

## CONDIZIONI GENERALI

### DEFINIZIONI

**ALLARME:** è considerato come Allarme, la ricezione di una informazione di intrusione, di effrazione, allagamento, fumo, gas in un intervallo di tempo minimo di 30 (trenta) secondi tra la centralina installata presso i locali vigilata e IMA PROTECT.

**ALLARME SOS:** è l'ALLARME generato dall'utilizzo del tasto SOS presente nel dispositivo dell'IMPIANTO.

**CENTRALE TLS:** la Centrale Operativa autorizzata secondo licenza prefettizia e T.U.L.P.S per i servizi di telesorveglianza e vigilanza incaricata da IMA PROTECT.

**CONTRATTO:** la proposta d'ordine del CLIENTE, le presenti condizioni generali di contratto, i documenti ad esso eventualmente allegati e gli atti in esse richiamati che costituiscono complessivamente la disciplina tra le parti.

**CLIENTE:** persona fisica o giuridica che stipula il contratto con IMA PROTECT.

**CONSULENTE:** soggetto che, in favore di IMA PROTECT, presenta i Prodotti e Servizi IMA PROTECT, agevolando la sottoscrizione del Contratto.

**F.F.O.O.:** Forze dell'Ordine territorialmente competenti.

**G.P.G.:** Guardia Particolare Giurata ai sensi del Testo Unico di Pubblica Sicurezza.

**IMA PROTECT:** IMA PROTECT ITALIA s.r.l., con sede legale in Piazza Indro Montanelli, 20 - 20099 Sesto San Giovanni (MI), Cap. Soc. € 500.000 i.v. – Partita Iva, Codice Fiscale e Numero d'Iscrizione Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 10573750964 – R.E.A. n. 2543293. Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di IMA PROTECT SAS.

**IMPIANTO:** la pluralità di dispositivi, applicativi e strumentazioni scelti dal CLIENTE tra quelli da lui ritenuti più idonei alle proprie esigenze e al valore dei propri beni oggetto del SERVIZIO e installati presso I LOCALI del CLIENTE che permettono l'erogazione del SERVIZIO. L'IMPIANTO si compone di un kit base dotato di: 1) una centrale con trasmettitore IP + GSM-GPRS; 2) una tastiera con 2 e/o + badge e sirena incorporata; 3) un vivavoce integrato nella tastiera per comunicare/o per mettersi in ascolto con la Centrale Operativa della Telesorveglianza e tasto S.O.S; 4) un sensore fumo; 5) un sensore rilevatore apertura porta/finestra (contatto magnetico); 6) una foto camera con sensore (immagine con flash, versione anche compatibile con animali domestici); 7) telecomando 8) una placca esterna con finalità dissuasiva.

Accanto a questa dotazione di base il CLIENTE potrà aggiungere uno o più dei seguenti dispositivi opzionali aggiuntivi: 1) smart plug (accensione e spegnimento, es. lampade/elettrodomestici); 2) sensore acqua –monossido di carbonio – sensore fumo; 3) sirena esterna; 4) cassetta chiave con codice d'accesso (bene non in comodato, ma acquistabile. Questo articolo è stato prodotto da GE KeySafe™. Oltre alla garanzia legale contro i difetti di conformità, il presente materiale venduto da IMA PROTECT è coperto anche da garanzia contrattuale della durata di due anni a partire dalla data di consegna. Il prodotto è garantito contro qualunque difetto di fabbrica. La garanzia non copre casi in cui la combinazione sia stata dimenticata oppure salvata in modo erroneo. La garanzia non copre inoltre tutti quei danni causati da utilizzo scorretto o improprio); 5) placche esterne di segnalazione ulteriori a quella inclusa nella dotazione base (bene non in comodato, ma acquistabile) 6) componenti già comprese nel kit base che il CLIENTE desidera avere in quantità superiore; 7) eventuali ulteriori accessori.

**LOCALI:** per locali s'intendono l'abitazione, l'ufficio, il negozio o altro immobile ad uso commerciale, detenuto dal Cliente a titolo di proprietà o altro diritto reale di godimento o in locazione.

