

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO



IRIDEOS S.p.A. Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Retelit S.p.A.  
Sede legale: Viale Luigi Bodio, 37 - 20158 Milano (MI) | C.F. / P.IVA / R.I. 09995550960 - R.E.A. di MI n. 2126652  
servizioclienti@irideos.it - PEC: servizioclienti@pec.irideos.it - irideos.it

Ver. 20230801/VL

**Servizio Clienti telefonico (Lunedì-Sabato 8.30-21.30, esclusi infrasettimanali festivi): 800.585383 da fisso e mobile | +39 02 87200983 da numeri internazionali**

## 1 Definizioni

Nelle presenti Condizioni Generali di contratto, così come in ogni altro documento contrattuale a cui esse fanno riferimento, i termini e le espressioni seguenti avranno il significato sotto definito:

**Servizi** - I servizi di telecomunicazione, i servizi informatici ed altri servizi collegati, forniti da IRIDEOS ai propri clienti;

**IRIDEOS** - IRIDEOS spa

**Cliente** - La Parte contraente con IRIDEOS, identificata negli Ordini;

**Parte/Parti** - Il Cliente e IRIDEOS sono menzionati individualmente come "Parte" e congiuntamente come "Parti";

**Offerta Tecnico/Economica** - Documento firmato dal Cliente, che ha valore di Ordine, riportante i prezzi dei servizi ordinati e un riassunto delle caratteristiche dei servizi;

**Ordine** - Un documento sottoscritto dal Cliente, riportante gli elementi dei servizi da erogare e le clausole e condizioni specifiche degli stessi, nella forma di:

- un modulo d'ordine standard fornito da IRIDEOS, oppure;
- una Offerta Tecnico Economica, riportante le caratteristiche specifiche dei servizi erogati al Cliente;

**Ordine Accettato** - Un Ordine che sia stato accettato da IRIDEOS, anche mediante semplice comunicazione o per fatti concludenti. Dal momento dell'accettazione costituisce tra le Parti un contratto vincolante relativo alla fornitura da parte di IRIDEOS dei Servizi in esso specificati;

**Condizioni Generali** - Le presenti condizioni per la fornitura di Servizi;

**Condizioni Specifiche di Servizio** - Documento che descrive gli aspetti tecnici, procedurali, le modalità di pagamento e le condizioni specifiche per una determinata classe di servizi;

**Data Inizio Servizio** - Data in cui il servizio è rilasciato al Cliente e in cui inizia la fatturazione dello stesso.

Le definizioni che in questo articolo sono riportate al singolare valgono anche per la forma plurale e viceversa. Qualunque riferimento nelle presenti Condizioni Generali ad un "Articolo" e/o "Comma" sarà interpretato come riferimento ad un articolo o comma delle stesse Condizioni Generali.

## 2 Rapporto contrattuale tra le parti

2.1 Il Cliente acquista i Servizi specificati e descritti nell'Ordine Accettato, secondo i termini contenuti nelle Condizioni Specifiche di Servizio, nonché nelle presenti Condizioni Generali.

2.2 Salvo non sia diversamente indicato nelle Condizioni specifiche, il Cliente non acquisisce alcun titolo inerente o attinente alla rete o a sue parti, agli impianti o alle apparecchiature di proprietà di IRIDEOS o utilizzati da IRIDEOS per offrire i Servizi.

2.3 Il Cliente prende atto che IRIDEOS si attiene alle regole di condotta fissate nel Codice etico pubblicato sul sito [www.irideos.it](http://www.irideos.it)

## 3 Accettazione dell'ordine

3.1 L'ordine dovrà essere sottoposto per l'accettazione dal Cliente a IRIDEOS con le modalità previste per ciascuno dei Servizi richiesti. L'ordine è irrevocabile per 60 giorni. IRIDEOS si riserva, a propria discrezione, di accettare l'ordine, che, in ogni caso, non sarà accettato:

- a) se il Cliente non fornirà tutte le informazioni necessarie al rilascio del Servizio;
- b) se il Cliente (o persone giuridiche, enti o associazioni in cui il Cliente ha, a qualsiasi titolo, una partecipazione, o persone fisiche conviventi o coabitanti) risulterà debitore inadempiente di IRIDEOS;
- c) se a seguito di verifica il Cliente non presenterà adeguati requisiti di affidabilità economica. In questi casi IRIDEOS potrà subordinare l'accettazione dell'ordine alla prestazione di idonee garanzie.

