa.

Articolo 15 - Carta dei Servizi

15.1 La Carta dei Servizi stabilisce i livelli di servizio e gli schemi di compensazione per ciascuno dei Servizi forniti da First Point al Cliente ai sensi del presente Contratto. Ferme restando le limitazioni di responsabilità di cui all'articolo 10 del presente Contratto, First Point indennizzerà il Cliente per guasti, malfunzionamenti, ritardi e/o interruzioni nella fornitura dei Servizi. La misura di tali indennizzi è descritta nella Carta dei Servizi ed il Cliente accetta e

dichiara che è esclusa qualsiasi altra pretesa da parte del Cliente stesso nei confronti di First Point ivi inclusa la richiesta di maggior danno.

15.2 Resta inteso che in caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente, rispetto agli effettivi valori delle velocità minime della connessione a Internet in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti e la prestazione indicata nel presente Contratto, il Cliente ha il diritto di recedere dal presente Contratto senza incorrere in alcun costo, fatto salvo il diritto agli indennizzi ivi previsti dal per i disservizi subiti.

Articolo 16 - Trattamento di Dati Personali e Proprietà dei dati e Output

16.1 I Dati Personali comunicati dal Cliente a First Point per le finalità di esecuzione del presente Contratto saranno trattati nel rispetto dei diritti degli interessati di cui agli articoli 15-20 del GDPR, della normativa applicabile e in conformità a quanto segue.

16.2 I Dati Personali comunicati dal Cliente ai sensi del presente Contratto saranno trattati esclusivamente allo scopo di dare esecuzione al presente Contratto. Nell'ambito di queste finalità, i Dati Personali comunicati dal Cliente a First Point potranno essere comunicati a terzi, quali pubbliche autorità (inclusa l'autorità giudiziaria), consulenti e fornitori esterni di cui First Point si avvale nell'ambito dell'esecuzione delle attività previste dal presente Contratto, quali consulenti informatici, commercialisti, auditors, consulenti del lavoro, avvocati. Il trattamento dei Dati Personali comunicati dal Cliente a First Point per le predette finalità è necessario per l'esecuzione del presente Contratto.

16.3 I Dati Personali comunicati dal Cliente a First Point saranno conservati per il tempo necessario all'esecuzione del Contratto e, successivamente ad essi, per la durata del termine di prescrizione applicabile.

16.4 Le Parti riconoscono e si danno reciprocamente atto che la prestazione dei Servizi potrebbe comportare il trattamento, da parte di First Point, di Dati Personali di soggetti terzi di cui il Cliente è titolare del trattamento ai sensi del GDPR e della normativa applicabile. In relazione ai Servizi Cloud, il Cliente, in qualità di titolare del trattamento, nomina First Point responsabile del trattamento dei propri dati personali ai sensi dell'articolo 28 del GDPR, la quale si impegna ad effettuare le attività di trattamento nei limiti di e in conformità alla "*Nomina a Responsabile del Trattamento ai sensi dell'articolo 28 del GDPR*" di cui all'Allegato D al presente Contratto.

16.5 Il Cliente dichiara e riconosce di essere esclusivo responsabile dell'adempimento, nei confronti dei terzi interessati, di tutti gli obblighi previsti dal GDPR e, in generale, dalla normativa applicabile in materia di protezione dei Dati Personali. Pertanto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il Cliente dichiara e garantisce che: **(i)** i terzi interessati hanno ricevuto o riceveranno prima di qualsiasi attività di trattamento da parte di First Point un'adeguata informativa e che hanno prestato o presteranno, ove necessario, idoneo consenso al loro trattamento anche attraverso i Servizi; **(ii)** sono state adottate tutte le misure di sicurezza idonee ed adeguate alla tutela dei Dati Personali di terzi interessati, fatte salve in ogni caso le misure delegate a First Point in qualità di responsabile del trattamento dei Dati Personali nei limiti di quanto previsto dalla "*Nomina a Responsabile del Trattamento ai sensi dell'articolo 28 del GDPR*" di cui all'Allegato D al presente Contratto.

16.6 Il Cliente prende atto che alcuni Servizi forniti da First Point possono prevedere l'utilizzo di Sistemi AI, ai sensi dell'AI Act. Il Cliente garantisce di avere il diritto di comunicare a First Point e di trattare tutti i dati, le informazioni e i contenuti eventualmente elaborati dai sistemi AI nell'ambito dell'erogazione dei Servizi. First Point tratterà tali dati esclusivamente nella misura necessaria all'esecuzione del Contratto e nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

16-bis.1 Tutti i dati, documenti, contenuti, registrazioni, informazioni e materiali forniti, caricati o comunque messi a disposizione dal Cliente nell'ambito dell'esecuzione del Contratto (i "Dati del Cliente") restano di esclusiva titolarità del Cliente o dei rispettivi aventi diritto.

16-bis.2 First Point è autorizzata a utilizzare i Dati del Cliente esclusivamente nella misura necessaria all'erogazione dei Servizi, all'adempimento degli obblighi contrattuali e di legge e all'esecuzione delle attività tecniche, operative e di assistenza connesse ai Servizi.

16-bis.3 Qualora i Servizi prevedano l'utilizzo di Sistemi AI, gli output, le elaborazioni, le classificazioni, i report e gli altri risultati generati sulla base dei Dati del Cliente ("Output") potranno essere utilizzati dal Cliente per le proprie finalità aziendali. Restano in ogni caso di esclusiva titolarità di First Point o dei relativi licenzianti i software, gli algoritmi, i modelli, le configurazioni e ogni altra tecnologia utilizzata per l'erogazione dei Servizi.

