



OLTRE LE LINEE

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO NUVOLA S.r.l

### 1) OGGETTO

1. Il Contratto disciplina il rapporto tra Nuvola e il Cliente relativamente alla fornitura dei Servizi indicati nell'Ordine di Abbonamento ai Servizi (anche generalmente denominato **"Ordine"**) accettati dal Cliente stesso.
2. Il rapporto fra Nuvola ed il Cliente è disciplinato secondo le disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali, unitamente all'Ordine, alle eventuali condizioni speciali, agli allegati tecnici ove previsti ed accettati ed alla Carta dei Servizi (considerati nell'insieme il **"Contratto"**). Eventuali condizioni speciali contenute nell'Ordine e negli allegati tecnici prevalgono sulle presenti Condizioni Generali di contratto. La descrizione e gli standard qualitativi dei servizi sono contenuti nel documento "Carta dei Servizi", pubblicato sul sito [www.nuvola-srl.com](http://www.nuvola-srl.com). Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e tariffe è consultabile sul sito [www.nuvola-srl.com](http://www.nuvola-srl.com), nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

### 2) ORDINE DI ABBONAMENTO AI SERVIZI

1. Il Cliente, sottopone a Nuvola l'Ordine di Abbonamento, debitamente datato e sottoscritto, compilando l'apposito modulo, dopo aver letto e accettato le presenti Condizioni Generali, gli Allegati Tecnici e la Carta dei Servizi. L'Ordine sottoscritto ha valore di proposta irrevocabile di contratto.
2. Il Cliente è responsabile della completezza e veridicità delle informazioni fornite a Nuvola anche ai sensi e per gli effetti di cui al D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i. In ogni caso, Nuvola ha il diritto di assumere le informazioni necessarie all'esecuzione del Contratto, nel rispetto della normativa in ambito Privacy.
3. Con la sottoposizione dell'Ordine il Cliente dichiara, sotto la propria totale ed esclusiva responsabilità: (i) di avere la capacità giuridica di sottoscrivere il Contratto; (ii) di aver raggiunto la maggiore età; (iii) che tutti i dati forniti sono veritieri.

### 3) CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

1. Il Contratto si conclude nel momento in cui Nuvola viene a conoscenza dell'accettazione scritta del Cliente dell'Ordine ovvero attiva i Servizi o uno di essi, nel qual caso il Contratto sarà concluso solo per i Servizi attivati. Il segnale di connessione alla Rete Internet equivale all'avviso di iniziata esecuzione di cui all'articolo 1327, co. 2, del c.c.
2. Nuvola si riserva di non accettare e, pertanto, di non dare esecuzione all'Ordine sottoscritto dal Cliente in presenza di circostanze tali da poter pregiudicare o impedire il regolare adempimento degli obblighi contrattuali e, in ogni caso, qualora: a) il Cliente non risulti avere debitamente documentato la propria identità, il proprio domicilio o residenza o, se del caso, la propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e i relativi poteri; b) il Cliente sia stato precedentemente inadempiente nei confronti di Nuvola; c) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, si trovi in stato di fallimento, amministrazione controllata, di liquidazione coatta o volontaria o altra procedura concorsuale o comunque si trovi in condizioni tali da porre oggettivamente in pericolo il regolare pagamento dei Servizi, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza; d) il Cliente risulti civilmente incapace; e) l'erogazione dei Servizi risulti impossibile o eccessivamente difficoltosa per qualsiasi motivo di natura tecnica od organizzativa; f) il Cliente non fornisca, ove richiesto, le garanzie indicate al successivo articolo 18; g) la documentazione contrattuale che il Cliente ha consegnato a Nuvola è in tutto o in parte incompleta o illeggibile. Nuvola comunicherà e motiverà al Cliente l'eventuale rifiuto.
3. Qualora l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a Nuvola, la richiesta non potrà essere accettata e, comunque, il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Nuvola nei confronti del Cliente.
4. In tutti i casi sopra indicati, Nuvola provvederà tempestivamente a comunicare al Cliente le ragioni che hanno determinato la mancata attivazione del Servizio. Resta inteso che la mancata attivazione del Servizio potrebbe verificarsi anche in caso di assenza di riferimenti telefonici all'interno dell'ORDINE, ovvero in caso di mancata risposta da parte del Cliente al tentativo di contatto. In tali casi, il Cliente potrà contattare Nuvola per chiedere informazioni sulla mancata attivazione del Servizio.
5. Salvo diversa richiesta del Cliente in fase di sottoscrizione dell'offerta, il router sarà consegnato e installato presso l'indirizzo indicato dal Cliente in sede di adesione e previo appuntamento telefonico con gli incaricati di Nuvola.
6. Nuvola fornisce le specifiche e i parametri necessari per la corretta configurazione dei Servizi, ma non provvede all'installazione di router diversi da quelli dalla stessa forniti, così come non risponde per la mancata o ritardata attivazione e il successivo malfunzionamento dei Servizi Nuvola imputabili al mancato funzionamento di router non forniti dalla stessa. Nel caso in cui il cliente decida di installare un router proprio, questo dovrà essere tecnicamente compatibile ed omologato per tale utilizzo sulla base della normativa europea e nazionale in materia di comunicazioni elettroniche.
7. Il Contratto si concluderà nel momento in cui Nuvola attiverà il Servizio a condizione che abbia ricevuto dal Cliente la modulistica di adesione correttamente compilata con i relativi allegati e attiverà il Servizio e fermo restando quanto espresso al presente paragrafo.

### 4) MODIFICHE DEL CONTRATTO

1. Nuvola può modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare le condizioni economiche applicate, variare le presenti Condizioni Generali, per esigenze tecniche, economiche o legate alla evoluzione del mercato, con comunicazione scritta inviata al Cliente unitamente alla fattura o, separatamente, a mezzo del servizio postale e/o con le diverse modalità previste dalla Legge ivi compresa la pubblicazione sul proprio Sito Web. Qualsiasi modifica delle condizioni verrà comunicata al Cliente con preavviso non inferiore a 30 giorni.
2. Le modifiche che comportino un aumento delle tariffe del Servizio o di altri oneri economici a carico del Cliente, avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso entro e non oltre i 60 giorni dalla ricezione della comunicazione di modifica, inviando una raccomandata A/R indirizzata a Nuvola s.r.l. o a mezzo PEC all'indirizzo [pec@pec.nuvola-srl.com](mailto:pec@pec.nuvola-srl.com). In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, le variazioni si intenderanno accettate definitivamente dallo stesso.
3. Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso entro 30 giorni dalla comunicazione di modifica, si applicheranno le precedenti condizioni contrattuali per i servizi fruiti fino alla data di disattivazione. Se il recesso viene esercitato tra il 31° (trentunesimo) e il

**Nuvola S.r.l.**

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)  
Tel. 0171.630.321 – [info@nuvola-srl.com](mailto:info@nuvola-srl.com) – [www.nuvola-srl.com](http://www.nuvola-srl.com)  
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045

**Cod.contr. CG2025.1**



OLTRE LE LINEE

60° (sessantesimo) giorno, si applicheranno le nuove condizioni contrattuali per il periodo eccedente i primi 30 giorni, fino alla data di disattivazione dei servizi.

4. Tale eventuale recesso è senza costi o penalità a carico del Cliente.

#### 5) ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

1. Salvo diverso accordo tra le Parti, e diversa previsione inserita nell'Ordine, e quanto disposto successivamente al presente articolo, Nuvola attiva i Servizi richiesti entro il termine di 90 giorni dalla data nella quale il Cliente ha sottoposto l'Ordine sottoscritto a Nuvola o entro il diverso termine previsto dal Contratto. Eventuali ritardi dovuti al fornitore del cablaggio sul territorio nonché ritardi per eventuali autorizzazioni da parte della Pubblica Amministrazione per la realizzazione degli scavi, esonerano Nuvola da responsabilità circa il ritardo nell'attivazione del Servizio.
2. L'attivazione dei Servizi presuppone l'esito positivo della verifica della fattibilità tecnica, organizzativa e amministrativa dell'erogazione, oltre l'ottenimento, ove necessario, di permessi da parte di Enti Pubblici e/o privati per l'esecuzione di opere su suolo pubblico e/o privato. Nuvola comunica al Cliente, in forma scritta o tramite ticket su pannello web in area riservata a lui accessibile, eventuali circostanze ostative e/o indisponibilità anche temporanea delle risorse a ciò necessarie, Nuvola comunica altresì la mancanza delle necessarie autorizzazioni da parte di Enti Pubblici o privati, provvedendo tempestivamente a tale informativa e, comunque, entro il medesimo termine previsto dal Contratto per l'attivazione dei Servizi.
3. Il Cliente si obbliga a predisporre, a propria cura e spese, i locali per la fruizione dei Servizi e per l'installazione e/o applicazione degli apparati e a garantire in tali locali la continuità del servizio elettrico. Sarà cura del Cliente indicare il punto di consegna del circuito; per esigenze di cablaggio è indispensabile far rilasciare la linea in prossimità degli apparati di rete e, pertanto, i costi relativi al rilancio saranno ad esclusivo carico del Cliente.
4. Saranno, altresì, a carico del Cliente gli eventuali costi di realizzazione delle opere civili per raggiungere il punto di consegna dove attivare il Servizio. Il Cliente si assume, altresì, l'onere di richiedere ed ottenere eventuali permessi necessari alla realizzazione delle opere ritenute necessarie.
5. L'eventuale ritardo nell'attivazione per cause imputabili a Nuvola conferisce al Cliente il diritto agli indennizzi secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi. Il diritto alla corresponsione degli indennizzi suddetti è escluso in tutti i casi di impossibilità definitiva o temporanea della prestazione non imputabile a Nuvola, ivi incluse le ipotesi di: caso fortuito, forza maggiore, il caso in cui il Cliente non abbia provveduto in conformità ai propri obblighi scaturenti dal Contratto e le circostanze ostative specificatamente attinenti la sede del Cliente, accertabili da Nuvola solo in un momento successivo a quello da cui decorre il termine di attivazione. Salvo quanto previsto dall'art. 1256 del Codice Civile, in tali casi il termine di attivazione si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la situazione ostativa all'attivazione, fermo restando l'obbligo di Nuvola di dare tempestiva e motivata comunicazione al Cliente dell'impedimento accertato e, ove possibile, del ritardo che ne può conseguire. Per i servizi di connettività Internet Nuvola potrà inviare al Cliente mediante e-mail il documento denominato Ready for Service (RFS) che contiene i parametri della linea e la data improrogabile di decorrenza del servizio oggetto del Contratto.

