Condizioni Generali di Contratto

Connettività · Telefonia · Hardware · Assistenza · Consulenza · Domini · Cloud

Versione 2026.3 — applicabile esclusivamente a clienti business

Versione	In vigore dal	Approvata da	Sostituisce
2026.3	8 novembre 2026	Amministratore unico	2026.2 (12/06/2026)

Come si usa questo documento. Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC") costituiscono parte integrante e sostanziale di ogni Preventivo / Offerta Commerciale emessa da **Internet ONE S.r.l.** e accettata dal Cliente. Il Preventivo individua i Servizi acquistati, i corrispettivi, la durata e ogni eventuale pattuizione particolare; le presenti CGC ne disciplinano gli aspetti generali. In caso di contrasto tra Preventivo e CGC prevale il Preventivo per ciò che vi è specificamente indicato.

Destinatari. Le presenti CGC si applicano **esclusivamente a clienti business**: imprese, professionisti ed enti che agiscono nell'ambito della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale. **Non si applicano a consumatori** (persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla propria attività professionale, ex art. 3 D.Lgs. 206/2005): per la fornitura di servizi a consumatori sono in vigore contratti dedicati (es. contratto *GeekFiber Home* per la connettività FTTH residenziale).

Sommario dei servizi disciplinati

Categoria	Servizi inclusi	Articoli
Connettività Internet	FTTH, FTTC, FWA, accessi business simmetrici dedicati, BGP transit, IP statici, subnet IPv6, peering	4–6
Telefonia VoIP	Numerazioni geografiche e non, portabilità, trunk SIP, centralini, numerazioni multiple	7
Hardware	Vendita, noleggio e comodato gratuito di apparati di rete (router, AP, switch, telefoni, NAS)	8
Assistenza tecnica	On-site, teleassistenza, pacchetti orari prepagati, SLA dedicati su preventivo	9
Consulenza e progettazione	Progettazione reti, migrazioni, audit di sicurezza, integrazione di sistemi	10
Domini e DNS	Registrazione, mantenimento, trasferimento nomi a dominio, DNS hosting	11
Cloud, hosting e housing	Servizi cloud (VM, Kubernetes, GPU, AI), hosting di servizi, housing di apparati, posta elettronica, switching e portabilità (Data Act)	12

I dettagli economici (prezzi, durate, sconti, SLA specifici) di ciascun servizio sono indicati nel Preventivo cui le presenti CGC sono allegate. Eventuali SLA con tempi di intervento e penali contrattualizzati formano oggetto di scheda dedicata allegata al Preventivo.

— Le clausole vere e proprie iniziano nella pagina successiva —

Condizioni Generali di Contratto

Versione 2026.3. Sostituiscono integralmente le precedenti versioni delle CGC Internet ONE per i servizi qui disciplinati erogati a clienti business.

Art. 1 — Definizioni

1.1 Ai fini delle presenti CGC: *Internet ONE* = Internet ONE S.r.l., società a socio unico, capitale sociale € 100.000, con sede legale in Varese (VA), Via Piemonte 95, P.IVA e C.F. IT02286170127, REA Varese 243967, ROC 18429 dal 23/06/2009, autonomous system AS5398; *Cliente* = persona giuridica, ditta individuale, professionista o ente, titolare di P.IVA o codice fiscale che agisce in ambito professionale, destinatario del Preventivo; *Preventivo* (o Offerta Commerciale) = documento sottoscritto dal Cliente che individua i Servizi acquistati, i corrispettivi e ogni pattuizione particolare; *Servizio* = singolo servizio o insieme di servizi oggetto del Preventivo; *Apparati* = beni hardware forniti da Internet ONE in vendita, noleggio o comodato; *SLA* = Service Level Agreement, eventuale scheda tecnica allegata al Preventivo che disciplina i livelli di servizio e le relative penali; *NOC* = Network Operations Center interno di Internet ONE.

Art. 2 — Oggetto, conclusione e documenti contrattuali

2.1 Oggetto del contratto è la fornitura dei Servizi indicati nel Preventivo, alle condizioni economiche ivi previste e secondo le presenti CGC.

2.2 Il contratto si compone, in ordine di prevalenza in caso di contrasto, di: (a) Preventivo / Offerta Commerciale sottoscritta dal Cliente; (b) eventuali allegati tecnici specifici (capitolato, scheda SLA, DPA ex art. 28 GDPR); (c) presenti CGC; (d) Informativa Privacy ai sensi dell'art. 13 GDPR.

2.3 Il contratto si perfeziona con la sottoscrizione del Preventivo da parte del legale rappresentante o procuratore del Cliente e l'accettazione da parte di Internet ONE, comunicata anche mediante avvio dell'attivazione del Servizio.

2.4 Eventuali pattuizioni speciali devono risultare da accordo scritto sottoscritto da entrambe le parti.

Art. 3 — Qualifica del Cliente

3.1 Il Cliente dichiara di sottoscrivere il contratto nell'ambito della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, e di essere titolare di P.IVA (ovvero, per gli enti non titolari di P.IVA, di codice fiscale e di legittimo titolo a contrarre). Non si applicano le tutele del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005).

3.2 Il Cliente garantisce di essere in possesso di tutte le autorizzazioni, licenze e concessioni necessarie ad accedere ai Servizi oggetto del contratto. Eventuale falsa dichiarazione sulla qualifica professionale o sulla titolarità a contrarre legittima la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

3.3 Le persone che condividono l'utilizzo dei Servizi con il Cliente nell'ambito della sua organizzazione (dipendenti, collaboratori, utenti finali) sono soggette al rispetto delle presenti CGC, di cui il Cliente garantisce l'osservanza.

3.4 — Microimprese, piccole imprese, organizzazioni senza scopo di lucro. Ove il Cliente rientri nelle definizioni di microimpresa, piccola impresa od organizzazione senza scopo di lucro, lo stesso dichiara espressamente di acconsentire — ai sensi e per gli effetti degli artt. 98-quaterdecies, comma 2, e 98-septiesdecies, comma 3, D.Lgs. 259/2003 — a non applicare la totalità delle disposizioni ivi previste in materia di obblighi informativi, sintesi contrattuale, durata del contratto e diritto di recesso, accettando in loro vece la disciplina delle presenti CGC e del Preventivo. Tale consenso è oggetto di approvazione specifica ai sensi dell'art. 29.4 e di apposita casella di spunta nel Preventivo.

Art. 4 — Servizi di connettività Internet

4.1 I Servizi di connettività sono erogati sulla rete autonoma AS5398 di Internet ONE, appoggiandosi alle infrastrutture wholesale dei principali operatori (Open Fiber, FiberCop, Fastweb, Vodafone, TIM, operatori FWA convenzionati, etc.) selezionate da Internet ONE in funzione della copertura disponibile presso la sede del Cliente e delle esigenze tecniche.

4.2 Le tecnologie di accesso disponibili includono, a titolo esemplificativo: FTTH GPON/XGS-PON; FTTC VDSL2/Vectoring; Fixed Wireless Access (FWA); accessi simmetrici dedicati su fibra; circuiti diretti business. La tecnologia effettivamente erogata è indicata nel Preventivo o, ove non specificata, individuata da Internet ONE in funzione della copertura.

4.3 — Tempi di attivazione. I tempi sono indicati nel Preventivo; in assenza di indicazione, Internet ONE attiva il Servizio entro **60 giorni lavorativi** dall'esito positivo della verifica di fattibilità (90 giorni lavorativi per accessi business dedicati e progetti multi-sede), compatibilmente con i tempi degli operatori wholesale. Qualora la verifica di fattibilità evidenzi interventi di adeguamento di particolare complessità, Internet ONE comunica al Cliente tempi e costi stimati; il Cliente può recedere senza oneri entro 15 giorni dalla ricezione della comunicazione.