3.3 IRIDEOS si riserva di subordinare l'attivazione del Servizio alla prestazione di idonee garanzie che potranno essere richieste anche nel corso della durata del contratto.

## 4 Valutazione delle esigenze del Cliente

4.1 Salvo che le Condizioni Specifiche stabiliscano diversamente, spetta al Cliente valutare se le caratteristiche tecniche dei Servizi soddisfino le sue esigenze e verificare se dispone degli eventuali requisiti richiesti. Conseguentemente IRIDEOS non ha in merito alcuna responsabilità.

4.2 Se i Servizi forniti rivestono importanza fondamentale per l'attività del Cliente, quest'ultimo è obbligato a dotarsi, a propria esclusiva cura e spese, di adeguate misure tecniche e organizzative per supplire a eventuali indisponibilità degli stessi.

4.3 Resta inteso che, salvo che le Condizioni Specifiche di Servizio, dispongano altrimenti, IRIDEOS non presta alcuna garanzia del fatto che i Servizi siano adeguati e rispondenti alle esigenze e alle finalità specifiche del Cliente.

## 5 Sospensione dei servizi e facoltà di risolvere il contratto

5.1 IRIDEOS si riserva fin d'ora il diritto di sospendere immediatamente, del tutto o in parte, la fornitura dei Servizi ed eventualmente di disinserire, interrompere o bloccare l'accesso in linea e/o togliere apparecchiature, dati o cavi del Cliente dalla propria rete, dai propri impianti e/o dalle proprie apparecchiature nei seguenti casi:

- a) nel caso di ritardo nel pagamento ai sensi dell'art. 7 salvo le eccezioni ivi previste;
- b) in caso di richiesta da parte dell'autorità governativa o di controllo, per il conformarsi ad una modifica dei requisiti di legge o per adempiere ad un ordine dell'autorità giudiziaria;
- c) nel caso in cui la qualità e la disponibilità dei Servizi forniti da IRIDEOS ad altri clienti subisca o minacci di subire effetti negativi dovuti a problemi riferibili in qualsiasi modo e per qualsiasi causa, direttamente o indirettamente, ai sistemi informatici del Cliente;
- d) nel caso in cui la salute delle persone subisca o minacci di subire effetti negativi dovuti alla condotta del Cliente, di suoi clienti, associati o sub-contraenti, al suo impianto o ai suoi cavi o derivanti dal suo impianto o dai suoi cavi;
- e) nel caso in cui la condotta del Cliente o di suoi clienti, associati o subcontraenti, produca o minacci di produrre effetti negativi sulla qualità e disponibilità dei servizi forniti da IRIDEOS ad altri clienti o esponga o possa esporre IRIDEOS o suoi associati o subcontraenti a responsabilità civili o penali, richieste di indennizzo e/o risarcimento danni.

5.2 I Servizi saranno ripristinati entro due giorni lavorativi successivi alla cessazione delle

cause che hanno determinato la sospensione salvo quanto previsto dall'art. 7.5.

5.3 Nel caso di sospensione del Servizio per i motivi di cui alle lett. b), d), e) del precedente punto 5.1, IRIDEOS si riserva il diritto di cessare permanentemente la fornitura dei Servizi dando comunicazione scritta al Cliente della risoluzione del contratto con un preavviso di trenta (30) giorni.

5.4 Nel caso di sospensione del Servizio per i motivi di cui alla lett. c), qualora nonostante le misure adottate da IRIDEOS e dal Cliente, la situazione si protraesse o si reiterasse nell'arco di un breve periodo, IRIDEOS si riserva il diritto di cessare permanentemente la fornitura dei Servizi dando comunicazione scritta al Cliente della risoluzione del contratto con un preavviso di trenta (30) giorni.

5.5 IRIDEOS potrà risolvere il presente contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., dandone semplice comunicazione scritta al Cliente, nei seguenti casi:

- a) fallimento, amministrazione controllata o altra procedura concorsuale a carico del Cliente;
- b) cessione a terzi o cessazione dell'attività imprenditoriale e/o professionale del Cliente;
- c) violazione degli obblighi di custodia e conservazione delle Apparecchiature;
- d) sopravvenienza di problematiche tecniche che rendano particolarmente onerosa o difficoltosa per IRIDEOS l'esecuzione del contratto.