#### 6) MODALITA' DI FORNITURA E FRUIZIONE DEI SERVIZI

1. Nuvola fornisce al Cliente i Servizi specificati e richiesti di cui all'Ordine, alle condizioni, con le modalità, le caratteristiche e i limiti previsti dal Contratto. In ogni caso, previa comunicazione al Cliente, Nuvola può ricorrere a modalità alternative di erogazione del Servizio per sopperire a temporanei impedimenti.
2. Informazioni sulla qualità e dei Servizi, sugli indennizzi e i rimborsi applicabili in caso di mancato rispetto degli stessi, e sulle modalità di reclamo sono contenute nella Carta dei Servizi. Il Cliente prende atto che per accedere ed usufruire dei Servizi deve puntualmente attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite da Nuvola.

#### 7) SERVIZIO DI FONIA, SERVIZI ACCESSORI E NUMERAZIONE

1. Il "Servizio di Fonia" è il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico, o altro servizio di comunicazione elettronica che consente al Cliente, direttamente o indirettamente, di originare e/o ricevere comunicazioni vocali, con le modalità, caratteristiche tecniche e i limiti indicati nell'Ordine con eventuali allegati.
2. Il Servizio di Telefonia su IP, ove previsto dal contratto sottoscritto dal Cliente, viene erogato da Nuvola mediante l'utilizzo di numerazioni concesse da terzi fornitori.
3. Il Servizio di Fonia offerto con Tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga a Internet, flusso elettrico continuo e interoperabilità degli apparati usati dal Cliente. Il Cliente prende atto che: (i) l'assenza del flusso elettrico, (ii) le problematiche di interoperabilità relative ad apparati non forniti da Nuvola; (iii) l'indisponibilità di un servizio di accesso a banda larga continuo e ininterrotto quando lo stesso sia fornito da terzi, determinano l'impossibilità di originare e/o ricevere comunicazioni, per causa non imputabile a Nuvola. Il Cliente prende altresì atto che: (i) la qualità del Servizio VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento a Internet sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati nel proseguo del presente Contratto, indipendenti da Nuvola; (ii) il Servizio VoIP non si configura necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come un'applicazione a valore aggiunto erogabile appunto su un accesso ad Internet a banda larga.
4. Il Cliente ha cura di adottare misure di protezione degli apparati che utilizza per fruire del Servizio di Fonia in Tecnologia VoIP, quali "antivirus" e "firewall" opportunamente aggiornati, al fine di limitare il pericolo di utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi.
5. Nuvola può assegnare al Cliente una o più numerazioni telefoniche geografiche (la prima cifra di tali numerazioni è 0) appartenenti al Piano di Numerazione Nazionale, oppure attivare il servizio su numerazioni già attive. Tali numerazioni sono raggiungibili da tutte le utenze telefoniche e consentono al Cliente di effettuare chiamate dirette verso utenti della rete telefonica pubblica fissa e mobile nazionale e internazionale. Le tariffe relative a detti servizi sono indicate sul sito [www.nuvola-srl.com](http://www.nuvola-srl.com) e sono suscettibili di aggiornamenti periodici da parte di Nuvola. Nuvola associa numeri geografici all'indirizzo dichiarato dal Cliente. L'uso di tali numeri (inclusi i numeri su tecnologia VoIP) fuori dall'area del prefisso o dall'indirizzo registrato può compromettere i Servizi di Emergenza. Ciò è dovuto alla dipendenza tra numero chiamante e posizione fisica. Pertanto, Nuvola raccomanda l'uso del servizio solo all'indirizzo contrattuale per garantire sicurezza ed efficacia dei soccorsi.
6. Il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico include l'accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali. Ai fini dell'accesso ai servizi di emergenza, Nuvola provvede alla localizzazione delle chiamate nella misura in cui sia tecnicamente fattibile. Il Cliente prende atto che quando il Servizio è offerto con tecnologia VoIP l'accesso ai servizi di emergenza dipende anche dalla continuità del servizio elettrico con conseguente opportunità di munirsi per le

**Nuvola S.r.l.**

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)  
Tel. 0171.630.321 – [info@nuvola-srl.com](mailto:info@nuvola-srl.com) – [www.nuvola-srl.com](http://www.nuvola-srl.com)  
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045

**Cod.contr. CG2025.1**



OLTRE LE LINEE

- chiamate ai numeri di emergenza anche di un servizio di chiamata con tecnologia tradizionale, a commutazione di circuito.
7. Il Cliente prende atto che l'assegnazione di numeri in suo favore è condizionata all'ottenimento, da parte di Nuvola, del consenso al trattamento dei suoi dati anagrafici necessario per ottemperare agli obblighi previsti in tema di privacy, elenchi telefonici e di prevenzione e repressione di reati.
  8. Il Cliente è informato del fatto che l'attivazione del Servizio potrà avvenire in forma progressiva. In una prima fase potrebbero non essere disponibili tutti i servizi aggiuntivi e le chiamate verso alcune numerazioni speciali.
  9. Nuvola non garantisce la funzionalità del Servizio di Telefonia su IP per la connessione di fax, terminali POS (Point Of Sale - sistemi di pagamento con carta di credito), SISAL, Lottomatica, Centralini e sistemi di comunicazioni dati.
  10. In tutti i casi, l'attivazione del servizio da parte di Nuvola non comprende la connessione e configurazione di dispositivi di proprietà del Cliente. In detti casi, il Cliente è tenuto a garantire la presenza dei propri tecnici e di eventuali società esterne di cui si avvale il giorno dell'installazione.
  11. Il Servizio deve essere utilizzato in modo appropriato e conforme alla normativa vigente in materia. Il Servizio è destinato esclusivamente all'uso personale e non può essere impiegato per chiamate automatizzate o continue, né per generare reddito diretto o indiretto. Nuvola si riserva il diritto di intervenire sul servizio mediante limitazioni, sospensioni o modifiche qualora rilevi modalità di fruizione anomale rispetto ai parametri standard. Tali interventi possono essere attivati in presenza di minutaggio che ecceda significativamente la media dei cicli di fatturazione antecedenti o nel caso in cui il collegamento venga utilizzato per applicazioni particolari non conformi all'uso ordinario previsto.
  12. Il Cliente ha diritto all'inserimento gratuito negli elenchi telefonici pubblici. Nuvola fornisce un modulo informativo sulle responsabilità relative a inserimento, uso, modifica e cancellazione dei dati personali negli elenchi, conformemente alla Legge. La mancata restituzione del Modulo DBU da parte del Cliente implicherà il mantenimento dello stato attuale di pubblicato/non pubblicato. Gli elenchi sono realizzati da terzi, Nuvola non è responsabile per mancati o inesatti inserimenti imputabili a terzi o al Cliente stesso.
  13. Quando Nuvola dispone la sospensione dell'erogazione del Servizio Telefonico per ragioni amministrative - ad esempio perché si è esaurito il credito disponibile di un Servizio Telefonico prepagato, oppure, perché si avvale della facoltà contrattuale di sospendere l'erogazione del Servizio per mancato pagamento - l'accesso ai servizi di emergenza è garantito come da disposizioni di Legge, in tutti i casi in cui sia tecnicamente possibile. È mera facoltà di Nuvola consentire il traffico entrante pendente la sospensione.
  14. La cessazione dei servizi di Nuvola non riattiva automaticamente il servizio telefonico con altri operatori. Il Cliente deve stipulare un nuovo contratto per mantenere un servizio attivo.
  15. Dopo il recesso, Nuvola cessa definitivamente il servizio senza possibilità di ripristino. Il Cliente mantiene il diritto di portabilità del numero per 60 giorni dalla cessazione, sia verso Nuvola stessa che verso altri operatori. Questa finestra temporale offre flessibilità nel mantenere la continuità delle comunicazioni durante il cambio di operatore.