**PAROLA CHIAVE:** password scelta dal CLIENTE da comunicare all'operatore della Centrale TLS quando richiesta e che ne permette l'identificazione.

**PERSONE DESIGNATE:** sono le persone indicate dal CLIENTE che saranno contattate da un operatore della Centrale TLS nell'evenienza di un'ALLARME, qualora il CLIENTE risulti irraggiungibile.

**SEPA:** indica l'addebito diretto sul Conto Corrente bancario del cliente eseguito dalla banca sulla base del " Mandato SEPA addebito diretto" in favore di IMA PROTECT.

**SERVIZIO:** quando non specificato, per SERVIZIO s'intende sia il servizio di telesorveglianza che quello di vigilanza. Il servizio di telesorveglianza è realizzato da operatori autorizzati (operatori certificati) alla gestione dell'ALLARME presso un'apposita Centrale di Telesorveglianza (CENTRALE TLS). Il servizio di vigilanza viene invece erogato da G.P.G. Il servizio avrà ad oggetto esclusivamente i LOCALI indicati e concordati con il CLIENTE. Il CLIENTE potrà poi acquistare servizi ulteriori a pagamento descritti nelle condizioni quali il Trasloco impianto (dopo il primo gratuito nei primi tre anni), l'invio di un tecnico a richiesta, invio a richiesta di una guardia giurata, piantonamento su richiesta.

## **OGGETTO DEL CONTRATTO**

Il presente contratto disciplina:

- 1) Consegna, montaggio, installazione e attivazione dell'IMPIANTO
- 2) L'assistenza e la manutenzione dell'IMPIANTO
- 3) Il Comodato d'uso gratuito dell'IMPIANTO messo a disposizione del CLIENTE
- 4) L'erogazione del SERVIZIO di telesorveglianza e vigilanza
- 5) Gli obblighi del CLIENTE
- 6) Gli obblighi di IMA PROTECT
- 7) Durata e cessazione del contratto
- 8) Modalità di pagamento
- 9) Recesso dal contratto
- 10) Recesso del consumatore (diritto di ripensamento)
- 11) La risoluzione del contratto
- 12) Trattamento dei dati personali derivanti dall'esecuzione del presente contratto
- 13) Modifiche, cessione del contratto, risoluzione delle controversie e foro competente.

### **1. CONSEGNA, MONTAGGIO, INSTALLAZIONE E ATTIVAZIONE DELL'IMPIANTO**

- 1.1 La consegna dell'IMPIANTO al CLIENTE avviene lo stesso giorno dell'installazione.
- 1.2 Una volta stipulato il contratto, il CLIENTE sarà contattato da un incaricato IMA PROTECT per concordare l'appuntamento per l'installazione. Un tecnico specializzato provvederà al montaggio e alla installazione dell'IMPIANTO presso i LOCALI indicati dal CLIENTE nel presente CONTRATTO.
- 1.3 Ai fini della corretta installazione dell'impianto, il CLIENTE avrà cura di fornire tutte le informazioni utili a valutare la più idonea modalità di installazione. Il CLIENTE dovrà indicare tutti gli elementi che potrebbero pregiudicare la sicurezza dell'operazione e l'incolumità dell'installatore nell'esecuzione delle operazioni di cui al presente punto 1. IMA PROTECT non risponde per eventuali danni causati a persone o cose per effetto di omissioni rispetto all'obbligo di informazioni di cui al presente punto 1.3.
- 1.4 Ulteriormente a quanto previsto dal precedente punto 1.3, qualora debba applicarsi l'art. 26 del D.lgs. 81/2008, il CLIENTE, oltre ad adempiere a tutti gli altri obblighi previsti dalla suddetta disposizione legislativa, avrà particolare cura nel fornire ai tecnici incaricati dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui sono destinati ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.
- 1.5 Il CLIENTE assicura che l'installazione e la tenuta dell'IMPIANTO non pregiudica diritti di terzi, non è soggetta a particolari autorizzazioni e permessi e che qualora quest'ultimi fossero presupposti, il CLIENTE ne dichiara il possesso già al momento dell'installazione. Al riguardo il CLIENTE manleverà IMA PROTECT per qualsiasi pregiudizio derivante da omissioni rispetto al presente punto 1.5.