4.4 — Tecnologia diversa da quella attesa. Se la verifica di copertura post-firma evidenzia disponibilità di tecnologia inferiore o diversa rispetto a quella indicata nel Preventivo, Internet ONE ne dà comunicazione al Cliente entro 10 giorni lavorativi. Il Cliente, entro 15 giorni, può: (a) recedere senza oneri; (b) accettare per iscritto un'offerta alternativa con canone rimodulato. In assenza di scelta espressa, il contratto si intende risolto senza oneri per entrambe le parti.

4.5 Internet ONE non risponde di ritardi imputabili agli operatori wholesale o ad altri soggetti terzi necessari all'attivazione, fatti salvi gli eventuali rimborsi previsti all'art. 5.

Art. 5 — Banda minima garantita, qualità del servizio e SLA

5.1 Internet ONE garantisce le velocità minime (MCR) indicate nel Preventivo. La banda minima è garantita all'interno della rete AS5398; i transiti verso reti terze sono soggetti alle condizioni di interconnessione delle reti attraversate.

5.2 — SLA business. Per accessi business simmetrici dedicati e per progetti che lo richiedano, possono essere previsti — ove indicato nel Preventivo o in scheda SLA allegata — livelli di servizio contrattualizzati relativi a: uptime mensile/annuale, tempo medio di ripristino (MTTR), tempo di intervento, MCR garantita, finestre di manutenzione programmata. Le penali per il mancato rispetto degli SLA sono indicate nella scheda medesima.

5.3 — Rimborso pro-rata. In caso di ritardo nell'attivazione oltre il termine di cui all'art. 4.3, di malfunzionamento totale del Servizio non risolto entro 48 ore dalla segnalazione (salvo SLA più favorevoli), o di sospensione illegittima, il Cliente ha diritto al rimborso del canone in misura proporzionale ai giorni di disservizio (canone mensile diviso

30, moltiplicato per i giorni interessati), accreditato in fattura entro la seconda fatturazione successiva. Eventuali penali da SLA si applicano in aggiunta e cumulativamente, fino al limite massimo eventualmente previsto nella scheda SLA.

5.4 Per la misurazione delle prestazioni di accessi consumer-grade, fanno fede gli strumenti AGCOM *Misurainternet* e *Ne.Me.Sys.* Per accessi business dedicati, gli strumenti di misurazione sono indicati nella scheda SLA.

Art. 6 — Indirizzamento IP, neutralità della rete, BGP

6.1 Internet ONE rispetta i principi di neutralità della rete (Reg. UE 2015/2120). Il traffico Internet del Cliente non è soggetto a degradazione discriminatoria, blocco di porte standard o filtraggio di contenuti, salvi gli interventi di gestione previsti dalla normativa.

6.2 Gli indirizzi IPv4 statici, le subnet IPv4 (fino a /24 secondo disponibilità) e IPv6 (fino a /48 secondo disponibilità) sono concessi in uso per la durata del contratto secondo le policy del RIPE NCC e tornano nella disponibilità di Internet ONE alla cessazione del Servizio.

6.3 — Servizio di IP Transit (BGP). Su richiesta del Cliente e ove indicato nel Preventivo, Internet ONE fornisce servizio di IP transit con annuncio in BGP dei prefissi del Cliente. Il Cliente garantisce di essere autorizzato ad annunciare i prefissi indicati (LOA, RPKI ROA) e si impegna a configurare le proprie sessioni BGP secondo le best practice (MANRS, prefix filtering, max-prefix limit). Internet ONE applica filtri RPKI-strict e può sospendere l'annuncio in caso di violazione delle policy di routing o di route leak.

6.4 Internet ONE non utilizza CGNAT sui servizi business salvo espressa richiesta del Cliente.

Art. 7 — Servizi di telefonia VoIP

7.1 Internet ONE può attivare servizi VoIP comprendenti: assegnazione di nuove numerazioni geografiche o non geografiche; portabilità di numerazioni preesistenti, gestita per il tramite di operatore migratorio autorizzato individuato da Internet ONE; trunk SIP per centralini del Cliente; centralini telefonici virtuali; servizi di numerazione multipla (passanti, RGN).

7.2 Tariffe, canoni e profili di traffico sono indicati nel Preventivo. Eventuali variazioni delle tariffe a consumo (es. chiamate internazionali) sono comunicate al Cliente con preavviso scritto di almeno 30 giorni, con diritto del Cliente di recedere senza oneri entro tale termine per le sole variazioni peggiorative.

7.3 Sulle linee VoIP non è garantito il funzionamento di apparati che richiedono linea analogica (fax, POS analogici, combinatori antifurto, modem analogici). Per tali esigenze il Cliente può attivare gateway analogici sotto la propria responsabilità o richiedere a Internet ONE servizi dedicati. Le chiamate ai numeri di emergenza richiedono linea attiva e alimentata: in assenza di alimentazione o connettività il VoIP non funziona; il CLI trasmesso ai servizi di emergenza è basato sull'indirizzo di installazione comunicato dal Cliente, che si impegna a mantenerlo aggiornato.

7.4 — Uso anomalo, M2M, dialer. Internet ONE si riserva di intervenire (limitando, sospendendo o riprofilando il servizio), previo confronto col Cliente, in caso di utilizzo manifestamente anomalo, machine-to-machine massivo, traffico di natura non compatibile con il profilo sottoscritto, o attività di dialer/telemarketing aggressivo. Eventuali profili di traffico massivo o telemarketing devono essere preventivamente concordati e profilati separatamente.

Art. 8 — Vendita, noleggio e comodato di apparati hardware

8.1 — Vendita. Le vendite di apparati hardware sono disciplinate dagli artt. 1470 ss. c.c. La proprietà passa al Cliente con il pagamento integrale del prezzo. Le specifiche tecniche e la garanzia commerciale del produttore sono indicate in fattura, nella scheda prodotto o nel manuale d'uso allegato.

8.2 — Garanzia per vizi. Si applica la garanzia per vizi ex artt. 1490 ss. c.c., con onere di denuncia entro **8 giorni** dalla scoperta del vizio, a pena di decadenza, e prescrizione dell'azione in **un anno** dalla consegna (art. 1495 c.c.), salva diversa pattuizione scritta nel Preventivo. La garanzia commerciale del produttore (tipicamente 12 o 24 mesi a seconda della categoria di apparato) resta salva e prevale ove più favorevole al Cliente. Internet ONE non risponde di difetti derivanti da uso non conforme, manomissione, eventi atmosferici, sovratensioni o cattiva manutenzione.

8.3 — Noleggio. Gli apparati forniti in noleggio restano di proprietà di Internet ONE e sono utilizzati esclusivamente per la fruizione dei Servizi cui accedono. Si applicano gli artt. 1571 ss. c.c. Il canone di noleggio è indicato nel Preventivo. Il noleggio è strettamente collegato al Servizio e cessa con esso.

8.4 — Comodato gratuito. Gli apparati eventualmente forniti in comodato gratuito (es. ONT della rete d'accesso) sono disciplinati dagli artt. 1803 ss. c.c., restano di proprietà di Internet ONE e devono essere restituiti alla cessazione del Servizio. Sono assimilabili a Dispositivi di Accesso, parte integrante della rete Internet ONE, configurati e gestiti esclusivamente da Internet ONE.