#### 8) SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET

1. Il Servizio di Accesso a Internet è erogato con le modalità, le caratteristiche e i limiti indicati nel Contratto. Previo consenso del Cliente, Nuvola può attivare ed erogare il Servizio di Accesso ad Internet con una tecnologia di accesso diversa da quella inizialmente optata se, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnico-ambientale, risulti opportuno per garantire l'erogazione efficiente del Servizio al Cliente.
2. Nell'Ordine e/o scheda dei servizi e/o nel Contratto sono indicate la tecnologia utilizzata nell'accesso, le caratteristiche minime che il sistema di accesso deve possedere per la corretta esecuzione del Contratto. Ulteriori informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, note esplicative di eventuali limitazioni e relative conseguenze, maggiori informazioni sulla qualità del Servizio e sul relativo servizio di verifica per il Cliente, sono rese disponibili sul Sito Web di Nuvola, dove sono periodicamente aggiornate secondo quanto previsto dalla Legge.
3. Nuvola informa il Cliente della velocità reale del collegamento rilevata in fase di collaudo, e si impegna contrattualmente ai sensi della Delibera 156/23/CONS e s.m.i. a garantire i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio indicati nel Contratto e nella Carta dei Servizi per la velocità di trasmissione dati e cioè, la banda minima in downloading e in uploading. Se, attraverso il servizio di verifica gratuito della qualità del Servizio previsto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per tali indicatori (v. [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)), nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli indicati da Nuvola per lo specifico Servizio può presentare entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, reclamo circostanziato a Nuvola nelle modalità di cui alla Carta servizi, specificando nell'oggetto "reclamo misura internet" e allegando il certificato della misura effettuata oppure trasmettere il certificato a Nuvola tramite lo stesso servizio di verifica gratuita. Nuvola dovrà ripristinare il livello di qualità del Servizio garantito nel Contratto entro 30 giorni da siffatto reclamo. Dopo l'intervento di Nuvola e comunque non prima di 30 giorni dalla data del primo certificato, il Cliente può effettuare una seconda verifica e qualora anche i risultati riportati sul secondo certificato risultassero peggiori rispetto a quelli garantiti da Nuvola, può recedere senza alcun costo dal servizio di accesso ad Internet, mediante comunicazione da inviare a Nuvola anche a mezzo di posta elettronica purché confermata mediante PEC e/o raccomandata A/R nelle 48 ore successive; il recesso avrà effetto decorsi 30 giorni dalla sua ricezione. In alternativa, con la medesima modalità, il Cliente può modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo, se presente nel listino Nuvola, ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima infrastruttura e tecnologia sottostante e con caratteristiche qualitative conformi a quelle misurate sul suo accesso.
4. Il Cliente provvede a proprie cure e spese alla alimentazione degli apparati e sistemi impiegati per fruire del Servizio e prende atto che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, a meno che il Cliente si organizzi per sopperirvi, il Servizio non può funzionare. Se per fruire del Servizio utilizza apparati e sistemi che non siano oggetto del Contratto, il Cliente garantisce, a proprie cure e spese, che gli stessi siano debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, correttamente funzionanti, compatibili con i sistemi e servizi di Nuvola e conformi alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione e accesso indicati da Nuvola, e deve fornire a Nuvola e agli addetti da questa incaricati ogni cooperazione tecnica necessaria a consentire il collaudo del Servizio erogato e a verificarne il corretto funzionamento, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile a Nuvola.
5. Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive (di accesso e di navigazione) dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da Nuvola, quali: (i) le condizioni della linea fisica di accesso; (ii) la capacità dei server cui ci si collega; (iii) il livello di congestione della rete Internet; (iv) l'eventuale adozione di pratiche di prioritizzazione (Q.O.S. Quality of service); (v) le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato; (vi) il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e problematiche inerenti la sua non corretta installazione e configurazione, se effettuata da terzi. Il Cliente prende atto ed accetta che, per i Servizi forniti con accesso wireless mediante utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle

Nuvola S.r.l.

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)  
Tel. 0171.630.321 – [info@nuvola-srl.com](mailto:info@nuvola-srl.com) – [www.nuvola-srl.com](http://www.nuvola-srl.com)  
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045

Cod.contr. CG2025.1



## OLTRE LE LINEE

interferenze (es. Wi-Fi), Nuvola non può garantire la qualità del servizio e non può pertanto essere ritenuto responsabile per disservizi derivanti da interferenze elettromagnetiche indipendenti da Nuvola.

6. Il Cliente prende atto ed accetta che, in ogni caso, la fruizione dei Servizi in modalità wireless (es. Wi-Fi) potrebbe essere influenzata dalla distanza della stazione base di riferimento e dalle condizioni dello spettro elettromagnetico, nonché da situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente. In tal caso la corretta esecuzione del Contratto potrebbe richiedere l'installazione di ulteriori e necessari componenti per consentire l'erogazione del Servizio, che, salvo diversa previsione, sarà effettuata a cura e spese del Cliente.
7. Per ciò che concerne il Servizio di accesso ad Internet, il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato circa la necessità di dotarsi di sistemi Firewall, Antivirus e/o sistemi equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e distruzione dei dati archiviati. Il Cliente dichiara, altresì, di utilizzare sistemi di prioritizzazione (Q.O.S. Quality of service) del traffico critico.
8. Il Cliente potrà richiedere i servizi eventualmente offerti da Nuvola per limitare il pericolo di aggressione esterna e/o dispersione dei dati conseguenti e comunque intrinseci all'uso di internet (ad esempio il servizio "antivirus", il servizio "mail antispy" e il servizio "firewall" ed il servizio di gestione della prioritizzazione).
9. Il Cliente prende atto ed accetta che allo stato non esistono misure o tecnologie tali da garantire l'assoluta protezione del sistema operativo del Cliente. In ogni caso, Nuvola attiverà detti servizi in modalità che assicuri il miglior grado di protezione possibile. La modifica delle modalità predefinite e/o originariamente impostata riduce e limita la capacità protettiva dei servizi erogati e, pertanto, esclude ogni responsabilità di Nuvola per le conseguenze da ciò derivanti.

### 9) NOME A DOMINIO

1. Nuvola, previo conferimento del mandato di pagamento, provvederà ad inviare la richiesta di registrazione e/o trasferimento del dominio alla Registration Authority competente, sulla base dei dati forniti dal Cliente, rispettando l'ordine cronologico delle richieste pervenute. Resta inteso che Nuvola non potrà garantire il buon esito dell'operazione richiesta né potrà ritenersi responsabile per la mancata assegnazione e/o trasferimento del dominio, eccezion fatta per il caso di violazione, ad essa imputabile, delle regole e procedure stabilite dalla predetta Autorità.
2. Il Cliente prende atto del fatto che il dominio indicato ai fini della registrazione potrebbe non essere disponibile, sebbene non inserito nei database delle Registration Authorities e manleva Nuvola da qualunque pretesa, rivalsa, azione anche giudiziale che può essere avanzata anche da terze parti.
3. Il Cliente è altresì informato del fatto che il buon esito della registrazione e dell'assegnazione del nome a dominio è subordinato all'attivazione e alla configurazione di una casella di posta elettronica cd. "Postmaster" che Nuvola, ove richiesto, provvederà ad attivare.
4. Salvo diverso accordo scritto, il Cliente sarà responsabile della verifica periodica svolta dalla Registration Authority attraverso l'invio e la ricezione di messaggi di posta elettronica. La registrazione del nome a dominio comporta l'inserimento dei dati personali del Cliente all'interno di un registro pubblicamente accessibile. Il Cliente potrà considerarsi assegnatario di diritti d'uso del nome a dominio dal momento in cui detta qualità risulterà nel database dell'Autorità competente.
5. Il Cliente dovrà fornire con cura ed attenzione le informazioni necessarie alla richiesta del Servizio e controllare il corretto inserimento dei dati relativi alla titolarità del dominio nel database dell'autorità. In assenza di contestazione da far pervenire a Nuvola entro 15 giorni dall'assegnazione del dominio, i dati saranno considerati corretti.
6. Qualora il Cliente intenda affidare a Nuvola la gestione di un dominio registrato ad opera di altro fornitore di servizi Internet (ISP), dovrà tempestivamente fornire il codice di identificazione e la password associati. Ove i dati predetti non siano disponibili, Nuvola comunicherà all'ISP la volontà del trasferimento di gestione in nome e per conto del Cliente.
7. Ove richiesto, Nuvola provvederà a svolgere l'attività di gestione individuata nel Contratto e nella Scheda Servizio e a curare il rinnovo del dominio ed il suo mantenimento.
8. Salvo diverso accordo, il Cliente avrà l'onere di controllare la scadenza della registrazione del nome a dominio e di chiedere a Nuvola, nei tempi previsti, eventuale disdetta. In caso contrario, Nuvola provvederà ad effettuare il rinnovo del dominio nel rispetto delle regole e procedure stabilite dalle autorità competenti. Qualora intervenga un mutamento delle relative tariffe, gli eventuali maggiori importi anticipati da Nuvola saranno addebitati al Cliente.
9. Il Cliente è informato del fatto che il nome a dominio può essergli revocato d'ufficio dalle Autorità competenti o a seguito di procedure stragiudiziali e manleva sin da ora Nuvola da qualunque richiesta di risarcimento del danno a qualsiasi titolo avanzata da terze parti.
10. Salvo diverso accordo, la cessazione del Contratto per qualunque causa comporterà la cancellazione del dominio, salvo sia stato concordato il suo trasferimento a terzi.

### 10) SERVIZIO E-MAIL

1. Il Cliente prende atto a tutti gli effetti, manlevando Nuvola da qualunque richiesta di risarcimento del danno, che eventuali sospensioni, interruzioni o disservizi limitati al Servizio di Accesso ad Internet non pregiudicano la fruizione del Servizio e-mail rimasto attivo, in quanto accessibile da un qualsiasi terminale dotato di una connessione ad Internet.
2. Il Cliente prende atto che eventuali servizi di filtraggio dei contenuti quali, a titolo non esaustivo, antivirus o antispy, essendo basati su tecnologie euristiche, non possono garantire una tutela integrale da infezioni o falsi allarmi e sono erogati in modalità best-effort.
3. Qualora il Cliente non acceda alla propria casella di posta per un periodo superiore a 120 giorni, Nuvola potrà disattivare la casella medesima. In tale caso tutti i messaggi di posta verranno cancellati. Il solo account sarà comunque conservato da Nuvola per un periodo di 90 giorni e potrà essere riassegnato al Cliente che ne faccia espressa richiesta.
4. Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio presuppone la corretta configurazione del dominio e che in caso di variazioni o modifiche dovute a riconfigurazioni il servizio non potrà operare correttamente.