1.6 Una volta effettuata l'installazione, il tecnico incaricato procederà all'attivazione dell'IMPIANTO, alla sua connessione con la CENTRALE di TLS e infine procederà alla consegna del verbale di collaudo e controllo al cliente.

## **2. ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELL'IMPIANTO**

- 2.1 IMA PROTECT si impegna a prestare assistenza al CLIENTE in caso di guasto o malfunzionamento dell'IMPIANTO, realizzando prestazioni di manutenzione o sostituzione dell'IMPIANTO tramite tecnici incaricati.
- 2.2 In caso di guasto/malfunzionamento rilevato dal CLIENTE e derivante da vizi di fabbricazione, installazione, manutenzione, IMA PROTECT provvederà a proprie spese alla riparazione o alla sostituzione dell'IMPIANTO. La riparazione o la sostituzione verrà effettuata anche nel caso di occorsa manomissione o danno cagionato da effrazione non imputabile al CLIENTE.
- 2.3 Qualora il guasto o malfunzionamento sia imputabile al dolo, negligenza, imperizia del CLIENTE, le operazioni di riparazione o sostituzione dell'IMPIANTO, oltre ai costi di uscita del tecnico incaricato, saranno a carico del CLIENTE. In ogni caso resta fermo l'obbligo del CLIENTE di corrispondere il canone di abbonamento anche nel caso in cui il servizio non venga usufruito. IMA PROTECT potrà applicare una penale pari al valore del canone mensile di abbonamento se il guasto o malfunzionamento sia imputabile al dolo, negligenza, imperizia del CLIENTE.
- 2.4 IMA PROTECT provvede a verificare il corretto funzionamento dell'IMPIANTO sia da remoto, che tramite, se opportuno, ispezioni sul luogo. Il CLIENTE, qualora ritenuto necessario e ad insindacabile giudizio di IMA PROTECT, dovrà consentire l'accesso ai LOCALI oggetto del SERVIZIO.
- 2.5 L'assistenza, la manutenzione, la sostituzione potranno interessare l'IMPIANTO nella sua interezza oppure specifiche parti di esso, secondo opportuno giudizio di IMA PROTECT.
- 2.6 Il deterioramento dell'IMPIANTO, causato da un uso conforme alle indicazioni ricevute, legittima il CLIENTE a richiedere assistenza a spese di IMA PROTECT, a condizione che l'IMPIANTO presenti un guasto o malfunzionamento tale da impedire la normale erogazione del SERVIZIO.
- 2.7 Il CLIENTE presta la dovuta collaborazione per consentire la sostituzione e/o esecuzione di modifiche di consistenza o di configurazione dell'IMPIANTO, ugualmente dovrà in ogni momento collaborare per consentire l'effettuazione di tutte le verifiche e i controlli opportuni ad assicurare il corretto funzionamento dell'IMPIANTO.
- 2.8 IMA PROTECT si riserva la facoltà di non dare esecuzione agli interventi di assistenza tecnica qualora il CLIENTE risultasse in ritardo con i pagamenti.