## 6 Pagamento

6.1 Salvo che sia diversamente stipulato per iscritto, alla fatturazione si applicano i principi sottoelencati:

- a) I contributi una tantum saranno fatturati alla Data Inizio Servizio;
- b) I canoni ricorrenti saranno fatturati mensilmente in anticipo, a partire dalla Data Inizio Servizio;
- c) I costi dipendenti dall'uso e i costi basati su orari e prezzi di materiali saranno fatturati posticipatamente a consuntivo.

6.2 L'importo addebitato in fattura sarà maggiorato di IVA e di eventuali altri oneri di legge.

6.3 Nel caso in cui il ritardo nel rilascio del Servizio sia ascrivibile a responsabilità del Cliente, IRIDEOS si riserva il diritto di fatturare dal giorno in cui il Servizio sarebbe stato rilasciato qualora detto ritardo non si fosse verificato.

6.4 Il Cliente è tenuto a pagare la fattura entro la data di scadenza secondo le modalità indicate nell'Ordine sottoscritto dal Cliente.

6.5 Il Cliente s'impegna a comunicare entro trenta giorni all'indirizzo [pec.servizioclienti@pec.irideos.it](mailto:pec.servizioclienti@pec.irideos.it)

- a) ogni contestazione sulla fatturazione che, in difetto, si intenderà accettata;
- b) ogni variazione di indirizzo per l'invio dei documenti contabili.

## 7 Effetti del ritardato o mancato pagamento e facoltà di risolvere il contratto

7.1 In caso di ritardato o mancato pagamento degli importi dovuti, inoltre, si applicherà la seguente procedura nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in tema di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche:

- Primo ritardo nel pagamento. Trascorsi 30 giorni dalla data di scadenza della fattura, IRIDEOS invierà sollecito scritto al Cliente, via mail o via pec. Il Cliente avrà 15 giorni di tempo per provvedere al pagamento, trascorsi i quali IRIDEOS si riserva il diritto di sospendere il servizio previa comunicazione via mail o via pec al Cliente.
- Successivi ritardi nel pagamento. Qualora il Cliente abbia pagato con un ritardo superiore ai 30 giorni ciascuna, due delle ultime sei fatture, anche non consecutive, IRIDEOS si riserva il diritto di sospendere il servizio, previa comunicazione via mail o via pec, il giorno immediatamente successivo a quello della scadenza dell'ultima fattura in ordine di tempo.

7.2 Il Cliente dovrà versare tutti i pagamenti dovuti per il periodo della sospensione disposta ai sensi del precedente art. 7.1

7.3 In caso di ritardo nel pagamento, IRIDEOS si riserva inoltre di:

- addebitare un'indennità di mora nella misura prevista dall'art. 5 del Decreto Legislativo 9 ottobre 2002 n. 231 su tutti gli importi non pagati a far data dal giorno successivo al termine di pagamento indicato nella fattura;
- addebitare costi ragionevoli di esazione, spese legali e di sospensione/riattivazione del servizio.
- condizionare altre forniture al previo pagamento degli arretrati e degli oneri.

7.4 Per ottenere la riattivazione del Servizio, il Cliente è tenuto a corrispondere a IRIDEOS quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. Il Servizio sarà riattivato entro i due giorni lavorativi successivi alla data di conoscenza da parte di IRIDEOS dell'intervenuto pagamento della somma dovuta.

7.5 In caso di sospensione del Servizio ai sensi del precedente paragrafo 7.1 protrattasi per un periodo superiore a 15 giorni e di mancato successivo pagamento da parte del Cliente ai sensi del precedente paragrafo 7.4 IRIDEOS potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ. fatto salvo sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi della normativa vigente.

## 8 Effetti della Cessazione anticipata dei servizi

8.1 Nel caso di disdetta da parte del Cliente o di cessazione del Servizio per applicazione degli articoli 5 (Sospensione) o 7 (Effetti del ritardato o mancato pagamento), il Cliente dovrà versare a IRIDEOS tutti i pagamenti dovuti compresi i canoni periodici fino alla data di scadenza naturale del contratto, oltre ad un importo corrispondente a eventuali sconti ricevuti in base alla durata del contratto.