8.5 — Custodia, manutenzione, sostituzione. Il Cliente custodisce diligentemente gli apparati in noleggio o comodato; non può rimuoverli, sostituirli, manometterli o cederli a terzi (anche a titolo gratuito o temporaneo) senza il preventivo consenso scritto di Internet ONE. Qualsiasi intervento tecnico sugli apparati è effettuato esclusivamente da personale autorizzato da Internet ONE. In caso di smarrimento, furto o manomissione, il Cliente ne dà immediata comunicazione a Internet ONE, anche via email, da confermarsi entro 7 giorni a mezzo PEC o raccomandata A/R con copia dell'eventuale denuncia alle autorità.

8.6 — Restituzione alla cessazione. Alla cessazione del Servizio, per qualunque causa, il Cliente restituisce gli apparati in noleggio o comodato entro 30 giorni solari, a propria cura, con etichetta prepagata fornita dal corriere convenzionato (nessun costo per il Cliente). In alternativa, ritiro al domicilio a costo da preventivo. In caso di mancata restituzione, restituzione di apparato non più funzionante per cause imputabili al Cliente, smarrimento o furto non tempestivamente denunciato, Internet ONE addebita al Cliente il valore di mercato dell'apparato, previa comunicazione scritta.

8.7 — Modem libero (BYOR). Per i servizi di connettività, ai sensi della Del. AGCOM 348/18/CONS, il Cliente ha diritto di utilizzare un proprio router. La fornitura delle credenziali tecniche (PPPoE/IPoE, parametri VLAN, IP) è gratuita. I requisiti minimi del router del Cliente sono pubblicati su internet.one. Internet ONE non risponde di malfunzionamenti, vulnerabilità di sicurezza o degradazioni imputabili all'apparato libero scelto dal Cliente.

Art. 9 — Servizi di assistenza tecnica

9.1 — Modalità. I servizi di assistenza tecnica sono erogati secondo quanto indicato nel Preventivo, in una o più delle seguenti modalità: (a) **Assistenza on-site** presso la sede del Cliente, su hardware e software del Cliente; (b) **Teleassistenza** in modalità remota, tramite software di supporto installato sulle macchine del Cliente, previa autorizzazione caso per caso o secondo accordo permanente; (c) **Pacchetti orari prepagati**, di dimensione concordata, da consumare entro i termini indicati nel Preventivo; (d) **SLA dedicati di**

assistenza, ove previsti, con tempi di intervento (response time) e di risoluzione (resolution time) contrattualizzati, ed eventuali penali.

9.2 — Tariffazione. Salvo diversa indicazione nel Preventivo, le attività di assistenza sono fatturate a tempo, per frazioni di mezzora con arrotondamento alla mezzora successiva. Per le attività on-site sono dovuti, in aggiunta, i costi documentati di trasferta (chilometrici secondo tariffa ACI, eventuali pernottamenti e diarie) e dei materiali utilizzati per l'intervento.

9.3 — Tracciabilità. L'attività del tecnico è registrata in apposito *rapporto di intervento*, sottoscritto per ricezione dal Cliente per le attività on-site (anche da delegato di fatto del Cliente presente in sede), ovvero risultante dal file di log non modificabile per la teleassistenza. Tale documentazione fa fede ai fini della fatturazione e viene conservata da Internet ONE per la tracciabilità storica degli interventi.

9.4 — Pacchetti orari prepagati. Il monte ore acquistato viene decurtato per le frazioni di mezzora effettivamente fruite, con arrotondamento alla mezzora successiva. Le ore non utilizzate entro il termine indicato nel Preventivo (in assenza di indicazione: 12 mesi dall'acquisto) decadono senza diritto a rimborso, salvo diversa pattuizione scritta.

9.5 — Limiti. Internet ONE non risponde di danni o malfunzionamenti preesistenti ai sistemi del Cliente, né di perdita di dati non oggetto di specifico contratto di backup. È onere del Cliente effettuare backup adeguati **prima** di ogni intervento di assistenza, manutenzione o aggiornamento. Internet ONE non è responsabile dell'operato di software o hardware di produttori terzi installati sui sistemi del Cliente.

Art. 10 — Consulenza tecnica e progettazione

10.1 Internet ONE offre attività di consulenza per la progettazione di reti aziendali, migrazioni di sistemi, audit di sicurezza informatica, integrazione di sistemi, dimensionamento di infrastrutture e analoghe attività ad alto contenuto specialistico. Le specifiche del progetto, i deliverable attesi, i tempi, i criteri di accettazione e i corrispettivi sono definiti puntualmente nel Preventivo o in capitolato allegato.

10.2 — Accettazione dei deliverable. La consegna dei deliverable è accompagnata da un verbale di consegna che il Cliente è tenuto a sottoscrivere entro 15 giorni dalla consegna, formulando eventuali contestazioni scritte e motivate. Decorso tale termine senza contestazioni, i deliverable si intendono accettati a tutti gli effetti.

10.3 — Obbligazione di mezzi. Internet ONE si impegna a fornire prestazioni a regola d'arte e in linea con le specifiche concordate. Trattandosi di attività di natura intellettuale, l'obbligazione è di mezzi e non di risultato, salvo diversa pattuizione espressa nel Preventivo. Internet ONE non garantisce che i risultati siano idonei a soddisfare esigenze del Cliente ulteriori rispetto a quelle rappresentate nel Preventivo.

10.4 — Proprietà intellettuale. Salvo diversa pattuizione, le metodologie, il know-how e gli strumenti software proprietari utilizzati da Internet ONE per l'erogazione della consulenza restano di proprietà di Internet ONE. I deliverable specifici (documentazione tecnica di progetto, configurazioni, script personalizzati per il Cliente) sono concessi al Cliente in licenza d'uso non esclusiva per le proprie esigenze interne, salvo diversa pattuizione.

Art. 11 — Registrazione e gestione dei nomi a dominio

11.1 Il Cliente conferisce mandato a Internet ONE per la richiesta di assegnazione, mantenimento, rinnovo e gestione dei nomi a dominio indicati nel Preventivo. Si applicano integralmente i regolamenti e le procedure delle competenti Authority (Registro.it per il ccTLD .it, ICANN/Registry competenti per i gTLD e gli altri ccTLD), che il Cliente dichiara di conoscere e rispettare.

11.2 Il nome a dominio è concesso in uso e non in proprietà all'assegnatario. La registrazione si considera perfezionata solo nel momento in cui il richiedente risulta indicato come *Registrante* (Registrant) nel database dell'Authority competente. Fino a tale momento non vi è certezza sull'esito della procedura.

11.3 Il Cliente garantisce, sotto la propria esclusiva responsabilità, che i nomi richiesti non violano diritti di terzi (marchi, segni distintivi, nomi commerciali) e tiene indenne Internet ONE da qualsiasi pretesa di terzi conseguente alla registrazione e all'utilizzo. Internet ONE non risponde della mancata registrazione per cause non immediatamente imputabili a propria negligenza diretta; la responsabilità è in ogni caso limitata all'importo corrisposto per il servizio di registrazione del dominio interessato.

11.4 In caso di mancato rinnovo o di trasferimento del dominio ad altro Registrar, i servizi accessori (caselle email, DNS, hosting) collegati al dominio cessano automaticamente. Il Cliente è onerato della tempestiva indicazione del rinnovo o della cessazione.