## **3. COMODATO D'USO GRATUITO DELL'IMPIANTO MESSO A DISPOSIZIONE DEL CLIENTE**

- 3.1 L'IMPIANTO, ad eccezione delle componenti indicate nelle definizioni, viene concesso in comodato d'uso gratuito al CLIENTE. La durata del comodato decorre dalla data della stipula del presente contratto per l'intera durata dello stesso.
- 3.2 In virtù della concessione in comodato d'uso gratuito dell'IMPIANTO, il CLIENTE si impegna a:
- Osservare un corretto uso dell'IMPIANTO, a conservarlo e custodirlo con cura e con la massima diligenza ed a non destinarlo ad altri usi che non siano quelli previsti dal presente contratto, oltre a non apportare addizionali, migliorie o qualsiasi tipo di modifica non autorizzata all'IMPIANTO;
  - Non intervenire direttamente o tramite terzi non abilitati da IMA PROTECT sull'IMPIANTO né sulla scheda SIM (di esclusiva proprietà di IMA PROTECT) al suo interno o sul software. - Comunicare tempestivamente ad IMA PROTECT a mezzo di lettera raccomandata A/R la perdita del possesso dell'IMPIANTO o il danneggiamento dello stesso a qualsiasi causa dovuti;
  - Osservare scrupolosamente le indicazioni fornite da IMA PROTECT relativamente al suo utilizzo e, nel caso di malfunzionamento dare disponibilità il prima possibile dalla notifica di malfunzionamento per ogni eventuale opportuna verifica dell'IMPIANTO da parte dei tecnici incaricati da IMA PROTECT; in caso di guasto o danneggiamento dell'IMPIANTO, il personale incaricato provvederà all'analisi delle cause ed al ripristino delle funzionalità. In ottemperanza a quanto previsto dal punto 2.3, IMA PROTECT addebiterà al CLIENTE l'importo pari al canone di abbonamento mensile specifico del CLIENTE qualora si configuri una responsabilità di quest'ultimo oltre le spese di uscita;

-Consentire la disinstallazione dell'IMPIANTO per la restituzione entro 10 (dieci) giorni successivi alla cessazione del contratto, nello stato in cui è stato consegnato al momento dell'installazione, salvo il normale deterioramento d'uso.

-Comunicare ad IMA PROTECT entro 3 (tre) giorni eventuali oneri o gravami sui LOCALI dove è installato l'IMPIANTO impegnandosi a fare quanto in proprio potere perché lo stesso resti immune da ogni pregiudizio;

-Comunicare tramite lettera raccomandata A/R a IMA PROTECT con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo l'intenzione di alienare, locare o comunque concedere a terzi a qualsiasi titolo, i LOCALI dotati dell'IMPIANTO;

-Risarcire il valore dell'IMPIANTO nel caso di perdita o perimento dello stesso per causa imputabile al CLIENTE;

-Ove tenuto, osservare tutte le prescrizioni in materia di sicurezza, prevenzione incendi, antinfortunistica nei locali in cui l'IMPIANTO è installato;

-Resta inteso che IMA PROTECT si riserva il diritto di richiedere l'immediata restituzione dell'IMPIANTO in caso di inadempimento da parte del CLIENTE ad uno degli obblighi previsti dal presente contratto.

3.3 Il perimento dell'IMPIANTO oggetto del comodato è ad esclusivo rischio del CLIENTE salvo il caso fortuito e la forza maggiore. Resta inteso che in caso di furto/perimento dell'IMPIANTO ovvero in caso di usurpazione o occupazione dei LOCALI ove l'IMPIANTO è installato è onere del CLIENTE presentare denuncia alle Autorità competenti e a trasmetterne copia a IMA PROTECT entro 12 (dodici) ore.

3.4 In qualsiasi ipotesi di recesso o di risoluzione del contratto o comunque cessazione dello stesso, per qualsivoglia ragione, il CLIENTE non avrà nulla a pretendere da IMA PROTECT. In particolare, il CLIENTE rinuncia, sin d'ora, anche a qualsivoglia rimborso, risarcimento e/o indennizzo, per le spese eventualmente sostenute per migliorie o addizioni non autorizzate all'IMPIANTO.

#### **4. L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI TELESORVEGLIANZA E VIGILANZA**

4.1 Il CLIENTE conferisce a IMA PROTECT mandato a rappresentarlo nella scelta della società di telesorveglianza, che risponda a tutti i requisiti richiesti dalla normativa vigente e che presenti tutte le caratteristiche atte a garantire lo svolgimento dell'attività in modo qualificato e certificato.

4.2 Il servizio di Telesorveglianza è gestito dalla CENTRALE TLS individuata fra primarie società e incaricata da IMA PROTECT. Al momento della ricezione di un ALLARME, l'operatore della CENTRALE TLS attiva le procedure a seconda dell'evento che ha determinato l'invio del segnale d'ALLARME da parte dell'IMPIANTO.