8.2 Nel caso in cui la cessazione consegua all'applicazione dell'art. 5 e l'evento non dipenda dal Cliente, il Cliente dovrà versare a IRIDEOS solo tutti i pagamenti dovuti fino al momento della cessazione.

8.3 Al momento della cessazione del Servizio il Cliente dovrà restituire a IRIDEOS qualunque documentazione (scritta, elettronica, o altra) fornita da IRIDEOS riguardo al Servizio, tra cui senza limitazione: descrizioni del Servizio, manuali, documentazione tecnica e listini prezzi e dovrà distruggere eventuali copie che il Cliente possa aver fatto di tali materiali. È escluso per il Cliente il diritto di riprodurre in qualsiasi forma sia cartacea che elettronica o in altra forma tali documenti.

8.4 Al momento della cessazione del Servizio il Cliente dovrà cessare immediatamente l'uso del/dei Servizi e delle relative apparecchiature, se di proprietà di IRIDEOS, restituendo a proprie spese tutte le apparecchiature di proprietà di IRIDEOS, nei loro imballi originali.

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO



IRIDEOS S.p.A. Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Retelit S.p.A.  
Sede legale: Viale Luigi Bodio, 37 - 20158 Milano (MI) | C.F. / P.IVA / R.I. 09995550960 - R.E.A. di MI n. 2126652  
servizioclienti@irideos.it - PEC: servizioclienti@pec.irideos.it - irideos.it

Ver. 20230801/VL

**Servizio Clienti telefonico (Lunedì-Sabato 8.30-21.30, esclusi infrasettimanali festivi): 800.585383 da fisso e mobile | +39 02 87200983 da numeri internazionali**