Art. 12 — Servizi cloud, hosting, housing e posta elettronica

12.1 I servizi cloud, hosting, housing e posta elettronica sono erogati direttamente da Internet ONE o, ove indicato nel Preventivo, da partner specializzati. Le caratteristiche tecniche, i limiti di risorse, le finestre di manutenzione e gli SLA specifici sono indicati nel Preventivo o nelle schede tecniche allegate, unitamente all'identità dell'eventuale partner erogatore.

12.2 — Responsabilità sui contenuti. Il Cliente è esclusivo responsabile dei contenuti caricati e delle attività svolte sulle risorse cloud o ospitate, nonché del rispetto delle normative applicabili (in particolare GDPR, copyright, normativa fiscale e sulle telecomunicazioni). Il Cliente garantisce la liceità dei trattamenti di dati personali effettuati tramite i servizi cloud o ospitati.

12.3 — Backup e continuità. Internet ONE adotta misure di sicurezza e continuità operativa secondo lo standard del settore; tuttavia raccomanda al Cliente di effettuare backup propri ed eventualmente sottoscrivere servizi di backup gestito, ove disponibili. Salvo specifica pattuizione, Internet ONE non garantisce il recupero di dati persi per cause imputabili al Cliente o a terzi non riconducibili a Internet ONE.

12.4 — DPA. Ove Internet ONE tratti dati personali per conto del Cliente nell'ambito dei servizi cloud, hosting, housing o email (es. contenuti di caselle email aziendali, dati di applicativi ospitati), agisce in qualità di Responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR. Le parti sottoscrivono separatamente, ove richiesto dal Cliente o necessario per legge, un accordo dedicato (Data Processing Agreement, DPA).

12.5 — Switching e portabilità (Data Act). Per i servizi di trattamento dati rientranti nell'ambito di applicazione del Capo VI del Reg. UE 2023/2854 (*Data Act*), il Cliente ha diritto di passare a un diverso fornitore, a una propria infrastruttura on-premise o a una configurazione multi-fornitore, con preavviso scritto non superiore a **2 mesi**. Internet ONE: (a) completa la migrazione entro **30 giorni di calendario** dalla scadenza del preavviso, prorogabili — per impossibilità tecnica documentata e tempestivamente comunicata — fino a un massimo di 7 mesi; (b) garantisce un periodo di recupero dei dati di almeno 30 giorni dalla cessazione; (c) presta ragionevole assistenza e rende disponibili i dati esportabili e i digital asset in formati strutturati, di uso comune e leggibili da dispositivo automatico, tramite interfacce aperte e documentate; (d) assicura, per i servizi di

tipo infrastrutturale (IaaS), l'equivalenza funzionale nei limiti del Regolamento. A decorrere dal **12 gennaio 2027** nessun corrispettivo di switching è dovuto; fino a tale data possono essere addebitati i soli costi ridotti consentiti dal Regolamento, indicati nel Preventivo. In caso di recesso esercitato per switching ai sensi del presente comma non si applicano, ai servizi oggetto di migrazione, i canoni residui di cui all'art. 16.2, lett. b), restando dovuti i corrispettivi maturati e quanto eventualmente previsto nei limiti consentiti dal Regolamento.

Art. 13 — Corrispettivi e fatturazione

13.1 Il Cliente corrisponde i canoni, i corrispettivi una tantum (es. contributo di attivazione, hardware in vendita) e gli eventuali importi a consumo (es. traffico VoIP) secondo le scadenze e modalità indicate nel Preventivo.

13.2 I prezzi indicati nel Preventivo sono **al netto di IVA**, fatturati con applicazione dell'imposta ai sensi di legge. Eventuali ulteriori imposte, tasse o oneri (incluse imposte di bollo) sono a carico del Cliente.

13.3 — Fattura elettronica. La fatturazione è elettronica via Sistema di Interscambio (SDI), all'indirizzo PEC o al codice destinatario (*Codice SDI*) indicato dal Cliente nel Preventivo. La fattura si presume recapitata al momento della consegna al cassetto fiscale del destinatario, salvo prova contraria del mancato recapito imputabile a Internet ONE.

13.4 — Periodicità. Salvo diversa indicazione nel Preventivo, i canoni sono fatturati con periodicità mensile o trimestrale anticipata. I corrispettivi una tantum (attivazione, hardware) sono fatturati all'attivazione del Servizio o alla consegna. I corrispettivi a consumo (traffico VoIP, ore di assistenza extra-pacchetto) sono fatturati a posteriori sulla base dei consumi effettivi rilevati.

13.5 — Indicizzazione. Salvo diversa indicazione nel Preventivo, i canoni non sono soggetti ad indicizzazione automatica per la durata del periodo iniziale di vincolo. Eventuali variazioni dei canoni successive al periodo iniziale seguono le regole di cui all'art. 18.

Art. 14 — Modalità di pagamento e gestione della mora

14.1 Le modalità di pagamento disponibili (SEPA Direct Debit, carta di credito tramite Stripe/Nexi, bonifico bancario) sono indicate nel Preventivo; quando disponibile, il Cliente può gestirle anche dall'area riservata su internet.one. I dati di carta di credito sono trattati direttamente da provider certificati PCI-DSS e non transitano sui sistemi di Internet ONE.

14.2 Termine di pagamento, salvo diversa indicazione in fattura: **30 giorni** dalla data di emissione.

14.3 — Interessi di mora. In caso di ritardo nei pagamenti, decorsi i termini di legge, sono dovuti — senza necessità di costituzione in mora — gli **interessi di mora ai sensi del D.Lgs. 231/2002** (tasso di riferimento BCE maggiorato di 8 punti percentuali, applicato a partire dal giorno successivo alla scadenza). È inoltre dovuto il **recupero forfettario delle spese** ex art. 6 D.Lgs. 231/2002 (€ 40,00 per ciascuna fattura insoluta), salvo prova del maggior danno.

14.4 In caso di insoluto su addebito SDD, carta di credito o ricevuta bancaria, Internet ONE addebita un costo amministrativo di € 10,00 + IVA per ogni sollecito formalmente inviato, a copertura dei costi documentati di gestione.

14.5 — Compensazione e cessione del credito. Internet ONE può compensare gli importi dei propri crediti maturati nei confronti del Cliente con eventuali crediti esigibili che il Cliente vanti nei suoi confronti. Internet ONE può inoltre cedere a terzi i crediti vantati nei confronti del Cliente, dandone comunicazione al Cliente medesimo ai sensi dell'art. 1264 c.c.

Art. 15 — Durata e rinnovo del contratto

15.1 La durata del contratto è quella indicata nel Preventivo. In assenza di indicazione, il contratto ha durata di **12 mesi** dalla data di effettiva attivazione del Servizio.

15.2 — Rinnovo tacito. Salvo diversa indicazione nel Preventivo, alla scadenza della durata iniziale il contratto si rinnova tacitamente per periodi successivi di durata pari a quella iniziale, ferma la facoltà di disdetta di una delle parti con preavviso scritto di almeno **90 giorni** prima della scadenza, via PEC a `internetone@pec.it` o raccomandata A/R alla sede legale. Internet ONE informa il Cliente, con almeno **60 giorni** di anticipo rispetto al rinnovo tacito e su supporto durevole, della fine dell'impegno contrattuale e delle modalità di disdetta (art. 98-quaterdecies D.Lgs. 259/2003, ove applicabile).

15.3 La disdetta deve essere comunicata dal legale rappresentante o procuratore del Cliente. Disdetta tardiva o priva dei requisiti formali non è opponibile a Internet ONE.