### 11) SERVIZIO HOSTING

1. Nuvola effettua le operazioni necessarie ad ospitare sul proprio server lo spazio web del Cliente, curando gli adempimenti,

**Nuvola S.r.l.**

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)  
Tel. 0171.630.321 – [info@nuvola-srl.com](mailto:info@nuvola-srl.com) – [www.nuvola-srl.com](http://www.nuvola-srl.com)  
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045

**Cod.contr. CG2025.1**





OLTRE LE LINEE

meramente tecnici, atti ad assicurare la visibilità del sito sulla rete Internet ed il funzionamento del sistema.

2. Il Cliente può usufruire dello spazio web fornito ed immettervi i propri contenuti fino al raggiungimento della capacità massima individuata nel Contratto.

## 12) SOSPENSIONE DEI SERVIZI

Eventuali sospensioni e/o limitazioni dei Servizi dovute a interventi programmati di manutenzione e riparazione, verranno comunicate al Cliente con il preavviso di almeno 24 ore. Nuvola potrà sospendere in ogni momento i Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione dei Servizi di Nuvola o di suoi fornitori, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate o altre esigenze tecniche o gestionali non programmabili. Resta inteso che, qualora sia disposta la sospensione per le casistiche individuate nel presente articolo, Nuvola fornirà l'accesso ai servizi di emergenza e al Servizio Assistenza Clienti, ove tecnicamente possibile e per quanto previsto dalla normativa in vigore.

## 13) APPARATI E DISPOSITIVI

1. Qualora, concordemente con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di Nuvola o di terzo indicato dalla stessa di dispositivi hardware necessari alla fornitura del Servizio, questo avverrà secondo le condizioni economiche indicate nell'ordine di fornitura ed i dispositivi saranno noleggiati o ceduti in proprietà in base alla scelta del cliente. In caso di pagamento rateale del corrispettivo dovuto per il dispositivo acquistato, il Cliente assume i rischi dal momento della consegna. In caso di mutamento dell'opzione prescelta in un'offerta che non preveda il noleggio di dispositivi o di risoluzione del contratto prima della sua scadenza naturale, il Cliente si obbliga a corrispondere le rimanenti rate dell'acquisto, fino al saldo. Il corrispettivo dovuto per i dispositivi acquistati e le spese per l'installazione non sono rimborsabili al Cliente.
2. In nessun caso gli apparati, dispositivi e relativi servizi accessori, saranno coperti da garanzia in caso di:
  - a. interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da Nuvola;
  - b. rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili;
  - c. danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione;
  - d. difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici;
  - e. uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.
3. Gli apparati e i dispositivi concessi al Cliente in noleggio o in comodato d'uso restano di proprietà di Nuvola. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare le apparecchiature ricevute e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deterioramento o deterioramento che ecceda l'uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi per alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute e a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo l'apparecchio per eseguirvi interventi di qualsiasi natura.
4. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia, il Cliente dovrà dare comunicazione al Servizio Assistenza Nuvola. Detta segnalazione dovrà essere effettuata nel termine di 7 giorni dalla scoperta del difetto laddove concerna dispositivi Nuvola acquistati dal Cliente, e, in ogni caso, non oltre i 30 giorni dall'acquisto degli stessi. I vizi segnalati dal Cliente oltre tali termini non sono coperti da garanzia. Il Servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente da Nuvola, la quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il dispositivo difettoso. Le spese di spedizione sono a carico del Cliente.
5. Il Cliente è tenuto a dare immediata comunicazione, mediante fax, raccomandata A/R o PEC, a Nuvola dello smarrimento, furto o manomissione delle apparecchiature da parte di terzi, inviando copia della denuncia alle Autorità competenti entro e non oltre 7 giorni dal loro verificarsi.
6. In caso di noleggio di apparati di proprietà di Nuvola, il Cliente si impegna a versare il canone dal momento in cui l'apparecchio hardware è messo a disposizione del Cliente e verrà addebitato su fattura. Nuvola avrà facoltà, per esigenze contabili, di modificare la periodicità del pagamento del canone di noleggio (se persistente).
7. Nelle ipotesi in cui i dispositivi siano da Nuvola concessi in noleggio o comodato d'uso, la durata degli stessi, in ragione della intrinseca connessione, corrisponde alla durata del contratto per l'erogazione del Servizio. La cessazione del contratto per qualunque causa determina di diritto la risoluzione del contratto di noleggio o di comodato d'uso.
8. Alla scadenza del Contratto e/o del Servizio, ed in ogni altro caso di sua cessazione anche anticipata, il Cliente si impegna a disinstallare, imballare e restituire a sue spese a Nuvola entro 30 giorni solari gli apparati ricevuti in noleggio o in comodato d'uso, nello stato in cui sono stati consegnati, salvo il deterioramento o il consumo per effetto dell'uso normale. La restituzione dei beni di proprietà di Nuvola è di esclusiva competenza del Cliente che potrà consegnarli o spedirli, a suo carico, al seguente indirizzo: Nuvola srl, Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN). In caso di mancata ricezione dei beni, da parte di Nuvola, entro 30 giorni solari dalla data di disattivazione dei Servizi, il Cliente dovrà corrispondere a Nuvola una penale di Euro 100,00 (cento/00).
9. Nuvola, nel rispetto della delibera AGCOM 348/18/CONS, offre la possibilità al Cliente di avere accesso a internet e fruire del servizio voce (VoIP) utilizzando un router di sua libera scelta per tutte le tecnologie. Nuvola indica sul proprio sito web l'elenco dei router certificati nonché i parametri di configurazione degli stessi.

## 14) SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI

1. Nuvola fornisce l'assistenza tecnica, amministrativa e commerciale necessaria alla fruizione dei Servizi telefonicamente dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie) dalle ore 8:30 alle 12:30 e dalle ore 14:00 alle 18:00 e nelle altre modalità senza limitazione di orario, ai seguenti recapiti, in ordine di preferenza:
  - Posta elettronica, all'indirizzo [assistenza@nuvola-srl.com](mailto:assistenza@nuvola-srl.com), o nel caso di comunicazioni di carattere commerciale all'indirizzo [info@nuvola-srl.com](mailto:info@nuvola-srl.com); o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo all'indirizzo [amministrazione@nuvola-srl.com](mailto:amministrazione@nuvola-srl.com), o nel caso di comunicazioni in merito ai processi di attivazione [assistenza@nuvola-srl.com](mailto:assistenza@nuvola-srl.com);
  - Fax, al numero 0171 467888;
  - Telefono, al numero 0171 630321, seguendo le indicazioni della voce guida;
  - Posta ordinaria, all'indirizzo Nuvola srl - Via degli Artigiani, 6 12100 Cuneo.
2. Il "Servizio Clienti" è un servizio fornito tramite contatto diretto con operatori di Nuvola e non è basato su call-center.
3. Nuvola fornisce riscontro con la massima celerità ai reclami, alle richieste e alle segnalazioni del Cliente, nei tempi indicati nella Carta dei Servizi e, eventualmente, in quelli più vantaggiosi specificati nella Scheda Servizio o nell'ulteriore documentazione contrattuale. Anche ai sensi dell'art. 1227 Codice civile, il Cliente si impegna a dare tempestiva comunicazione del guasto e/o del

**Nuvola S.r.l.**

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)  
Tel. 0171.630.321 – [info@nuvola-srl.com](mailto:info@nuvola-srl.com) – [www.nuvola-srl.com](http://www.nuvola-srl.com)  
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045

**Cod.contr. CG2025.1**



OLTRE LE LINEE

- malfunzionamento a Nuvola e ad attivarsi per ridurre l'eventuale danno, anche utilizzando i servizi offerti da altri operatori su altre piattaforme (es. servizi mobili).
4. Nuvola si impegna a richiamare il Cliente per effettuare una diagnosi da remoto e risolvere la problematica in modo gratuito entro la fine della giornata lavorativa successiva a quella della segnalazione, ove tecnicamente possibile. Laddove sia necessario intervenire in loco per la risoluzione della problematica segnalata, Nuvola si impegna ad intervenire entro un massimo di 3 giorni lavorativi dalla diagnosi telefonica. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati nei tempi tecnici strettamente necessari e gli interventi per i quali sia necessario l'intervento di operatori terzi, quali, a titolo esemplificativo, Open Fiber e Telecom Italia.
  5. La gestione dei guasti e/o disservizi sarà gratuita, esclusi i casi di guasti e/o disservizi imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Ove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione e/o ufficio del Cliente per la riparazione del guasto o per l'attivazione del Servizio, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale Nuvola o incaricato da Nuvola.
  6. Nell'ipotesi in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente che comporti un intervento tecnico in loco, si accerti la perfetta funzionalità del Servizio, ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a Nuvola, il suddetto intervento verrà definito "intervento a vuoto". A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, si citano di seguito alcune casistiche riconducibili ad un intervento a vuoto e pertanto non imputabili a Nuvola:
    - Mancata presenza del cliente all'appuntamento concordato;
    - Presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili;
    - Errata configurazione dei parametri di rete da parte del Cliente, non in linea con quanto indicato dal supporto Nuvola;
    - Personal Computer e/o Router del cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici;
    - Mancanza di alimentazione elettrica all'antenna;
    - Cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate;
    - Reset dell'antenna tramite pressione sull'apposito pulsante allocato sulla stessa o sull'alimentatore.
  7. In caso di "intervento a vuoto", a titolo di rimborso dei costi sostenuti, saranno addebitati al Cliente i seguenti importi:
    - Euro 80,00 (ottanta/00) + IVA in caso di interventi effettuati entro il raggio di 20 chilometri di distanza dalla sede legale di NUVOLA ed aventi una durata massima di 2 ore; oltre il raggio di 20 km Nuvola si riserva di applicare un costo di trasferta aggiuntivo calcolato sulla distanza chilometrica oltre al costo orario pari a € 60,00 + IVA per le ore eccedenti.
  8. Al fine di realizzare gli interventi tecnici necessari e/o richiesti, il Cliente deve consentire a Nuvola, ovvero a terzi da questo incaricati, l'accesso ai propri siti, mettendo a disposizione quanto necessario per il corretto adempimento del Contratto e degli obblighi di legge.
  9. Qualora, per cause imputabili a Nuvola, la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi.
  10. Nuvola non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente, laddove le segnalazioni e le richieste di assistenza vengano effettuate con modalità diversa da quelle descritte al punto 14.1.
  11. Tutti gli interventi tecnici relativi all'attivazione, alla configurazione al funzionamento ed all'assistenza del Servizio così come all'installazione e manutenzione delle relative apparecchiature hardware, dovranno essere eseguite esclusivamente da personale autorizzato da Nuvola.
  12. Nuvola non potrà essere ritenuta responsabile per le modifiche, le riparazioni o manomissioni effettuate da personale non autorizzato e per le eventuali interruzioni o malfunzionamenti ad esse collegate.
  13. Nuvola manterrà attivo il servizio di assistenza telefonica anche per i 6 mesi successivi alla data di risoluzione del Contratto, allo scopo di consentire al Cliente di poter gestire e chiudere senza difficoltà eventuali pendenze contrattuali o relative al passaggio ad altro operatore.