- 8.5 Le Condizioni specifiche di fornitura potranno prevedere condizioni diverse da quelle sopraindicate, per il recesso del Cliente.
- 9 Limitazione di responsabilità e manleva**
- 9.1 IRIDEOS non sarà responsabile quando il ritardo nella fornitura ovvero il degrado del servizio:
- dipendano da azioni o omissioni del Cliente, suoi impiegati o terzi assunti dal Cliente, e/o suoi clienti;
  - non possano essere risolti e/o eliminati perché il Cliente rifiuta l'accesso alla propria rete o apparecchiatura per consentire diagnosi, installazioni, riparazioni;
  - si verifichino durante i periodi di manutenzione programmata o comunque comunicata in anticipo;
  - siano dovuti a eventi di forza maggiore di cui al successivo articolo 10;
  - siano il risultato di una sospensione del Servizio ai sensi dell'articolo 5.
- 9.2 Fermo restando le previsioni del precedente paragrafo 9.1 e con la sola eccezione del caso di dolo o colpa grave da parte di IRIDEOS, quest'ultima non sarà responsabile per alcuna perdita, danno o spesa, compresi, senza limitazione, perdita di lucro, di ricavi, di avviamento commerciale, di tempo gestionale o di risparmi previsti o alcuna forma di danno indiretto o emergente, danni di ogni tipo a beni e/o persone, che derivino dal mancato adempimento dei propri obblighi contrattuali e/o da qualunque condotta collegata a tali risultati e/o che siano dovuti o collegati a qualunque mancata disponibilità, ritardo, interruzione, sconvolgimento o degrado nei Servizi o dei Servizi, nonché a perdita, distruzione o degrado di informazioni.
- 9.3 Il Cliente si impegna a difendere, risarcire e tenere indenni IRIDEOS, i suoi dipendenti, sub-contraenti, agenti e rivenditori, da qualunque e ogni responsabilità, costi e spese, comprese ragionevoli spese legali, inerenti o dovuti a:
- qualunque inadempimento da parte del Cliente;
  - uso del servizio o collocamento o trasmissione su Internet di qualunque materiale da parte del Cliente, di suoi associati e di terzi a cui il Cliente fornisce i servizi o a cui ne consente l'uso;
  - atti o omissioni del Cliente (o di terzi a cui il Cliente fornisce i servizi o a cui ne consente l'uso) in rapporto all'installazione, manutenzione, presenza, uso o rimozione di apparecchiature o software;
  - qualunque rivendicazione da parte di terzi che comunque derivi dai servizi che saranno forniti dal Cliente a terzi;
  - azioni per violazione di qualunque diritto di proprietà appartenente a terzi, compresi diritti d'autore, brevetti, segreti industriali e marchi, causata dall'uso di qualunque servizio, apparecchiatura e software non forniti da IRIDEOS oppure dall'uso scorretto di servizi, di apparecchiature o software forniti da IRIDEOS;
  - qualunque perdita o danno a qualunque proprietà, o lesione personale o morte di qualunque persona, dovuti ad atto volontario o omissione del Cliente, di suoi impiegati, sub-contraenti o agenti.
- 10 Forza maggiore**
- 10.1 IRIDEOS non potrà essere responsabile della mancata esecuzione di qualunque suo obbligo ai termini di un qualunque Ordine Accettato se tale mancanza sia causata o derivi da un evento di forza maggiore senza limitazione alcuna, compresi a titolo esemplificativo, gli esempi seguenti (purché tali eventi non siano stati causati o resi possibili da negligenza da parte di IRIDEOS): incendio, inondazione, sciopero, tagli di cavi o fibra (i cui risultati negativi non avrebbero potuto essere ragionevolmente impediti mediante ridondanza), fulmine, scioperi, sommossa civile, atti governativi o delle autorità militari, mutamenti di disposizioni di legge, terrorismo, cause di forza maggiore, e periodi prolungati di interruzione generale dell'energia elettrica.
- 10.2 IRIDEOS dovrà, non appena ragionevolmente possibile, comunicare per iscritto al Cliente l'evento di forza maggiore e una stima relativa alla misura e durata della propria incapacità di adempiere ai propri obblighi ai sensi dell'Ordine Accettato.
- 10.3 Qualora si verifichi un evento di forza maggiore, IRIDEOS farà ogni sforzo ragionevole per minimizzarne gli effetti.
- 11 Variazioni**