4.3 La centralina dell'IMPIANTO invia un segnale d'ALLARME alla CENTRALE TLS ogniqualvolta si realizzi un rilevamento di pericolo a seguito dell'attivazione di un apposito sensore atto alla rilevazione di fumo, acqua, gas ed ulteriori agenti a seconda dei dispositivi dei quali è stato dotato l'IMPIANTO. Il segnale d'ALLARME viene emesso anche nel caso di un rilevamento di pericolo a seguito di manomissione dell'IMPIANTO, a seguito di intrusione o nell'evenienza di un ALLARME SOS prodotto da telecomando ovvero a seguito della composizione del codice di emergenza dalla centralina dell'IMPIANTO.

4.4 In caso di rilevazione di fumi e/o allagamenti o altri pericoli a seconda dei sensori dei quali è stato dotato l'IMPIANTO, quest'ultimo procederà all'invio di un ALLARME alla CENTRALE TLS. Alla ricezione dell'ALLARME, un operatore della Centrale TLS provvederà a contattare il CLIENTE per dare avviso della rilevazione fumi e/o allagamenti o altro pericolo a seconda dei sensori dei quali è stato dotato l'IMPIANTO. Il tentativo avverrà mediante l'interfono/microfono dell'IMPIANTO e nel caso di contatto infruttuoso, tramite telefono. Qualora il CLIENTE fosse irreperibile, l'operatore della Centrale TLS provvederà a contattare almeno due volte le PERSONE DESIGNATE dal CLIENTE. Qualora anche le PERSONE DESIGNATE fossero irreperibili, l'operatore lascerà un messaggio SMS/email al CLIENTE attestante l'esistenza di un avvenuto ALLARME, procedendo poi alla chiusura della procedura d'ALLARME. La gestione dell'ALLARME fumo e/o allagamento / altro pericolo ha la sola finalità di allerta delle persone. In nessun caso IMA PROTECT è responsabile per danni, diretti ed indiretti, a persone, cose e animali, causati da incendio e/o allagamento o da altro pericolo.

4.5 Alla ricezione di un segnale di ALLARME derivante da manomissione o possibile intrusione, un operatore della Centrale TLS presso la CENTRALE TLS inizia le procedure per la verifica del segnale di ALLARME, secondo le seguenti modalità:

Qualora l'ALLARME venga disattivato dopo 30 secondi, l'operatore della Centrale TLS contatta immediatamente il CLIENTE, tramite il microfono facente parte dell'IMPIANTO installato. In caso di non

risposta tramite microfono, l'operatore della Centrale TLS procede a contattare telefonicamente il CLIENTE e, qualora irreperibile, le due PERSONE DESIGNATE indicate, con almeno due (2) tentativi per contatto.

L'operatore della Centrale TLS richiede la PAROLA CHIAVE per procedere all'identificazione. Se la PAROLA CHIAVE fornita è valida, la procedura di gestione dell'ALLARME viene presa in carico secondo protocollo operativo, il CLIENTE può confermare l'inesistenza del pericolo permettendo all'operatore della Centrale TLS di chiudere la procedura oppure Il CLIENTE sentendosi in pericolo, potrà richiedere l'invio di una G.P.G. che interverrà alle tariffe esistenti al momento dell'intervento.

Se la PAROLA CHIAVE fornita è incorretta, l'operatore della Centrale TLS svolge ulteriori verifiche, sempre tramite microfono, per identificare la persona che ha risposto. Se l'operatore della Centrale TLS ottiene la PAROLA CHIAVE corretta, gestisce l'emergenza con il CLIENTE come nell'ipotesi precedente. Se l'operatore della Centrale TLS non ottiene risposta, verifica ulteriormente contattando telefonicamente il CLIENTE e, se irreperibile, le PERSONE DESIGNATE per almeno due (2) tentativi per contatto. In caso di risposta telefonica del CLIENTE o delle PERSONE DESIGNATE, questi potrà confermare l'inesistenza del pericolo permettendo all'operatore della Centrale TLS di chiudere la procedura, oppure Il CLIENTE presumendo l'esistenza di un pericolo, potrà richiedere l'invio di una G.P.G. che interverrà alle tariffe esistenti al momento dell'intervento. Nell'ipotesi in cui il CLIENTE o la/le PERSONE DESIGNATE risultassero essere irreperibili dopo due (2) tentativi per contatto, l'operatore della Centrale TLS, lascerà tramite SMS/email diretta al CLIENTE, un messaggio attestante l'ALLARME occorso. Al termine di questa operazione l'operatore della Centrale TLS provvede alla chiusura della procedura di gestione dell'ALLARME.