#### 15) OBBLIGHI DEL CLIENTE

1. Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa vigente o dal Contratto, il Cliente si obbliga a: (a) utilizzare i Servizi e gli Apparati eventualmente forniti in esecuzione del Contratto in conformità a tutte le leggi e regolamenti vigenti, ivi incluse le disposizioni a tutela del diritto d'autore, della proprietà intellettuale, della proprietà industriale, della riservatezza dei dati personali, dei diritti della personalità, della sicurezza e dell'integrità delle reti e dei sistemi informatici, e a non porre in essere attività contrarie a norme imperative, all'ordine pubblico e al buon costume e, in genere, alle leggi e regolamenti applicabili; (b) fare un utilizzo personale dei Servizi e/o apparati e pertanto non rivenderli, in tutto o in parte, e consentirne l'utilizzo ad eventuali terzi esclusivamente se da lui stesso autorizzati, e, in ogni caso, in conformità a quanto stabilito alla precedente lettera a), sotto la propria esclusiva responsabilità; (c) qualora i Servizi prevedano l'utilizzo di password e/o codici di identificazione, a preservarne con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità e a comunicarne tempestivamente e comunque per iscritto l'eventuale smarrimento, furto o perdita; (d) non divulgare a terzi password, login o qualsiasi altra tipologia di chiavi d'accesso; il Cliente si impegna a modificare la prima password di accesso, assegnata da Nuvola, impegnandosi altresì a modificare la prima password, assegnata da Nuvola, alle caselle di posta elettronica attivate; (e) effettuare periodicamente e a proprie spese, il salvataggio dei dati, manlevando Nuvola da ogni responsabilità per eventuali perdite, danneggiamenti e indisponibilità degli stessi, salvo il caso in cui il servizio di backup sia incluso tra i Servizi acquistati; (f) utilizzare, per l'erogazione dei Servizi, unicamente gli apparati forniti da Nuvola o, comunque, sistemi di accesso, linee, cavi o altre apparecchiature compatibili, omologate e/o autorizzate e debitamente installate, in ottemperanza alla normativa vigente; (g) comunicare, ove richiesto, le caratteristiche tecniche dei propri apparati al fine di consentire una verifica di compatibilità con il sistema di rete di Nuvola; (h) osservare le indicazioni e le istruzioni di Nuvola per l'utilizzo dei Servizi e degli Apparati; (i) non effettuare direttamente o tramite terzi, senza autorizzazione di Nuvola, interventi sulle modalità di utilizzo dei Servizi; (j) comunicare per iscritto a Nuvola ogni cambiamento dei propri dati identificativi ivi compresi i dati riguardanti il domicilio fiscale, la sede legale e/o la residenza e/o altro indirizzo rilevante ai fini dell'esecuzione del presente Contratto e/o ai fini della fatturazione; (k) comunicare per iscritto a Nuvola e al Servizio Assistenza Clienti ogni eventuale interruzione totale o parziale e/o comunque disservizio relativo al servizio di accesso locale che sia fornito al Cliente da altro operatore, entro 10 giorni dal verificarsi dell'evento.

**Nuvola S.r.l.**

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)  
Tel. 0171.630.321 – [info@nuvola-srl.com](mailto:info@nuvola-srl.com) – [www.nuvola-srl.com](http://www.nuvola-srl.com)  
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045

**Cod.contr. CG2025.1**



OLTRE LE LINEE

2. Il Cliente è tenuto a tenere indenne Nuvola da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni del presente articolo o da azioni, pretese o eccezioni fatte valere da terzi, in relazione a inadempimenti e/o violazioni del Contratto, utilizzi abusivi e/o illeciti dei Servizi, o comunque atti sotto la responsabilità del Cliente.
3. Il Cliente è obbligato a segnalare la presenza di rischi specifici ai sensi della legge in materia di sicurezza in vigore che potrebbero causare danni al personale di Nuvola da questa incaricato dell'installazione degli apparati presso il Cliente.

#### **16) LIMITAZIONI DI RESPONSABILITA'**

1. Nuvola non sarà responsabile per malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi causati da (a) forza maggiore, (b) manomissioni o interventi sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Nuvola, (c) errata utilizzazione dei Servizi da parte del Cliente, (d) malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente, (e) interruzione totale o parziale di Servizi forniti da altro operatore di telecomunicazioni, tenuto conto che in tali casi la responsabilità di Nuvola sarà limitata alla pronta segnalazione del disservizio al relativo operatore terzo.
2. Nuvola non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi e ha diritto di rivalersi nei confronti del Cliente per ogni responsabilità che ne sia conseguita.
3. Fermo quanto previsto nei commi precedenti, Nuvola risponderà solo per gli inadempimenti del Contratto derivanti da dolo o colpa grave, corrispondendo al Cliente effettivamente e concretamente pregiudicato una somma limitata al corrispettivo complessivamente ed effettivamente pagato a Nuvola dal Cliente per i Servizi interessati dall'inadempimento nei 2 mesi precedenti l'inadempimento, al netto di eventuali rimborsi e/o indennizzi, quale risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali subiti in conseguenza delle predette violazioni.