Art. 16 — Recesso anticipato del Cliente

16.1 Il Cliente può recedere anticipatamente dal contratto, prima della scadenza naturale o di un periodo di rinnovo in corso, mediante comunicazione scritta via PEC o raccomandata A/R con preavviso di almeno 30 giorni.

16.2 — Effetti economici del recesso anticipato. In caso di recesso anticipato il Cliente è tenuto a corrispondere a Internet ONE: (a) i canoni dovuti fino alla data di efficacia del recesso; (b) i canoni residui dovuti fino alla naturale scadenza del periodo in corso (durata iniziale o periodo di rinnovo), salvo diversa pattuizione nel Preventivo; (c) eventuali contributi di disattivazione previsti nel Preventivo, a copertura dei costi sostenuti per l'erogazione del Servizio e per la disattivazione (artt. 10 e ss. Del. AGCOM 487/18/CONS in quanto compatibili). Resta salva la restituzione degli apparati in noleggio o comodato ai sensi dell'art. 8.6. Per i servizi di trattamento dati restano fermi i diritti di switching di cui all'art. 12.5.

16.3 Il recesso esercitato a seguito di modifiche unilaterali peggiorative comunicate ai sensi dell'art. 18 non comporta l'addebito dei canoni residui di cui al comma 2 lett. b), né dei contributi di disattivazione di cui alla lett. c), restando dovuti i soli canoni maturati fino alla data di efficacia del recesso.

Art. 17 — Operazioni straordinarie del Cliente

17.1 In caso di operazioni straordinarie del Cliente (fusione, scissione, conferimento o cessione d'azienda o di ramo d'azienda) che comportino il subentro di un soggetto giuridico diverso nella titolarità del contratto, il Cliente ne dà tempestiva comunicazione scritta a Internet ONE, che valuta la prosecuzione del contratto con il nuovo soggetto. Internet ONE può rifiutare il subentro per motivi oggettivi (es. insolvenza, inaffidabilità, conflitto), con effetto risolutivo del contratto e regolazione dei rapporti pendenti.

Art. 18 — Modifiche unilaterali del contratto

18.1 Internet ONE può modificare unilateralmente le condizioni economiche e tecniche dei Servizi con preavviso scritto di almeno **30 giorni**, da comunicare al Cliente via PEC, email o area riservata. La comunicazione indica natura ed entità della modifica e la data di efficacia.

18.2 Qualora la modifica comporti un peggioramento significativo delle condizioni economiche o tecniche, il Cliente può recedere dal contratto senza penali entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione, ai sensi dell'art. 16.3. In caso contrario, la modifica si intende accettata.

18.3 Internet ONE può inoltre adeguare i corrispettivi in conseguenza di: aumenti dei costi connessi ai circuiti di accesso wholesale (variazioni listini Open Fiber/FiberCop/Fastweb/Vodafone/TIM); aumenti delle tariffe di terminazione e di interconnessione fissati dalle autorità competenti; variazioni del costo dell'energia e dei materiali aventi impatto documentabile sui costi di gestione; introduzione di nuovi oneri normativi a carico degli operatori. Anche tali adeguamenti sono comunicati con preavviso di 30 giorni e danno luogo a diritto di recesso senza oneri ove l'aumento superi il 10% rispetto al corrispettivo precedente.

Art. 19 — Sospensione del Servizio

19.1 Internet ONE può sospendere il Servizio, previa comunicazione scritta con almeno **7 giorni** di preavviso (salvo casi di urgenza tecnica o legale), in caso di: morosità per importi scaduti da oltre 30 giorni e non saldati nonostante sollecito; violazione degli obblighi di cui all'art. 21; utilizzo del Servizio in modo da arrecare danno alla rete o a terzi; provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria o di altre autorità competenti.

19.2 La sospensione del Servizio voce per morosità non riguarda le chiamate ai numeri di emergenza, che restano accessibili nei limiti tecnici imposti dalla connettività attiva.

19.3 — Riattivazione. La riattivazione dopo sospensione per morosità richiede il pagamento integrale degli importi scaduti, degli interessi e delle spese, e di un contributo di riattivazione pari a € 50,00 + IVA, a copertura dei costi tecnici della procedura. Internet ONE comunica al Cliente i tempi stimati per l'effettiva riattivazione.

19.4 La sospensione esercitata in difetto dei presupposti dà diritto al rimborso pro-rata del canone di cui all'art. 5.3.

Art. 20 — Risoluzione del contratto

20.1 — Clausola risolutiva espressa (art. 1456 c.c.). Il contratto si risolve di diritto, previa comunicazione scritta da parte di Internet ONE a mezzo PEC o raccomandata A/R, in caso di: morosità del Cliente perdurante per oltre 90 giorni dalla scadenza, non sanata nonostante intervenuta sospensione; utilizzo del Servizio per attività che configurino reato (es. distribuzione di materiale pedopornografico, attacchi informatici, frodi online), anche su segnalazione dell'Autorità Giudiziaria; ripetuta violazione, dopo formale diffida, degli obblighi di cui all'art. 21; mancato rispetto di obblighi di legge in materia di tutela del diritto d'autore, antiriciclaggio, normativa fiscale connessi all'utilizzo dei Servizi.

20.2 — Crisi e insolvenza del Cliente. In caso di sottoposizione del Cliente a strumenti di regolazione della crisi e dell'insolvenza o a procedure disciplinate dal D.Lgs. 14/2019 (Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza, "CCII"), trova applicazione la disciplina inderogabile ivi prevista in materia di rapporti giuridici pendenti, ivi inclusa l'inefficacia delle clausole che fanno dipendere la risoluzione del contratto dall'apertura della procedura (artt. 94-bis, 97 e 172, comma 6, CCII). Restano ferme: (a) la facoltà di Internet ONE di sospendere il Servizio e di risolvere il contratto per morosità ai sensi degli artt. 19 e 20.1, nei limiti consentiti dal CCII; (b) la facoltà di far valere i crediti maturati nelle forme e nei limiti concorsuali; (c) la risoluzione di diritto, previa comunicazione scritta, in caso di procedure esecutive, sequestri o altri vincoli sui beni del Cliente che ne pregiudichino la continuità aziendale, ove non ostino norme imperative.

20.3 La risoluzione comporta cessazione immediata del Servizio e obbligo di restituzione degli apparati in comodato (art. 8.6). Restano dovuti tutti i corrispettivi maturati fino alla data di risoluzione, oltre al risarcimento degli eventuali maggiori danni.

Art. 21 — Obblighi del Cliente e uso accettabile

21.1 — Obblighi generali. Il Cliente si impegna a: utilizzare i Servizi nel rispetto delle leggi italiane ed europee; non commettere reati o agevolarne la commissione tramite l'utilizzo dei Servizi; non effettuare spamming o invio massivo di comunicazioni elettroniche non sollecitate, in violazione del GDPR, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dei provvedimenti del Garante; non effettuare scansioni di rete non autorizzate, attacchi DDoS, intrusioni in sistemi informatici altrui; non distribuire materiale coperto da diritto d'autore senza autorizzazione del titolare; rispettare le norme di buon uso delle risorse di rete (*Netiquette*, RFC 1855); custodire diligentemente le credenziali di accesso e segnalare tempestivamente smarrimenti o compromissioni; comunicare tempestivamente variazioni dei propri dati.

21.2 — Responsabilità per terzi. Il Cliente è responsabile dell'uso dei Servizi da parte di propri dipendenti, collaboratori, utenti finali, ospiti e chiunque acceda ai Servizi tramite le sue credenziali o risorse di rete. Il Cliente garantisce il rispetto delle presenti CGC da parte di tali soggetti.