Nell'evenienza in cui il CLIENTE non risponda al microfono presente nell'IMPIANTO, l'operatore della Centrale TLS si mette in ascolto tramite microfono cercando di contattare il CLIENTE. Nel caso in cui il tentativo risultasse senza riscontro, l'operatore della Centrale TLS provvede ad ulteriori verifiche contattando telefonicamente il CLIENTE ed eventualmente le PERSONE DESIGNATE per almeno due (2) tentativi per contatto. Nell'ipotesi in cui i tentativi di contatto telefonico risultassero privi di riscontro, l'operatore della Centrale TLS avrà cura di lasciare traccia dell'avvenuto ALLARME al CLIENTE a mezzo di SMS/email, procedendo successivamente alla chiusura dell'intervento. In caso di irreperibilità del CLIENTE e delle PERSONE DESIGNATE, alla ricezione dell'ALLARME, qualora l'IMPIANTO fosse dotato di fotocamera con sensore, nel caso di intrusione e/o di passaggio nel campo della fotocamera, quest'ultima scatterà una serie di fotografie. Le fotografie vengono automaticamente inviate alla CENTRALE TLS per permettere di valutare la presenza di un intruso. La CENTRALE TLS valuta la situazione secondo prudente apprezzamento. IMA PROTECT non è responsabile della cattiva qualità delle fotografie presso i suoi server, tale da non permettere di valutare la situazione in corso. In caso di interruzione e/o perturbazione della linea IP, le fotografie non saranno trasmesse. Qualora le fotografie dimostrino inequivocabilmente la presenza di un intruso nei LOCALI del CLIENTE, la CENTRALE TLS attiverà le FFOO e verrà inviata una G.P.G. per effettuare una visita ispettiva.

Nell'ipotesi in cui l'ALLARME non venisse disattivato, un operatore della Centrale TLS provvederà a verificare il segnale di ALLARME mettendosi in contatto con il CLIENTE tramite il microfono e in caso di mancata risposta tramite mezzo telefonico. Qualora il CLIENTE rispondesse al microfono, l'operatore della Centrale TLS richiederà la PAROLA CHIAVE. Se la PAROLA CHIAVE comunicata è corretta, il CLIENTE potrà attestare l'inesistenza del pericolo permettendo all'operatore della Centrale TLS di chiudere la procedura, oppure Il CLIENTE sentendosi in pericolo, potrà richiedere l'invio di una G.P.G. che interverrà alle tariffe esistenti al momento dell'intervento. Qualora la PAROLA CHIAVE comunicata non fosse corretta, l'operatore della Centrale TLS provvede a svolgere ulteriori verifiche, sempre a mezzo microfono, per identificare la persona che ha risposto. Nell'evenienza in cui l'operatore della Centrale TLS ottenesse la PAROLA CHIAVE corretta, provvederà a gestire l'emergenza con il CLIENTE come sopra indicato. Se l'operatore della Centrale TLS non ottenesse risposta, provvederà a svolgere verifiche ulteriori contattando telefonicamente il CLIENTE e le PERSONE DESIGNATE (almeno 2 tentativi per contatto). Nel caso in cui il CLIENTE/ una Persona di Contatto rispondesse al telefono, Il CLIENTE potrà, presumendo l'esistenza di un pericolo, chiedere l'invio di una G.P.G. che interverrà a pagamento secondo tariffe convenzionate oppure confermare l'inesistenza del pericolo determinando la chiusura dell'intervento. In caso di mancato riscontro telefonico, l'operatore della Centrale TLS, dopo aver provato più volte senza successo (almeno 2 tentativi) a chiamare il CLIENTE e le PERSONE