16-bis.4 Salvo diverso accordo scritto tra le Parti, First Point non utilizzerà i Dati del Cliente né gli Output per l'addestramento o il miglioramento di modelli di intelligenza artificiale destinati a finalità generali.

Articolo 17 - Fornitori

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

17.2 Il Cliente prende atto che First Point può avvalersi, per l'erogazione dei Servizi basati in tutto o in parte su Sistemi AI, di fornitori terzi specializzati, inclusi fornitori di modelli linguistici, piattaforme di elaborazione dati, servizi cloud e infrastrutture tecnologiche. First Point si riserva la facoltà di sostituire tali fornitori con altri aventi caratteristiche equivalenti o migliorative, senza che ciò costituisca modifica sostanziale del Servizio né attribuisca al Cliente alcun diritto di recesso o indennizzo.

Articolo 18 - Forza Maggiore

18.1 First Point non sarà responsabile per ritardi o diminuzione dei livelli di servizio nel caso in cui questi siano causati da un evento di Forza Maggiore. First Point scriverà immediatamente al Cliente per informare dell'evento di Forza Maggiore, fornendo i dettagli relative alle circostanze, gli effetti che queste causano i ritardi o le diminuzioni dei livelli di servizio, e le azioni che sta intraprendendo per rimediare. Nel caso in cui gli effetti dell'evento di Forza Maggiore si protraggano per oltre 30 (trenta) giorni consecutivi il Cliente può chiedere la cessazione esclusivamente dei Servizi impattati dall'evento di Forza Maggiore e non ripristinati dandone comunicazione scritta a First Point e pagandone i Corrispettivi solo fino alla data di cessazione.

18.2 Resta inteso che il Cliente non sarà tenuto al pagamento dei Servizi che a seguito di un evento di Forza Maggiore esclusivamente per il periodo in cui gli stessi non rientrano nei livelli minimi di servizio garantiti. Le condizioni di applicazione della Carta dei Servizi riprenderanno dal momento in cui le condizioni causate dall'evento di Forza Maggiore saranno ripristinate.

Articolo 19 - Confidenzialità

19.1 Le Parti riconoscono e si danno reciprocamente atto che tutte le informazioni relative al presente Contratto, ivi inclusa ma non limitatamente alla sua esistenza, nonché tutte le informazioni relative ai Servizi prestati delle quali l'altra Parte sia venuto a conoscenza in occasione dell'esecuzione delle obbligazioni di cui al presente Contratto ("**Informazioni Confidenziali**") sono da considerarsi strettamente riservate e, pertanto, le Parti si impegnano reciprocamente a non divulgare, a non utilizzarle per finalità diverse da quelle di cui al Contratto e ad adottare misure adeguata a mantenerne la confidenzialità.

19.2 Le disposizioni previste al paragrafo che precede non si applicano alle Informazioni Confidenziali che la Parte ricevente possa dimostrare: **(i)** essere già note o comunque legittimamente in possesso della Parte ricevente anteriormente e indipendentemente dalla comunicazione delle stesse da parte della Parte divulgante; **(ii)** essere divenute di pubblico dominio, salvo ciò derivi da una violazione del Contratto; **(iii)** debbano essere divulgate ad un qualsiasi organismo statale o Autorità o Tribunale competenti per forza di legge, regolamento o ordine di un Tribunale.

Articolo 20 - Comunicazioni

Le Parti concordano e si danno reciprocamente atto che qualsiasi comunicazione tra le Parti derivante, collegata o connessa al presente Contratto, ove non diversamente stabilito, dovrà essere effettuata per iscritto ed inviata via PEC ai seguenti indirizzi: (i) per First Point all'indirizzo per First Point all'indirizzo firstpoint@pec.firstpoint.it; (ii) per il Cliente all'indirizzo PEC riportato nella documentazione integrativa al Modulo d'Ordine.

Articolo 21 - Varie

21.1 Le Parti concordano e si danno reciprocamente atto che il presente Contratto non potrà essere ceduto a soggetti terzi, nemmeno parzialmente, in assenza di consenso espresso dell'altra Parte. Fermo restando quanto precede, il Cliente acconsente sin d'ora a che First Point ceda a soggetti terzi i crediti derivanti dal presente Contratto, anche solo parzialmente.

21.2 Il presente Contratto è disciplinato dalla legge italiana e deve essere interpretato in conformità alla stessa e qualsiasi controversia tra le Parti in relazione al presente Contratto sarà devoluta all'esclusiva competenza del Tribunale di Parma, fatto salvo quanto previsto nelle Condizioni Specifiche di Servizio esclusivamente per i Servizi di Comunicazione Elettronica.

21.3 Il presente Contratto contiene l'integrale disciplina del rapporto tra le Parti con riferimento a quanto ne forma l'oggetto, intendendosi con esso superate tutte le eventuali pregresse intese e pattuizioni intercorse tra le Parti. Ove una disposizione del presente Contratto fosse o divenisse nulla, e/o qualora una o più delle disposizioni non potesse, per motivo diverso dall'inadempimento della Parte obbligata, essere adempiuta nel puntuale rispetto delle previsioni qui pattuite, le restanti disposizioni conserveranno pieno vigore ed efficacia, fermo restando che le Parti convengono sin da ora di negoziare in buona fede al fine di sostituire detta disposizione con altra valida ed efficace.

21.4 L'eventuale tolleranza di una delle Parti di comportamenti posti in essere dall'altra in violazione delle disposizioni contenute nel presente Contratto non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate né al diritto di esigere l'esatto adempimento di tutti i termini e di tutte le condizioni qui previste.

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