21.3 — Identificazione dell'utente. Il Cliente conviene che il registro elettronico di funzionamento (log) dei Servizi, generato e conservato da Internet ONE, costituisce prova dei fatti e atti compiuti dal Cliente o da terzi tramite le sue credenziali, e potrà essere esibito su richiesta dell'Autorità Giudiziaria competente. Internet ONE identifica l'utente al momento del collegamento mediante indirizzo IP, login, numero telefonico e altri identificativi tecnici.

21.4 — Manleva. Il Cliente manleva e tiene indenne Internet ONE da qualsiasi pretesa di terzi (in sede civile, penale, amministrativa) conseguente a un uso dei Servizi non conforme alle presenti CGC o alle leggi vigenti, ivi compresi gli oneri di difesa e gli eventuali importi corrisposti a titolo transattivo o risarcitorio.

21.5 — Marchi e segni distintivi. Il Cliente non può esporre nel proprio sito web né utilizzare i marchi e segni distintivi di Internet ONE senza il preventivo consenso scritto. È fatto salvo l'uso descrittivo e leale necessario per indicare il rapporto contrattuale (es. "connettività fornita da Internet ONE").

21.6 — Cooperazione in materia di sicurezza. Le parti cooperano in buona fede nella prevenzione e nella gestione di incidenti di sicurezza informatica che interessino i Servizi. Il Cliente segnala tempestivamente a Internet ONE compromissioni di credenziali, incidenti e vulnerabilità rilevanti di cui venga a conoscenza; Internet ONE adempie ai propri obblighi di notifica ai sensi del D.Lgs. 138/2024 (recepimento della direttiva NIS 2), ove applicabili, e può adottare le misure tecniche urgenti necessarie a contenere l'incidente e a tutelare l'integrità della rete, informandone il Cliente.

21.7 — Sicurezza delle informazioni. Internet ONE adotta misure tecniche e organizzative adeguate al rischio per proteggere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei Servizi e delle informazioni del Cliente, nell'ambito di un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni impostato secondo la norma ISO/IEC 27001 e delle misure di gestione del rischio di cui al D.Lgs. 138/2024. La politica per la sicurezza delle informazioni è pubblicata su internet.one/legali/politica-sicurezza.

21.8 — Comunicazione degli incidenti al Cliente. Internet ONE comunica al Cliente, senza ingiustificato ritardo e ove possibile entro **24 ore** da quando ne ha avuto conoscenza, gli incidenti di sicurezza che abbiano un impatto significativo sui Servizi erogati al Cliente o sulle sue informazioni, indicando la natura dell'incidente, le misure adottate e quelle consigliate al Cliente, e lo aggiorna fino alla chiusu-

ra. Restano fermi, nei casi in cui Internet ONE agisca come Responsabile del trattamento, gli obblighi di cui all'art. 33, par. 2, GDPR secondo il DPA.

21.9 — Clienti soggetti al D.Lgs. 138/2024. Il Cliente che sia soggetto essenziale o importante ai sensi del D.Lgs. 138/2024 può chiedere a Internet ONE le informazioni ragionevolmente necessarie a valutare la sicurezza della propria catena di approvvigionamento (questionari, descrizione delle misure adottate, punti di contatto per gli incidenti); Internet ONE risponde entro 30 giorni. Ulteriori verifiche documentali o in loco sono concordate per iscritto, con preavviso di almeno 30 giorni, nel rispetto della riservatezza degli altri clienti e della sicurezza della rete, e con costi a carico del Cliente salvo diverso accordo.

Art. 22 — Limitazioni di responsabilità

22.1 — Esclusioni. Salva la responsabilità per dolo o colpa grave e per danni alla persona, Internet ONE non risponde di disservizi, interruzioni o degradazioni determinate da: forza maggiore o caso fortuito (art. 23); manutenzione programmata, ove preceduta da preavviso ragionevole; malfunzionamenti dell'infrastruttura wholesale, salvi i rimborsi di cui all'art. 5; manomissioni o interventi non autorizzati su apparati; malfunzionamenti del modem/router del Cliente in regime di modem libero (art. 8.7); utilizzo non conforme alle presenti CGC; servizi di telefonia, navigazione o assistenza erogati o originati al di fuori del territorio italiano, ove soggetti a regimi di responsabilità differenti.

22.2 — Tetto di responsabilità. Salvo dolo o colpa grave e fatto salvo quanto previsto da eventuali SLA specifici, la responsabilità di Internet ONE per danni di qualsiasi natura subiti dal Cliente è limitata ad un importo pari ai **corrispettivi netti pagati dal Cliente per il Servizio interessato nei 12 mesi precedenti** l'evento dannoso (ovvero, se il rapporto è di durata inferiore, ai corrispettivi pagati dall'attivazione).

22.3 — Danni esclusi. È in ogni caso esclusa la responsabilità di Internet ONE per: danni indiretti, lucro cessante, perdita di chance, perdita di opportunità commerciali, danno reputazionale; perdita di dati non oggetto di specifico servizio di backup contrattualizzato; pretese di terzi non immediatamente imputabili a colpa diretta di Internet ONE; danni derivanti dall'utilizzo di servizi di terze parti integrati o veicolati attraverso i Servizi.

22.4 — Registrazione domini. Per il servizio di registrazione e gestione dei nomi a dominio, la responsabilità di Internet ONE è in ogni caso limitata all'importo corrisposto per il servizio di registrazione del dominio interessato (art. 11.3).

Art. 23 — Forza maggiore

23.1 Sono cause di forza maggiore tutti gli eventi imprevedibili e inevitabili che impediscono o rendono significativamente più oneroso l'adempimento, ivi inclusi: calamità naturali; atti dell'autorità pubblica; conflitti armati, terrorismo; scioperi generali o di settore; blackout della rete elettrica nazionale; interruzioni delle reti dei fornitori wholesale, di transito o di interconnessione; attacchi informatici di particolare gravità; pandemie e relative restrizioni.

23.2 La parte impossibilitata ad adempiere comunica tempestivamente all'altra la circostanza, le conseguenze e i tempi prevedibili. Le obbligazioni restano sospese per la durata dell'evento. Se l'impossibilità si protrae oltre 90 giorni, ciascuna parte può recedere dal contratto senza oneri.

Art. 24 — Servizio Clienti, reclami e risoluzione delle controversie

24.1 — Canali del Servizio Clienti. Telefono **0332 226092**; email `supporto@internetone.it`; PEC `internetone@pec.it`; area riservata su internet.one. Il NOC è presidiato dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00, esclusi i festivi; fuori orario è attivo un servizio di reperibilità tecnica per i guasti, con le modalità e i tempi indicati nel Preventivo o nella scheda SLA.

24.2 — Reclami. I reclami formali sono presentati via email, PEC o raccomandata A/R. Internet ONE risponde per iscritto entro **30 giorni** dalla ricezione, secondo la Carta dei servizi pubblicata su internet.one/legali/carta-dei-servizi, che disciplina anche gli indennizzi per la mancata risposta.

24.3 — Conciliazione obbligatoria AGCOM. Per le controversie in materia di servizi di comunicazione elettronica rientranti nell'ambito di applicazione del regolamento AGCOM vigente (Del. 194/23/CONS e ss.mm.ii.), il tentativo di conciliazione dinanzi al Co.Re.Com. territorialmente competente, tramite la piattaforma **ConciliaWeb** (conciliaweb.agcom.it), costituisce condizione di procedibilità dell'azione in sede giurisdizionale nei casi e nei limiti previsti dal regolamento medesimo. Per le controversie non soggette a tale procedura restano ferme le facoltà di cui all'art. 24.4.