DESIGNATE, lascia comunque, tramite SMS/email diretta al CLIENTE, un messaggio attestante l'ALLARME occorso. Al termine di questa operazione l'operatore della Centrale TLS provvede alla chiusura della procedura di gestione dell'ALLARME. Qualora il CLIENTE non rispondesse al microfono l'operatore della Centrale TLS procede ad un ascolto passivo tramite microfono per determinare la presenza di intrusi nei LOCALI del CLIENTE. Qualora non ottenesse riscontri, procede a verifiche ulteriori contattando telefonicamente il CLIENTE e le persone designate (almeno 2 tentativi per contatto). In mancanza di riscontro telefonico, l'operatore della Centrale TLS lascia comunque traccia (SMS/email) al CLIENTE del verificato ALLARME e chiude l'intervento. In caso di irreperibilità del CLIENTE e delle PERSONE DESIGNATE, in presenza di fotografie che dimostrino la presenza di una persona sospetta nei LOCALI del CLIENTE, verrà inviata una G.P.G. per effettuare una visita ispettiva e, nel caso di evento accertato, la CENTRALE TLS attiverà l'intervento degli organi preposti. La CENTRALE TLS valuta la situazione secondo prudente apprezzamento. IMA PROTECT non è responsabile della cattiva qualità delle fotografie presso i suoi server, tale da non permettere di valutare la situazione in corso. In caso di interruzione e/o perturbazione della linea IP, le fotografie non saranno trasmesse.

- 4.6 Il servizio di vigilanza verrà realizzato per mezzo di G.P.G. convenzionate con la CENTRALE TLS ed appartenenti a primari istituti di vigilanza autorizzati, in possesso di tutti i requisiti e le autorizzazioni previste a norma di legge e di regolamento, per garantire l'erogazione del servizio di vigilanza su tutto il territorio nazionale (isole comprese). Il personale incaricato opera in qualità di G.P.G.
- 4.7 La vigilanza erogata potrà interessare esclusivamente gli ambienti esterni dei LOCALI oggetto del SERVIZIO. In questo caso l'attività di vigilanza della G.P.G. si esplicherà in un sopralluogo esterno dei LOCALI per verificare l'eventuale presenza di segni d'effrazione e/o di presenza estranea. Quando possibile, il CLIENTE in virtù del presente contratto, autorizza la G.P.G. ad entrare nel giardino dei LOCALI vigilati per effettuare un controllo esterno delle porte e delle finestre ai fini della rilevazione di segni d'effrazione. In nessun caso la G.P.G. entrerà all'interno dei LOCALI oggetto del SERVIZIO. In caso di rilevata effrazione la G.P.G. provvede ad informare immediatamente la CENTRALE TLS che a sua volta avvertirà le F.F.O.O. In alcun caso la G.P.G. si sostituisce all'attività svolta dalle F.F.O.O.
- 4.8 La CENTRALE TLS nell'ipotesi di cui al precedente punto 4.5, darà immediato avviso al CLIENTE. Qualora irreperibile, la CENTRALE TLS contatterà le PERSONE DESIGNATE dal CLIENTE.

I costi di intervento della G.P.G. sono a carico di IMA PROTECT soltanto qualora l'intervento sia giustificato da reale effrazione/intrusione verificata dalle immagini/rilevazioni prodotte dalle fotocamere dell'IMPIANTO. Sarà onere del CLIENTE provvedere alla presentazione di apposita denuncia/querela presso le autorità competenti. Copia della denuncia/querela dovrà essere inoltrata ad IMA PROTECT affinché possa provvedere all'accollo dei costi di intervento della G.P.G. In caso di invio di una G.P.G. presso i LOCALI oggetto del SERVIZIO, causato dal mancato rispetto dei punti 5.4 e 5.5 o da richiesta specifica del CLIENTE, il costo d'intervento sarà addebitato a quest'ultimo in conformità alle tariffe previste al momento dell'avvenimento.