- 11.1 Non avrà efficacia alcuna variazione, emendamento, modifica e aggiunta o annullamento del presente documento o dell'Ordine Accettato, salvo che siano stati concordati per iscritto.
- 11.2 IRIDEOS si riserva il diritto di modificare le specifiche tecniche e di erogazione dei Servizi, in base all'evoluzione tecnologica, dandone preventiva comunicazione scritta al Cliente qualora la modifica sia di rilevante entità.
- 12 Rappresentanza**
- Salvo che diversamente stipulato per iscritto, né il Cliente né IRIDEOS potranno assumere impegni o svolgere un ruolo di rappresentanza dell'altra Parte
- 13 Trasferibilità e cedibilità a terzi**
- 13.1 Il Cliente autorizza sin d'ora IRIDEOS a cedere il presente contratto a terzi, nonché a cedere a terzi, in tutto o in parte, gli eventuali crediti vantati in virtù del presente contratto. In caso di cessione dei crediti, IRIDEOS ne darà comunicazione al Cliente ai sensi dell'art. 1264 c.c.
- 13.2 Qualunque diritto concesso da IRIDEOS al Cliente per l'uso dei Servizi è strettamente personale. Il Cliente non può cedere - sia a titolo oneroso che gratuito - tale diritto o rendere in qualunque altro modo disponibile a terzi i Servizi a lui forniti, salvo espresso diverso accordo che risulti da atto scritto.
- 14 Diritto Applicabile, foro di competenza e procedure di conciliazione**
- 14.1 Il diritto applicabile al presente contratto e ai suoi allegati è il diritto italiano.
- 14.2 Competente a conoscere di ogni e qualsiasi controversia relativa all'esecuzione, all'interpretazione efficacia e/o risoluzione del presente contratto sarà esclusivamente l'Autorità Giudiziaria del Foro di Milano, con espressa esclusione dell'Autorità Giudiziaria di qualsiasi altro Foro eventualmente alternativo o concorrente, fatto salvo quanto prescritto dalla normativa a protezione dei consumatori.
- 14.3 La risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi sono rimesse all'Agcom secondo quanto prescritto dalla vigente normativa.
- 15 Trattamento dei dati personali**
- 15.1 **Ambito di applicazione**  
Fatto salvo per quanto indicato all'articolo 15.8, le parti si danno reciprocamente atto che, in qualità di persone giuridiche, non sono sottoposte alla normativa sul trattamento dei dati personali per quanto riguarda i trattamenti delle reciproche ragioni sociali e degli ulteriori dati il cui utilizzo è necessario a fini di adempimento di obblighi normativi e contrattuali.
- 15.2 **Trattamento dei dati personali di dipendenti e consulenti**  
Ciascuna parte dichiara, nei confronti dell'altra, di avere informato i propri dipendenti che ciascuna potrà trattare i loro dati personali aziendali (nome, cognome, e-mail, telefono, funzione ricoperta) nell'ambito dell'adempimento agli obblighi derivanti da questo contratto.
- 15.3 **Dichiarazione di adeguatezza delle obbligazioni assunte**  
Il Cliente dichiara di avere valutato le modalità di adempimento delle obbligazioni da parte di IRIDEOS e di averle ritenute conformi alle proprie valutazioni ex artt. 32 e 35 Reg. CE 679/2016.
- 15.4 **Dichiarazione di conformità normativa**  
Il Cliente dichiara di avere adempiuto pienamente alle prescrizioni del GDPR prima di dare inizio alle attività oggetto di contratto. In conseguenza di quanto sopra, il Cliente accetta i prodotti/servizi oggetto di contratto nello stato nel quale si trovano al momento della stipulazione essendo gli stessi conformi con la valutazione di impatto ex art. 35 Reg. CE 679/2016 eseguita sui propri trattamenti dal Cliente.
- 15.5 **Verifica di correttezza e liceità dei trattamenti**  
La parte che, in qualità di titolare del trattamento, richiede all'altra di trattare dati personali, verifica preventivamente di avere il titolo per comunicare i dati all'altra parte in qualità di autonomo titolare e/o per gestirli in contitolarità. Quando l'affidamento dei trattamenti avviene sulla base di una nomina a responsabile esterno, la messa a disposizione dei dati nei confronti del responsabile esterno è ammessa solo dopo la verifica, a cura della parte che riveste il ruolo di titolare del trattamento, di avere acquisito i consensi necessari o di operare su una base giuridica o su un legittimo interesse.