#### **17) DURATA E RECESSO**

1. Salvo se diversamente indicato nell'Ordine, il Servizio è a tempo indeterminato a decorrere dalla data della sua attivazione con una durata minima di 24 mesi. Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione, allegando una fotocopia del proprio documento d'identità e con preavviso di almeno 30 gg, con lettera A/R all'indirizzo della sede legale di Nuvola srl - Via degli Artigiani 6 - 12100 Cuneo, o mediante Posta Elettronica Certificata all'indirizzo pec@pec.nuvola-srl.com. Il Cliente può comunicare la disdetta e il recesso anche a mezzo di posta elettronica purché confermata mediante PEC e/o raccomandata A/R nelle 48 ore successive; inoltre, nei contratti per adesione, il Cliente che voglia comunicare la disdetta o il recesso si può avvalere di tutte le modalità di comunicazione previste per l'offerta commerciale. Tale comunicazione deve includere i riferimenti identificativi del Contratto e una copia del documento di identità del sottoscrittore – oppure, se il mezzo impiegato non lo rende possibile, almeno i riferimenti identificativi del detto documento d'identità - e deve specificare se c'è pendente una domanda di trasferimento dell'utenza verso un terzo fornitore.
2. Le spese a carico del Cliente che disdice o recede dal Contratto sono specificate in Offerta e consistono: a) degli eventuali costi per dismettere o trasferire l'utenza, (b) della restituzione di sconti e (c) dei ratei residui del prezzo di servizi o prodotti eventualmente acquistati congiuntamente al servizio principale. Rimane fermo l'obbligo di pagare il corrispettivo di quanto fruito fino alla data di efficacia del recesso o della disdetta (si precisa ad esempio che, in caso di fatturazione bimestrale, il recesso esonera il cliente dal pagamento del canone bimestrale solo se notificato 30 giorni prima dell'inizio del primo mese del bimestre di riferimento; in mancanza, sarà dovuto il pagamento dell'intero canone relativo).
3. Qualora il Cliente receda prima della durata di impegno minimo eventualmente prevista dall'offerta sottoscritta, Nuvola potrà richiedere, inoltre, il pagamento delle spese, giustificato dai costi sostenuti, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i costi di disattivazione (quantificati in base al servizio erogato) sommati a eventuali sconti o promozioni applicati al momento della stipula del Contratto ed i cui valori verranno calcolati nel rispetto della Delibera 487/18/CONS e s.m.i.
4. Se il Cliente che ha optato per il pagamento rateale del contributo di attivazione, del corrispettivo relativo ad altri servizi di assistenza tecnica o ad altri servizi accessori ovvero di Prodotti, offerti congiuntamente ai Servizi, recedesse anticipatamente ovvero dovesse comunicare la propria disdetta al Contratto, Nuvola si riserva il diritto di addebitare il pagamento delle rate residue relative in un'unica soluzione, a meno che con la disdetta o con l'esercizio del recesso, oppure in un momento successivo, il Cliente esprima la volontà di continuare a pagare le rate residue alla scadenza prevista dal piano rateale indicato nel Contratto.
5. Fermo quanto indicato ai commi precedenti, il Cliente, in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, può esercitare il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) entro il termine di 14 giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. Nello specifico, il Cliente deve inviare una comunicazione scritta a Nuvola con cui manifesta espressa volontà di recedere dai Servizi e riportare la data in cui la richiesta di attivazione dei Servizi stessi è stata accettata da Nuvola. Inoltre, tutti gli apparati eventualmente forniti con l'attivazione dei Servizi devono essere restituiti tramite spedizione a carico del Cliente all'indirizzo di Nuvola, integri e corredati di tutti gli eventuali accessori e contenuti nell'imballo originale entro i 14 giorni dalla data in cui il Cliente ha comunicato di voler recedere ai sensi degli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005.
6. Nuvola, entro 14 giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso di cui all'art. 17.5 si farà carico di provvedere al rimborso degli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diverse indicazioni. Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare i Servizi durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato ed i Servizi siano effettivamente attivati entro detto termine, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi dei Servizi fruiti sino al momento in cui ha informato Nuvola del suo esercizio del diritto di recesso. Tutti i recapiti utili per l'esercizio del diritto di recesso sono disponibili sul sito di Nuvola e nella Carta dei Servizi.
7. Nel caso in cui la Proposta sia il risultato di una valutazione preliminare con il Cliente, quest'ultimo è consapevole ed accetta che tale accordo, non rientrando nella categoria dei "contratti per adesione" (da intendersi come gli accordi che non consentono all'utente finale alcun peso negoziale in merito ai servizi e alle tariffe, in conformità alle Linee guida adottate dall'AGCOM con delibera n. 487/18/CONS), non prevede il diritto di recesso ai sensi dell'art. 17.1. Per tale tipologia di Contratto i termini di durata e recesso saranno specificatamente disciplinati nell'Ordine.
8. Qualora il Contratto abbia ad oggetto più Servizi, salva diversa disposizione e se tecnicamente possibile, il Cliente potrà recedere limitatamente ad uno o più di essi. Inoltre con il ricevimento della comunicazione di recesso inviata nei termini e secondo le modalità sopra descritte, le Parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal Contratto, fatte salve quelle derivanti dall'esecuzione, anche parziale, di quest'ultimo, ivi compreso l'obbligo di restituzione, entro 30 giorni, di eventuali beni e/o apparati consegnati al Cliente per la fruizione dei Servizi o l'obbligo di corrispondere l'importo della penale secondo quanto esposto in fattura in caso di mancata consegna; tale importo sarà altresì dovuto nel caso in cui i beni e/o gli apparati risultino

**Nuvola S.r.l.**

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)  
Tel. 0171.630.321 – [info@nuvola-srl.com](mailto:info@nuvola-srl.com) – [www.nuvola-srl.com](http://www.nuvola-srl.com)  
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045

**Cod.contr. CG2025.1**



OLTRE LE LINEE

danneggiati e/o inadatti al normale uso. Il Cliente accetta e prende atto che la cessazione a qualunque titolo dei Servizi comporta la cancellazione dei dati relativi ai Servizi medesimi.

### 18) CORRISPETTIVI E MODALITA' DI PAGAMENTO

1. Il Cliente sarà tenuto a versare a Nuvola gli importi ed i prezzi relativi alle offerte commerciali scelte, secondo le modalità del presente articolo. I corrispettivi a cui verrà applicata l'IVA dovuta, verranno fatturati, salvo casi particolari, con cadenza bimestrale anticipata. La fatturazione inizia dalla data di attivazione del servizio e ogni fattura verrà inviata all'indirizzo indicato dal Cliente, in forma cartacea o elettronica, con un preavviso di almeno 15 giorni dalla data di scadenza del pagamento. La prima fattura comprenderà il costo di attivazione, il rateo del mese in corso ed il primo bimestre anticipato. La modalità di pagamento sarà quella di addebito in conto corrente (SDD) bancario o postale per la quale Nuvola ha ricevuto apposito mandato all'incasso da parte del Cliente. In caso di diversa modalità di pagamento, a garanzia del pagamento dei corrispettivi, Nuvola potrà chiedere al Cliente una somma di denaro pari all'importo lordo di 2 mensilità dei Servizi oggetto del contratto; tale somma sarà restituita al Cliente entro 30 giorni dalla cessazione del Contratto, in conformità dell'art. 1851 del Codice Civile, con la conseguente facoltà per Nuvola di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Cliente.
2. In ogni caso, Nuvola potrà richiedere la prestazione di idonei mezzi di garanzia anche alternativi al precedente. Il Servizio sarà fatturato con indicazione delle singole voci di costo sulla base della tipologia del servizio scelto. Il dettaglio del traffico verrà reso disponibile in forma elettronica e solo su richiesta del Cliente in forma cartacea.
3. Nuvola si riserva il diritto di modificare i prezzi e i costi dei servizi scelti dal Cliente, nonché la cadenza di fatturazione previo invio di comunicazione scritta con preavviso di 30 giorni, fermo restando quanto indicato all'articolo 4. Il pagamento delle fatture dovrà essere eseguito per l'intero importo fatturato a 30 giorni data fattura. In caso di contestazione, il Cliente potrà attivare la procedura di reclamo così come prevista dalla Carta dei Servizi ed ogni altro strumento di legge in vigore, effettuando il pagamento per la parte non contestata.
4. Nuvola si riserva in ogni caso la facoltà di sospendere la fornitura del Servizio e/o di risolvere il Contratto in caso di ritardo nei pagamenti del corrispettivo da parte del Cliente, anche se non ripetuto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., secondo le modalità di cui all'art. 19, fermi gli ulteriori rimedi di legge.
5. In presenza di fatture reciproche si darà luogo alla compensazione finanziaria delle fatture attive e passive ai sensi dell'art. 1241 c.c. e seguenti.
6. Ogni eventuale concessione da parte di Nuvola, promozione e/o abbuono sui corrispettivi del Servizio è limitata alle circostanze specifiche per le quali è stata concessa e pertanto non potrà costituire, in nessun caso, precedente o uso contrattuale a favore del Cliente.

### 19) MANCATO PAGAMENTO DELLE FATTURE E SOSPENSIONE DEI SERVIZI

1. In caso di mancato pagamento degli importi dovuti entro 15 giorni dalla scadenza del termine indicato in fattura, Nuvola potrà addebitare al Cliente un'indennità di mora, nella misura del tasso ufficiale di sconto maggiorato di 3 punti percentuali, che verrà dettagliata nelle fatture successive; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108.
2. Nuvola ha facoltà di sospendere il Servizio qualora il Cliente sia in una condizione di morosità derivante dal mancato pagamento dei corrispettivi di cui all'art. 18, previa comunicazione telefonica o tramite posta elettronica. La ripresa del Servizio è subordinata all'integrale pagamento dei Corrispettivi arretrati, oltre gli interessi dovuti. Nuvola potrà sospendere il Servizio non pagato e, ove tecnicamente inscindibili, anche gli altri Servizi ad esso collegati. Il ripristino dei Servizi, successivamente al pagamento degli importi di mora, comporterà un addebito per attività tecnica e amministrativa di riattivazione di Euro 75,00 (settantacinque/00) + IVA. I servizi saranno riattivati da Nuvola entro 3 giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto e provato pagamento.
3. Qualora sia sospeso il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico, è garantito l'utilizzo dei numeri di emergenza, ove tecnicamente possibile e imposto dalla legge. Trascorsi 15 giorni dall'avvenuta sospensione, Nuvola potrà risolvere il contratto, fermi gli ulteriori rimedi di legge.
4. In caso di insoluto su SDD verranno addebitate al Cliente oltre a quanto sopra indicato, le spese di insoluto e gli oneri di gestione dello stesso per Euro 10,00 (dieci/00) + IVA maggiorato di eventuali importi che le normative vigenti prevedono.
5. Il Cliente prende atto che Nuvola ha il diritto di interrompere il Servizio, senza incorrere in alcuna responsabilità, per necessità di manutenzione (ordinaria e/o straordinaria) impegnandosi, ove possibile, a fornire un'informativa tempestiva al Cliente circa la data di inizio e la durata di dette operazioni.
6. Nuvola potrà, altresì, adottare le misure cautelative ritenute opportune in relazione all'uso fatto dal Cliente del Servizio nel caso in cui tale uso pregiudichi la sicurezza della rete di Nuvola o costituisca violazione o anche pregiudizio alcuno dei diritti di terzi.