24.4 — Mediazione e arbitrato. Le parti possono concordare procedure ADR (mediazione ex D.Lgs. 28/2010, arbitrato) per la composizione delle controversie, ferme restando le competenze del foro di cui all'art. 28.

Art. 25 — Comunicazioni tra le parti

25.1 Le comunicazioni a effetto legale (recessi, diffide, contestazioni, modifiche, risoluzioni) avvengono di norma via **PEC** (al Cliente, alla PEC indicata nel Preventivo o pubblicata sul Registro Imprese; a Internet ONE, `internetone@pec.it`) o raccomandata A/R alla sede legale. Le comunicazioni operative ordinarie possono avvenire via email all'indirizzo della Scheda Anagrafica del Cliente.

25.2 PEC e raccomandata A/R producono effetti di legge ai sensi del D.Lgs. 82/2005 (CAD). L'email ordinaria si presume ricevuta al momento della consegna al server di posta del destinatario, salvo prova contraria del mancato recapito.

25.3 È onere del Cliente comunicare tempestivamente le variazioni di indirizzo email, PEC, sede legale, codice destinatario SDI e ragione sociale. Internet ONE non risponde della mancata ricezione dovuta a mancato aggiornamento dei recapiti.

Art. 26 — Cessione del contratto

26.1 Internet ONE può cedere il contratto a terzi previa comunicazione scritta al Cliente, qualora la cessione sia funzionale a operazioni societarie (fusioni, scissioni, conferimenti d'azienda) o di riorganizzazione che non comportino peggioramento delle condizioni del Servizio.

26.2 Il Cliente non può cedere il contratto a terzi senza il preventivo consenso scritto di Internet ONE. Resta salvo quanto disposto dall'art. 17 in caso di operazioni straordinarie del Cliente.

Art. 27 — Trattamento dei dati personali e GDPR

27.1 Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018, secondo l'**Informativa Privacy** che costituisce parte integrante del contratto, disponibile su internet.one/privacy.

27.2 — Doppio ruolo. Per i dati personali del Cliente (e dei suoi referenti, amministratori, dipendenti) raccolti per la gestione del rapporto contrattuale, Internet ONE agisce in qualità di **Titolare autonomo** del trattamento. Per i dati personali che Internet ONE tratta per conto del Cliente nell'ambito dell'erogazione dei Servizi (es. contenuti di caselle email aziendali, dati di applicativi ospitati, contenuti

caricati su risorse cloud), Internet ONE agisce in qualità di **Responsabile del trattamento** ex art. 28 GDPR e le parti sottoscrivono un DPA dedicato (art. 12.4).

27.3 Titolare del trattamento è Internet ONE S.r.l., contattabile per ogni questione privacy a `privacy@internetone.it`. Il Responsabile della protezione dei dati (DPO) è Aldo Trentini, `aldo@internetone.it`.

27.4 — Conservazione dati di traffico. I dati di traffico telefonico (VoIP) sono conservati 24 mesi ex art. 132 D.Lgs. 196/2003. I dati di traffico Internet (log di connessione) sono conservati 12 mesi ex art. 132 D.Lgs. 196/2003; per l'accertamento e la repressione dei reati gravi indicati dall'art. 24 L. 167/2017 il termine è di 72 mesi, nei limiti della giurisprudenza della Corte di giustizia UE.

Art. 28 — Legge applicabile e foro competente

28.1 Il presente contratto è regolato dalla **legge italiana**.

28.2 Per qualsiasi controversia tra Internet ONE e il Cliente è competente **in via esclusiva il foro di Varese**, fermo restando il diritto delle parti di esperire procedure ADR (mediazione, arbitrato) ove pattuito.

Art. 29 — Disposizioni finali

29.1 — Salvezza delle clausole. L'eventuale invalidità o inefficacia, totale o parziale, di una o più clausole non si estende alle altre, che conservano piena validità ed efficacia. La clausola invalida si intende sostituita dalla disposizione legale più prossima alla volontà delle parti.

29.2 — Modifiche scritte. Qualsiasi modifica o integrazione del contratto, salvo quanto previsto dall'art. 18, deve risultare da accordo scritto sottoscritto da entrambe le parti.

29.3 — Versioni precedenti. Le presenti CGC sostituiscono integralmente le precedenti versioni delle Condizioni Generali di Contratto Internet ONE per i servizi qui disciplinati erogati a clienti business. Restano salvi i contratti in essere alla data di entrata in vigore della presente versione, regolati dalle CGC in vigore alla data della rispettiva sottoscrizione fino alla loro naturale scadenza o rinnovo.

29.4 — Approvazione specifica delle clausole ex artt. 1341 e 1342 c.c. Il Cliente, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., dopo averne presa puntuale e separata visione, **approva specificamente** le seguenti clausole delle presenti CGC, in quanto potenzialmente onerose ai sensi dell'art. 1341, comma 2, c.c.: art. 3.4 (rinuncia delle microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro alle tutele ex artt. 98-quaterdecies e 98-septiesdecies D.Lgs. 259/2003); art. 4 (caratteristiche e tempi di attivazione dei servizi di connettività); art. 5 (banda minima, qualità del servizio, SLA); art. 6 (indirizzamento IP e facoltà di sospensione degli annunci BGP); art. 7 (servizi VoIP, limitazioni e numerazioni di emergenza); art. 8 (vendita, noleggio, comodato di hardware e relative garanzie); art. 9 (assistenza tecnica, decadenza dei pacchetti orari e limiti); art. 10 (consulenza, accettazione tacita dei deliverable, obbligazione di mezzi); art. 11 (domini e responsabilità del Cliente); art. 12 (cloud, hosting, housing, DPA, limiti su backup e contenuti); art. 14 (pagamento, interessi di mora ex D.Lgs. 231/2002, compensazione e cessione del credito); art. 15 (durata e rinnovo tacito con preavviso di disdetta di 90 giorni); art. 16 (recesso anticipato e relativi oneri economici); art. 17 (facoltà di rifiuto del subentro con effetto risolutivo); art. 18 (modifiche unilaterali); art. 19 (sospensione del Servizio); art. 20 (risoluzione e clausola risolutiva espressa); art. 21 (obblighi del Cliente e manleva); art. 22 (limitazioni di responsabilità e tetto a 12 mesi di corrispettivi); art. 26 (cessione del contratto); art. 28.2 (foro esclusivo di Varese).

Sottoscrizione. Le presenti CGC v. 2026.3 si intendono accettate dal Cliente mediante la sottoscrizione del Preventivo cui sono allegate. Per piena validità della clausola di approvazione specifica ex artt. 1341 e 1342 c.c. (art. 29.4), il Cliente appone **seconda sottoscrizione separata** sull'apposito spazio previsto nel Preventivo. Il consenso di cui all'art. 3.4 è inoltre manifestato mediante apposita casella di spunta nel Preventivo.

Informativa Privacy ai sensi dell'art. 13 GDPR

La presente informativa è resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) ed è rivolta alle persone fisiche i cui dati personali sono trattati da Internet ONE nell'ambito del rapporto contrattuale con il Cliente business: legali rappresentanti, amministratori, referenti tecnici e amministrativi, dipendenti e utenti finali dei Servizi. La presente Informativa costituisce parte integrante del contratto (art. 27.1 CGC).