- 15.6 **Definizione dello status di IRIDEOS**  
A prescindere dal fatto che IRIDEOS sia qualificabile come titolare, contitolare o responsabile del trattamento, i suoi compiti e responsabilità anche in termini di conformità al Reg. CE 679/2016 sono strettamente legati al diretto adempimento delle obbligazioni assunte e nei limiti anche tecnologici delle stesse, con espressa esclusione di qualsiasi altra responsabilità. In conseguenza di quanto sopra spetta esclusivamente al Cliente evitare che IRIDEOS nell'adempimento degli obblighi assunti che non prevedono il trattamento di dati personali, acceda a dati personali del Cliente o che il Cliente ha titolo giuridico di trattare.
- 15.7 **Nomina a Processor ex art. 28 Reg. CE 679/2016**
- 15.7.1 **Limitazione delle finalità e modalità di trattamento**  
Nel caso in cui obbligazione diretta e principale del contratto fosse il trattamento di dati personali, IRIDEOS assume il ruolo di Processor ex art. 28 Reg. CE 679/2016 limitatamente alla conduzione tecnico funzionale dei sistemi/servizi oggetto di contratto.  
È espressamente esclusa qualsiasi modifica non disposta dal Titolare del trattamento delle finalità e delle modalità di trattamento dei dati personali.
- 15.7.2 **Divieto di subappalto, dovere di informazione preventiva**  
Salvi i casi in cui ciò sia necessario per l'adempimento degli obblighi assunti con il contratto e/o dai modelli industriali, tecnologici e commerciali dei settori dell'informatica e delle telecomunicazioni, IRIDEOS si astiene dal ricorrere a un altro responsabile senza previa autorizzazione.
- 15.7.3 **Istruzioni ex art. 28 comma 3 lett. a) e seguenti**  
Nella qualità di Processor, IRIDEOS dovrà:
- astenersi dal trasferire i dati personali di pertinenza del Titolare del trattamento verso Paesi terzi o organizzazioni internazionali senza la sua espressa autorizzazione, salvo necessità tecnologiche e/o organizzative connaturate all'erogazione di servizi informatici e di telecomunicazioni,
  - informare il Titolare del trattamento, prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico se, per obbligo giuridico derivante dal diritto dell'Unione o da quello nazionale cui è soggetto il Fornitore, sia necessario trasferire i dati personali che trattati per conto del Titolare del trattamento verso Paesi terzi o organizzazioni internazionali,
  - configurare e gestire i propri sistemi informativi e organizzativi in modo da evitare accessi non autorizzati ai dati e alle informazioni di pertinenza del Cliente e/o la loro comunicazione e/o diffusione abusive ai sensi degli art. da 32 a 36 Reg. CE 679/2016,
  - distruggere o restituire (preferendo la più economica delle opzioni) i dati personali eventualmente detenuti,
  - cooperare con il Titolare del trattamento nel riscontro alle richieste degli interessati, fornendo le informazioni eventualmente in proprio possesso salvo che ciò non comporti un onere eccessivo, il cui costo dovrà essere separatamente negoziato,
  - utilizzare solo personale vincolato da impegni di confidenzialità, che agisca sotto precise istruzioni e controllo da parte del Processor,
  - rendere disponibile al Titolare del trattamento, a fronte della sottoscrizione di apposito accordo di riservatezza e prestazione di garanzia anche fidejussoria, informazioni sull'adozione di misure di sicurezza e consentire - alle medesime condizioni - controlli sul rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali, limitatamente a quanto oggetto di contratto.  
Quanto non espressamente oggetto di queste istruzioni rimane a carico esclusivo del Cliente.
- 15.7.4 **Cessazione dello status di Processor ex art. 28 Reg. CE 679/2016**  
Lo status di Processor ex art. 28 Reg. CE 679/2016 cessa di diritto con la cessazione, a qualsiasi titolo, dei rapporti contrattuali fra le parti. Con la cessazione dello status di Processor, IRIDEOS non avrà più alcun obbligo, di qualsiasi tipo, nei confronti del Cliente e provvederà alla distruzione dei dati personali di cui avesse la disponibilità