### 20) RECLAMI, RIMBORSI E INDENNIZZI

Per presentare un reclamo a Nuvola, il Cliente può utilizzare diverse modalità:

- Contattare il Servizio Clienti al Numero telefonico 0171 630321
- Inviare una mail all'indirizzo [amministrazione@nuvola-srl.com](mailto:amministrazione@nuvola-srl.com);
- Inviare una pec all'indirizzo : [pec@pec.nuvola-srl.com](mailto:pec@pec.nuvola-srl.com)

Il Cliente potrà trovare ulteriori informazioni sui reclami nella Carta dei Servizi disponibile sul sito [www.nuvola-srl.com](http://www.nuvola-srl.com)

### 21) CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

1. Nuvola può sospendere l'erogazione di uno o più Servizi e/o risolvere in tutto o in parte il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile, al verificarsi di uno degli eventi di seguito riportati: (a) violazione di uno o più degli obblighi del Cliente di cui all'art. 15 delle presenti Condizioni; (b) qualora il Cliente abbia fornito a Nuvola informazioni e/o dati personali e/o documenti falsi e/o contraffatti e/o non validi, inclusi in via esemplificativa e non esaustiva i dati personali ed i documenti necessari per l'attivazione dei servizi di cui all'art. 2; (c) cessione, rivendita del Servizio; (d) indisponibilità del Cliente a fornire le garanzie richieste da Nuvola; (e) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, si trovi in stato di fallimento, amministrazione controllata, liquidazione coatta o volontaria o altra procedura concorsuale, o comunque si trovi in condizioni tali da porre oggettivamente in pericolo il regolare pagamento dei servizi, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e controllo del credito.
2. Ai fini del presente Contratto si considera: (i) ritardato il pagamento avvenuto 15 giorni oltre la scadenza indicata in fattura; e (ii)

**Nuvola S.r.l.**

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)  
Tel. 0171.630.321 – [info@nuvola-srl.com](mailto:info@nuvola-srl.com) – [www.nuvola-srl.com](http://www.nuvola-srl.com)  
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045

**Cod.contr. CG2025.1**





OLTRE LE LINEE

ripetuto inadempimento se nei 6 mesi precedenti la scadenza della fattura ci sono stati altri ritardi o mancati pagamenti relativi al Contratto, salvo quanto diversamente previsto dalle precedenti disposizioni.

3. Previa diffida ad adempiere al Cliente entro 15 giorni Nuvola può risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile limitatamente allo specifico Servizio non pagato e ai Servizi ad essi collegati ove tecnicamente inscindibili per l'intero Contratto nei casi di frode.
4. Il Contratto può essere risolto di diritto per sopravvenuta impossibilità dell'erogazione dei Servizi non imputabile a Nuvola, ai sensi dell'art. 1463 del Codice Civile, nonché in caso di eccessiva onerosità sopravvenuta ai sensi dell'art. 1467 del Codice Civile.
5. Nei casi di cui sopra, Nuvola comunica la risoluzione del Contratto mediante raccomandata A/R o PEC.
6. In ogni caso, la risoluzione del Contratto non farà venire meno l'obbligo del Cliente di provvedere al pagamento dei corrispettivi dovuti e non ancora pagati.

## 22) CESSIONE DEL CONTRATTO

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

## 23) DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE, LICENZE D'USO

1. Qualora Nuvola abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio (ivi compreso il manuale d'uso) necessari per la fruizione dei Servizi, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di Nuvola ovvero dei licenzianti di questo e alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.
2. Il Cliente non potrà, salvo espressa autorizzazione da parte di Nuvola, riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicano totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo da parte di terzi.

## 24) MIGRAZIONE DEL SERVIZIO E PORTABILITÀ DELLA NUMERAZIONE

1. La richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del Numero implica volontà di recedere dal contratto stipulato con il precedente fornitore in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata. Con la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del Numero verso Nuvola, il Cliente deve comunicare a Nuvola il Codice di Trasferimento dell'Utenza e, ove richiesto, il Carattere di Controllo, in modo esatto e completo affinché la Migrazione e/o la Portabilità possano andare a buon fine.
2. Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del numero, sia da terzi fornitori verso Nuvola, sia da Nuvola verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto stipulato con l'operatore di provenienza (ivi incluso, quanto a Nuvola, l'obbligo di comunicare il recesso dal Contratto con le modalità ed i termini di cui alle presenti condizioni generali di contratto), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal Contratto stesso e dalla legge.
3. Nuvola non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sopportati, che derivino dalla mancata conoscenza, da parte di Nuvola medesima: a) del recesso del Cliente dal Contratto; b) della richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso un terzo fornitore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o di violazioni di legge imputabili all'operatore ricevente o al Cliente.
4. Il Cliente che attiva il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico con Nuvola può chiedere la Portabilità del Numero o, ove possibile, una nuova numerazione. Del pari, il Cliente che chiedi la Migrazione da Nuvola verso un terzo fornitore del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico può chiedere o meno la Portabilità del Numero. In caso di Migrazione del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico verso un terzo fornitore, senza richiesta di Portabilità del numero, Nuvola è libera di riutilizzare la numerazione tornata nella sua disponibilità trascorsi i termini di legge.
5. La richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso Nuvola è evasa da quest'ultima entro i termini e salvo i casi previsti dalla legge e descritti sul Sito web o nella Carta dei Servizi. Poiché il buon esito della procedura di Migrazione e/o Portabilità del numero richiede comunque la cooperazione dell'operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente completa delle informazioni necessarie, resta inteso che Nuvola non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o Portabilità del numero, causati da fatti imputabili da operatori terzi e/o dal Cliente.
6. In caso di richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso altro operatore, Nuvola si impegna a collaborare con l'operatore terzo nei termini e con le modalità stabiliti dalla legge, con riserva della facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla legge.
7. Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla legge il tempestivo ripristino della precedente situazione dipende dalla cooperazione degli operatori coinvolti dal processo di Migrazione e/o Portabilità.
8. In caso di cessazione o migrazione del Servizio Telefonico, senza richiesta del Cliente di Portabilità, trascorsi i termini di Legge, la numerazione dell'utenza può essere riutilizzata senza che il Cliente possa vantare pretese verso Nuvola per la sua perdita. Si precisa che ai sensi di quanto previsto dalla Delibera 8/22/CIR l'utente potrà richiedere la number portability delle proprie numerazioni cessate entro 60 giorni solari dalla cessazione del contratto.

## 25) BLOCCO DELLE CHIAMATE DEL SERVIZIO TELEFONICO ACCESSIBILE AL PUBBLICO

Salva diversa volontà del Cliente, Nuvola attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate a Servizi a Sovrapprezzo o altre direttrici considerate a rischio. In ogni momento, il Cliente può chiedere a Nuvola la disabilitazione di tale blocco rivolgendosi al Servizio di Assistenza o avvalendosi delle eventuali ulteriori modalità eventualmente previste sul Sito web.

## 26) TRAFFICO ANOMALO E GARANZIE

Nel caso in cui siano rilevati volumi di spesa anomali rispetto al consumo medio del Cliente o qualunque tipo di consumo anomalo

**Nuvola S.r.l.**

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)  
Tel. 0171.630.321 – [info@nuvola-srl.com](mailto:info@nuvola-srl.com) – [www.nuvola-srl.com](http://www.nuvola-srl.com)  
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045

**Cod.contr. CG2025.1**



OLTRE LE LINEE

rispetto ai servizi erogati, Nuvola si riserva il diritto di inviare una fattura anticipata e/o sospendere in tutto o in parte il Servizio e con riserva di avvalersi dell'art. 18 del presente Contratto. In tali circostanze, Nuvola provvederà alla riattivazione del servizio non appena il Cliente abbia pagato il corrispettivo richiesto e/o prestato le idonee garanzie richieste. Nuvola conserva in ogni caso il diritto di pretendere il pagamento del traffico svolto mediante la linea, ovvero le linee, del Cliente indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato.