Titolare del trattamento. Internet ONE S.r.l., sede legale in Via Piemonte 95, 21100 Varese (VA), Italia. P.IVA IT02286170127. Contatti privacy: email `privacy@internetone.it`, PEC `internetone@pec.it`, posta a Internet ONE S.r.l. — c.a. Privacy — Via Piemonte 95, 21100 Varese. Responsabile della protezione dei dati (DPO): Aldo Trentini, `aldo@internetone.it`.

Doppio ruolo: Titolare e Responsabile ex art. 28 GDPR. Per i dati personali identificativi del Cliente e dei suoi referenti, raccolti per la gestione del rapporto contrattuale, **Internet ONE agisce come Titolare autonomo del trattamento**. Per i dati personali eventualmente trattati per conto del Cliente nell'ambito dei servizi cloud, hosting, housing o caselle email aziendali (es. contenuti delle caselle email aziendali, dati di applicativi ospitati, contenuti caricati su risorse cloud), **Internet ONE agisce come Responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR**; le parti sottoscrivono in tal caso un DPA dedicato che disciplina puntualmente il trattamento.

Quali dati trattiamo. Nell'ambito dell'erogazione dei Servizi: *dati identificativi del Cliente* (ragione sociale, P.IVA, codice fiscale, sede legale, sede operativa); *dati del legale rappresentante e dei referenti* (nome, cognome, codice fiscale, qualifica, dati di contatto aziendali; dati del documento di identità ove richiesto per gli obblighi di identificazione ex artt. 55 e 96 D.Lgs. 259/2003 e ss.mm.ii.); *dati di pagamento* (coordinate bancarie per SDD; PEC e codice destinatario SDI per fatturazione elettronica; i dati delle carte di credito sono trattati direttamente da Stripe/Nexi e non sono raccolti da Internet ONE); *dati tecnici e di traffico* (indirizzi IP assegnati, log di connessione PPPoE/IPoE, dati di traffico aggregati, dati delle chiamate VoIP ove attivo); *dati di geolocalizzazione* (indirizzo di installazione, anche per CLI verso numeri di emergenza); *comunicazioni con il Servizio Clienti* (registrate per tracciabilità, qualità e formazione).

Finalità e basi giuridiche.

- *Esecuzione del contratto* (fornitura del Servizio, attività tecnica, fatturazione, assistenza) — art. 6.1.b GDPR.
- *Adempimenti di legge* (obblighi fiscali e contabili, fatturazione elettronica via SDI, antiriciclaggio, conservazione dati di traffico ex art. 132 D.Lgs. 196/2003 e D.Lgs. 109/2008) — art. 6.1.c GDPR.
- *Sicurezza della rete* (prevenzione di abusi, frodi, attacchi informatici, tutela dell'integrità della rete AS5398) — art. 6.1.f GDPR (legittimo interesse).
- *Difesa in giudizio, recupero crediti e gestione del contenzioso* — art. 6.1.f GDPR (legittimo interesse).
- *Marketing diretto verso clienti business per servizi e prodotti analoghi a quelli già acquistati* — art. 6.1.f GDPR (legittimo interesse) ex art. 130 c. 4 D.Lgs. 196/2003 (*soft opt-in*), con facoltà di opposizione in qualsiasi momento.
- *Marketing diretto verso prospect o per servizi non analoghi, comunicazioni promozionali via canali automatizzati* — art. 6.1.a GDPR (consenso, revocabile in qualsiasi momento).

Periodi di conservazione.

- Dati contrattuali e di fatturazione: durata del contratto + 10 anni successivi (art. 2220 c.c.).
- Dati di traffico telefonico VoIP: 24 mesi (art. 132 D.Lgs. 196/2003).
- Dati di traffico Internet (log di connessione): 12 mesi (art. 132 D.Lgs. 196/2003); 72 mesi solo per i reati gravi indicati dall'art. 24 L. 167/2017, nei limiti della giurisprudenza della Corte di giustizia UE.
- Documento d'identità (ove acquisito ex D.Lgs. 259/2003): durata del contratto + 10 anni.
- Marketing: fino a opposizione o revoca del consenso o, in mancanza, max 24 mesi dall'ultima interazione.
- Comunicazioni con il Servizio Clienti: 5 anni dall'interazione.

Decorsi i termini, i dati vengono cancellati o resi definitivamente anonimi.

Destinatari. I dati sono accessibili al personale autorizzato di Internet ONE, debitamente istruito, e possono essere comunicati, in qualità di Responsabili del trattamento o autonomi titolari, esclusivamente per le finalità sopra indicate, a: operatori wholesale di accesso (Open Fiber, FiberCop, Fastweb, Vodafone, TIM); operatori migratori per la portabilità VoIP; provider di pagamento (banche, Stripe, Nexi); fornitori IT, posta elettronica, hosting, cloud, CRM; consulenti contabili, fiscali e legali; Sistema di Interscambio (SDI) per la fatturazione elettronica; autorità giudiziarie e di pubblica sicurezza, su richiesta legittima. L'elenco aggiornato dei Responsabili è disponibile scrivendo a `privacy@internetone.it`.

Trasferimenti extra-UE. I dati sono trattati prevalentemente nell'UE. Eventuali trasferimenti extra-UE avvengono solo verso paesi adeguati (decisione di adeguatezza della Commissione) o sulla base di Clausole Contrattuali Standard, con misure aggiuntive ove necessarie ai sensi della giurisprudenza Schrems II.

Diritti dell'interessato. L'interessato (persona fisica i cui dati sono trattati, ivi inclusi legali rappresentanti, referenti, dipendenti del Cliente) può esercitare in qualsiasi momento, scrivendo a `privacy@internetone.it`: *accesso* (art. 15 GDPR); *rettifica* (art. 16); *cancellazione* (art. 17, ove non sussistano obblighi di legge); *limitazione* (art. 18); *portabilità* (art. 20); *opposizione* (art. 21, anche per marketing e legittimo interesse); *revoca del consenso* (art. 7.3, senza pregiudizio della liceità del trattamento precedente). L'interessato ha inoltre diritto di proporre **reclamo** al **Garante per la Protezione dei Dati Personali** (garanteprivacy.it) o all'autorità di controllo del proprio Stato di residenza.

Conferimento dei dati e processi decisionali automatizzati. Il conferimento dei dati identificativi del Cliente, dei suoi referenti, dei dati di contatto e fiscali è **necessario** per la conclusione e l'esecuzione del contratto: l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di erogare i Servizi. Il conferimento per finalità di marketing è facoltativo. Internet ONE **non utilizza processi decisionali interamente automatizzati**, ivi inclusa la profilazione, che producano effetti giuridici sull'interessato o che incidano significativamente sulla sua persona.

Modifiche rispetto alla versione 2026.2. Numero di autonomous system corretto in AS5398 (artt. 1.1, 4.1, 5.1, informativa); capitale sociale e socio unico (art. 1.1 e piè di pagina); pagamenti gestibili dall'area riservata solo quando disponibile (art. 14.1); nuovi artt. 21.7 (sicurezza delle informazioni), 21.8 (comunicazione degli incidenti entro 24 ore) e 21.9 (clienti soggetti NIS2); risposta ai reclami entro 30 giorni e nuovo indirizzo della Carta dei servizi (art. 24.2); DPO (art. 27.3 e informativa: Aldo Trentini); conservazione dei dati di traffico allineata all'art. 132 D.Lgs. 196/2003 (art. 27.4 e informativa); art. 12 esteso all'housing di apparati; orari del NOC e reperibilità fuori orario (art. 24.1).