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO



IRIDEOS S.p.A. Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Retelit S.p.A.  
Sede legale: Viale Luigi Bodio, 37 - 20158 Milano (MI) | C.F. / P.IVA / R.I. 09995550960 - R.E.A. di MI n. 2126652  
servizioclienti@irideos.it - PEC: servizioclienti@pec.irideos.it - irideos.it

Ver. 20230801/VL

**Servizio Clienti telefonico (Lunedì-Sabato 8.30-21.30, esclusi infrasettimanali festivi): 800.585383 da fisso e mobile | +39 02 87200983 da numeri internazionali**

- senza specifico avviso.
- 15.8 **Informativa sul trattamento dei dati personali**  
La presente informativa è resa ai Clienti, persone fisiche.
- 15.8.1 **Titolare dei trattamenti**  
Titolare dei trattamenti è IRIDEOS spa, viale Luigi Bodio, 37, Milano  
E-mail: servizioclienti@pec.irideos.it.  
Il Responsabile della protezione dei dati può essere contattato al seguente indirizzo: rpd@irideos.it.
- 15.8.2 **Finalità e base giuridica del trattamento**  
I dati sono trattati per le seguenti finalità:
- erogazione dei servizi di comunicazione, compresa la gestione amministrativa e contabile e l'assistenza tecnica. Il trattamento è necessario per l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte.
  - Prevenzione frodi anche informatiche. Il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento che consiste nella protezione dei servizi erogati da operazioni fraudolente poste in essere anche da terzi
  - Recupero e cessione del credito. Il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento che consiste nella tutela del proprio credito
  - Rilevazione del grado di soddisfazione del cliente e ricerche di mercato. Il trattamento è effettuato con il consenso del Cliente, che può essere in qualsiasi momento revocato senza che ciò pregiudichi la liceità del trattamento effettuato prima della revoca.
  - Invio di materiale informativo o pubblicitario relativo ai prodotti e servizi di IRIDEOS e/o per vendita diretta. Il trattamento è effettuato con il consenso del Cliente, che può essere in qualsiasi momento revocato senza che ciò pregiudichi la liceità del trattamento effettuato prima della revoca.
- Il conferimento dei dati raccolti è necessario per l'erogazione dei servizi e in loro mancanza il titolare si trova nell'impossibilità di eseguire il contratto. Ciò ad eccezione dei dati trattati in virtù del consenso, che è dato liberamente senza alcuna conseguenza. IRIDEOS utilizzerà quali canali di comunicazione quelli per i quali il Cliente ha prestato il proprio consenso.
- 15.8.3 **Destinatari dei dati**  
I dati sono comunicati a:
- soggetti terzi se la comunicazione è necessaria per l'erogazione dei servizi oggetto del presente contratto;
  - soggetti terzi ai quali è affidata da IRIDEOS la vendita diretta dei prodotti e servizi della stessa e/o l'esecuzione di ricerche di mercato o del grado di soddisfazione del Cliente;
  - enti pubblici e privati se la comunicazione è prevista da un obbligo legale;
  - soggetti terzi a cui IRIDEOS potrebbe cedere il credito.
  - soggetti terzi a cui IRIDEOS affida lo svolgimento di determinate attività quali adempimenti fiscali, consulenze in ambito informatico o commerciale, prevenzione frodi, recupero crediti. In questi casi, i destinatari della comunicazione operano come Responsabili del trattamento
- Tutti i soggetti terzi sopra indicati opereranno sulla base di un contratto ai sensi dell'art. 28 Reg. EU 679/2016.
- 15.8.4 **Conservazione dei dati**  
I dati relativi al rapporto contrattuale con il cliente sono conservati all'interno dell'Unione Europea (salvo specifico consenso dell'interessato all'esportazione) per dieci anni in adempimento agli obblighi di legge mentre i dati trattati per fini di marketing sono conservati per un anno dall'ultimo contatto. I dati saranno distrutti quando la loro conservazione non sarà più obbligatoria per legge o per la tutela dei diritti di IRIDEOS.
- 15.8.5 **Diritti dell'interessato**  
L'interessato ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati che lo riguardano, di verificare le finalità, le modalità e la logica del trattamento. Ha inoltre il diritto di ottenere il blocco dei dati qualora siano trattati in violazione della legge. L'interessato ha, infine, il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.
- 16 **Diritti di Proprietà intellettuale, licenze d'uso**
- 16.1 Laddove IRIDEOS fornisca al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi ed ogni altro accessorio, necessari per la fruizione dei servizi i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di IRIDEOS ovvero dei suoi licenziati. Alla cessazione del presente Contratto si intenderanno scadute le eventuali licenze a favore del Cliente.
- 16.2 Il Cliente, salvo esplicita autorizzazione da parte di IRIDEOS, non potrà riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplichino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, di pacchetti e/o supporti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito ovvero consentirne l'uso da parte di terzi.
- 17 **Diritto di recesso**
- 17.1 Il Cliente che si qualifichi quale consumatore ai sensi del Codice del Consumo (d.lgs. 206/05) ha il diritto, riconosciutogli da tale Codice, di recedere dal contratto entro il termine di 14 giorni lavorativi dall'accettazione dell'Ordine.
- 17.2 Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente è tenuto a informare IRIDEOS della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita. A tal fine dovrà inviare una raccomandata oppure una comunicazione pec.
- 17.3 In caso di recesso, IRIDEOS rimborserà tutti i pagamenti che il Cliente ha effettuato senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui è stata informata della decisione del Cliente di recedere. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal Cliente per la transazione iniziale; in ogni caso, il Cliente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.
- 18 **Clausole vessatorie**  
Approvazione ai sensi dell'articolo 1341 del Codice civile  
Ai sensi dell'articolo 1341 del codice civile, al momento dell'adesione alle presenti Clausole e condizioni generali di fornitura, il Cliente approva specificamente mediante apposita accettazione le seguenti clausole:
- Art. 5 Sospensione dei servizi e facoltà di risolvere il contratto
  - Art. 7 Effetti del ritardato o mancato pagamento e facoltà di risolvere il contratto
  - Art. 9 Limitazione di responsabilità e manleva
  - Art. 13 Trasferibilità e cedibilità a terzi
  - Art. 14 Diritto applicabile e foro competente