## 27) TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. Nuvola, in qualità di Titolare del trattamento, fornisce al Cliente l'informativa, ai sensi della normativa nazionale applicabile e dell'art. 13 del Regolamento (UE) 679/2016 ("GDPR"), sulle finalità e modalità di trattamento dei suoi dati.
2. Oggetto del trattamento. Il Titolare tratta: *i)* i dati forniti dal Cliente, identificativi e non sensibili (in particolare, nome, cognome, codice fiscale, P. IVA, indirizzo e-mail, numero telefonico, carta di credito, dati bancari) in fase di sottoscrizione/attivazione del Servizio o anche successivamente, a titolo esemplificativo, nel caso di contatto con personale tecnico di Nuvola o partner commerciali di Nuvola; *ii)* i dati legati alle preferenze ed interessi del Cliente, in particolare: l'uso dei servizi, le funzionalità utilizzate, i tempi di connessione, i dati di traffico, i dati di navigazione su siti e profili social del Titolare o di partner commerciali o di terzi soggetti, l'indirizzo IP, le apparecchiature e le connettività utilizzate; questi dati possono essere raccolti anche per mezzo di cookies e metadati; *iii)* i dati di traffico telematico e telefonico, quali Log, indirizzo IP di provenienza, numero telefonico; *iv)* i dati ottenuti, anche per mezzo dei cookies per conoscere le preferenze del Cliente.
3. Finalità del trattamento. I dati, saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza: A) Per Finalità di Servizio (art. 6 lett. b), e), f) GDPR), e in particolare: *i)* per adempiere agli obblighi legali e fiscali cui è soggetto il Titolare; *ii)* per e nell'ambito dell'esecuzione dei Contratti di cui è parte il Cliente e per l'adozione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta; *iii)* nell'eventualità che sia necessario accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria, per il perseguimento del legittimo interesse che il Titolare ha ravvisato sussistere sulla base del bilanciamento degli interessi effettuato; *iv)* il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare; *v)* per l'adempimento di obblighi di legge; B) Per Finalità di Marketing (art. 6 lett. a GDPR), e in particolare: *i)* per informare il Cliente con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, e-mail, SMS, notifiche e newsletter delle iniziative e offerte di Nuvola e per proporre questionari e ricerche di mercato e servizi, contenuti, iniziative e offerte personalizzate (con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, e-mail, SMS, notifiche e newsletter).
4. Conferimento dei dati e conseguenze in caso di mancato conferimento. Il conferimento dei dati per le finalità sub A) del punto che precede costituisce un obbligo legale e contrattuale. Il conferimento dei dati per le finalità sub B) del punto che precede è facoltativo e il loro mancato conferimento o il mancato consenso al loro trattamento comporterà l'impossibilità per il Titolare di svolgere le attività funzionali a raggiungere le finalità in questione, garantendo in ogni caso l'attivazione del Servizio oggetto del contratto.
5. Modalità del trattamento. Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato.
6. Conservazione dei dati. Il Titolare utilizza i dati personali per non oltre 10 anni dalla fine del rapporto per le finalità di servizio e comunque per il tempo di prescrizione previsto dalla legge, fino alla revoca del consenso per finalità di Marketing. In seguito, i dati del Cliente sono resi anonimi e trattati per analisi statistiche aggregate e anonime.
7. Accesso ai dati. I dati personali del Cliente sono accessibili a: *i)* dipendenti e/o collaboratori del Titolare o alle Società controllate e/o partecipate e/o collegate e/o consociate, che contribuiscono a creare, mantenere e migliorare tutti i servizi del Titolare nella loro qualità di incaricati del trattamento; *ii)* partner commerciali e fornitori di servizi che svolgono attività in outsourcing per conto di Nuvola nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento – svolgendo attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del Titolare.
8. Comunicazione dei dati. Nuvola, in qualità di Titolare può comunicare i dati del Cliente senza il suo espresso consenso per le finalità di servizio: *i)* alle autorità giudiziarie, su loro richiesta; *ii)* alle Società controllate e/o partecipate e/o collegate e/o consociate, alla rete di vendita Nuvola e a tutti gli altri soggetti ai quali è necessario comunicarli, per legge o per contratto, per permettere lo svolgimento delle finalità descritte sopra (come ad esempio, istituti di credito, studi professionali, partner commerciali). Il Titolare può comunicare i dati a società terze per permettere lo svolgimento delle autonome finalità di marketing descritte sopra: a tal fine il Titolare chiederà, previa individuazione del soggetto Terzo a cui verranno trasmessi i dati, un apposito consenso al Cliente prima della comunicazione.
9. Trasferimento dati. I dati potranno essere trasferiti al di fuori dell'Unione Europea ai soggetti specificati nei paragrafi 7 e 8. Per proteggere i dati del Cliente nell'ambito di questi trasferimenti, il Titolare adotta garanzie appropriate, tra cui le decisioni di adeguatezza e le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.
10. Diritti dell'interessato. Il Cliente nella sua qualità di interessato può esercitare i diritti di cui agli artt. 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22 del GDPR. Se non ricorrono le limitazioni previste dalla legge, ha infatti il diritto di: *i)* avere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali, anche se non ancora registrati e richiedere che tali dati vengano messi a disposizione in modo chiaro e comprensibile; *ii)* chiedere indicazioni e, nel caso, copia: a) dell'origine e della categoria dei suoi dati personali; b) della logica di utilizzo, nel caso le informazioni vengano trattate con strumenti elettronici; c) delle finalità e modalità del trattamento; d) degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati e che possono venire a conoscenza; f) del periodo in cui i dati vengono conservati oppure i criteri che vengono utilizzati per determinare tale periodo, quando possibile; g) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione; in tal caso può richiedere le logiche utilizzate, l'importanza e le conseguenze previste; h) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei dati a un paese extra-UE a un'organizzazione internazionale; *iii)* ottenere, senza che ci sia un ritardo giustificabile, l'aggiornamento, la modifica, rettifica dei dati non corretti o l'integrazione dei dati non completi, qualora ne avesse interesse; *iv)* ottenere la cancellazione, il blocco dei dati o, ove possibile, la trasformazione in forma anonima: a) se trattati illecitamente; b) se non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati; c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico; d) nel caso in cui si sia opposto al trattamento e non esistano ulteriori motivi legittimi per continuare ad utilizzare i dati; e) in caso venga imposto dalla legge; f) nel caso in cui siano riferiti a minori. Nuvola può rifiutare di cancellare i suoi dati nel caso

**Nuvola S.r.l.**

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)  
Tel. 0171.630.321 – [info@nuvola-srl.com](mailto:info@nuvola-srl.com) – [www.nuvola-srl.com](http://www.nuvola-srl.com)  
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045

**Cod.contr. CG2025.1**



OLTRE LE LINEE

di: a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri; c) motivi di interesse sanitario pubblico; d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici; e) accertamento, esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; v) ottenere la limitazione del trattamento nel caso di: a) contestazione dell'esattezza dei dati personali, se il Cliente non ha preferito chiedere la modifica, l'aggiornamento, la modifica o rettifica dei suoi dati; b) trattamento illecito del Titolare per impedirne la cancellazione; c) esercizio di un suo diritto in sede giudiziaria; d) verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato; vi) ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, i dati personali che riguardano il Cliente che ha fornito previo suo consenso o su contratto per trasmetterli ad altro Titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare; vii) opporsi in qualsiasi momento totalmente o in parte: a) per motivi legittimi e prevalenti, connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di marketing (es. può opporsi all'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o al compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, con e-mail e con modalità di marketing tradizionali, con telefono e posta cartacea). Per tutti i casi menzionati sopra, se necessario, Nuvola porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte del Cliente, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

11. Modalità di esercizio dei diritti. Il Cliente, in qualità di interessato, Può in qualsiasi momento modificare e revocare i consensi prestati ed esercitare i suoi diritti inviando una richiesta al Titolare al seguente indirizzo e-mail [privacy@nuvolasrl.com](mailto:privacy@nuvolasrl.com). Per i trattamenti di cui alla presente informativa, il Cliente ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).
12. Titolare, DPO e Responsabili. Il Titolare del trattamento è Nuvola S.r.l.

## 28) COMUNICAZIONI

Salvo i casi in cui sia diversamente previsto dal Contratto, tutte le comunicazioni potranno essere inoltrate anche tramite posta elettronica. Le comunicazioni del Cliente dovranno essere inoltrate ai recapiti forniti da Nuvola oppure ai recapiti indicati da quest'ultima in fattura, sul Sito web o nella Carta Servizi. Il Cliente dovrà prontamente comunicare a Nuvola ogni cambiamento dei propri dati anagrafici ai fini della fatturazione; in difetto ogni comunicazione si intenderà ricevuta e conosciuta se effettuata ai recapiti originariamente dichiarati nel Modulo di Adesione o all'atto della richiesta del Servizio.

## 29) REGISTRO ELETTRONICO DEL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO (LOG)

Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del Registro dei Collegamenti (dati relativi al traffico telematico, di seguito "Log"), compilato e custodito a cura di Nuvola o da terzi appositamente autorizzati e finalizzato ad identificare la provenienza della connessione.

Il predetto registro costituisce piena e incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal Cliente medesimo di fronte a Nuvola e/o a terzi; esso ha carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito e/o fornito esclusivamente su richiesta dei soggetti espressamente indicati dalla Legge.

Nuvola adotta le misure tecniche e organizzative necessarie a garantire la riservatezza del Registro dei Collegamenti.

## 30) INTERPRETAZIONE DEL CONTRATTO, LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

1. Le condizioni particolari proprie dei Servizi prevalgono, ove difforni, sulle presenti Condizioni Generali, al pari delle condizioni negoziate. Il Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati dalla legge italiana e comunitaria.
2. Per tutte le controversie relative al Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, è competente esclusivamente il Foro di Cuneo. Nel caso in cui il Cliente sia un consumatore come individuato dal D. Lgs. 06 settembre 2005 n. 206 è competente il Foro di residenza o di domicilio eletto di quest'ultimo.
3. Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione in conformità all'art. 3 del "Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche" approvato dall'AGCOM con la delibera n. 353/19/CONS. Inoltre, ai sensi dell'art. 4 dello stesso Regolamento, le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi al Co.re.com e, ove previsto, dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prevedono la relativa partecipazione tramite la piattaforma Conciliaweb.

***Luogo e data***

***Firma leggibile*** \_\_\_\_\_

Il Cliente dichiara espressamente di aver letto le Condizioni Generali di Contratto sopra riportate e di approvare specificatamente per iscritto, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c., i patti che riguardano : 3 (conclusione contratto); 4 (modifiche contratto); 5 (attivazione dei servizi); 12 (sospensione dei servizi); 13 (apparati e dispositivi); 14 (assistenza); 15 (obblighi del cliente); 16 (limitazioni di responsabilità); 17 (durata e recesso); 18 (corrispettivi e modalità di pagamento); 19 (mancato pagamento delle fatture); 20 (reclami, rimborsi, indennizzi); 21 (clausola risolutiva espressa); 22 (cessione del contratto); 23 (diritti di proprietà intellettuale, licenze d'uso); 26 (traffico anomalo e garanzie); 30 (interpretazione del contratto, legge applicabile e foro competente).

***Luogo e data***

***Data e Firma leggibile*** \_\_\_\_\_

**Nuvola S.r.l.**

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)  
Tel. 0171.630.321 – [info@nuvola-srl.com](mailto:info@nuvola-srl.com) – [www.nuvola-srl.com](http://www.nuvola-srl.com)  
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045

**Cod.contr. CG2025.1**



#### OLTRE LE LINEE

Il Cliente dichiara di aver preso visione dell'informativa (art. 28) ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 "GDPR", circa il trattamento dei dati personali in relazione e per le finalità specificatamente indicate al punto 3 dell'informativa ed esprime il consenso al trattamento per le finalità di cui alla lett. B) (finalità di Marketing)

☐ Consento il trattamento

#### **Nuvola S.r.l.**

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)  
Tel. 0171.630.321 – [info@nuvola-srl.com](mailto:info@nuvola-srl.com) – [www.nuvola-srl.com](http://www.nuvola-srl.com)  
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045

**Cod.contr. CG2025.1**