Nell'ipotesi di rilevata effrazione, nel caso in cui il CLIENTE e le PERSONE DESIGNATE fossero irraggiungibili, IMA PROTECT realizzerà per conto del CLIENTE un'attività di piantonamento, per permettere la messa in sicurezza dei LOCALI. Il CLIENTE autorizza IMA PROTECT a procedere con queste attività entro i limiti di cui alle tariffe previste al momento dell'avvenimento accertato.

- 4.9 Nell'ipotesi di ricezione di un ALLARME SOS, un operatore della Centrale TLS procederà a contattare il CLIENTE mediante il microfono presente nell'altoparlante dell'IMPIANTO richiedendo la PAROLA CHIAVE. Se la PAROLA CHIAVE comunicata è corretta, la procedura d'ALLARME viene chiusa. Qualora il CLIENTE si sentisse minacciato potrà richiedere l'invio di una G.P.G. a sue spese secondo le tariffe previste al momento dell'avvenimento. Nell'ipotesi in cui la PAROLA CHIAVE comunicata fosse incorretta, l'operatore della Centrale TLS svolge ulteriori verifiche tramite microfono al fine di identificare la persona che ha risposto. Se l'Operatore della Centrale TLS ottiene successivamente la PAROLA CHIAVE corretta, gestisce l'emergenza con il Cliente. Qualora l'Operatore della Centrale TLS non ottenesse risposta, procede con ulteriori verifiche contattando telefonicamente il CLIENTE ed eventualmente le PERSONE DESIGNATE per almeno due (2) tentativi per contatto. In caso di risposta del CLIENTE/PERSONE DESIGNATE attestante l'inesistenza del pericolo, la procedura d'ALLARME viene chiusa. In caso di risposta del CLIENTE/PERSONE DESIGNATE attestante un pericolo, potrà richiedere l'invio di una G.P.G. a sue

spese secondo le tariffe previste al momento dell'avvenimento. In caso di mancata risposta ai tentativi di contatto telefonico del CLIENTE/PERSONE DESIGNATE, l'operatore della Centrale TLS valuta la situazione di reale o eventuale pericolo invia la Guardia Giurata senza costi a carico del cliente e comunicherà al CLIENTE mediante SMS o email l'esistenza di un avvenuto ALLARME, provvedendo poi alla chiusura della procedura d'ALLARME.

## 5. GLI OBBLIGHI DEL CLIENTE

5.1 Per permettere la corretta erogazione del SERVIZIO il cliente si accerta e si impegna affinché:

- Tutti gli allacciamenti telefonici, internet e elettrici siano costantemente operativi e a norma di legge, IMA PROTECT non è responsabile per eventuali mancanze di reti telefoniche/dati/internet/elettriche che causino interruzione del servizio di telesorveglianza;
- L'utilizzo dell'IMPIANTO sia conforme a quanto previsto dal manuale d'utilizzo. Il CLIENTE si impegna a rispettare gli incontri stabiliti con il personale tecnico incaricato da IMA PROTECT per risolvere eventuali disfunzioni riscontrate;

5.2 Il CLIENTE, sempre ai fini della corretta erogazione del SERVIZIO, si impegna a:

- chiudere tutte le uscite dei LOCALI vigilati e assicurarsi che le porte che danno accesso all'esterno siano chiuse quando viene lasciata la proprietà oggetto del SERVIZIO;
- fornire a IMA PROTECT la PAROLA CHIAVE scelta che verrà gestita esclusivamente dalla CENTRALE TLS in completa sicurezza e indicare le persone designate e i loro contatti telefonici;
- evitare ogni presenza nel campo di operatività dei dispositivi di rilevazione ogni volta che l'IMPIANTO è in funzionamento;
- fare tutto il possibile per non generare falsi segnali d'ALLARME. A titolo esemplificativo e non esaustivo: manipolazione dei sensori, finestre lasciate aperte ecc.
- rispondere personalmente o fare rispondere ogni contatto designato alle chiamate di controllo effettuate dalla CENTRALE TLS;
- evitare che il campo dei sensori di rilevazione sia ostruito o ristretto da mobili o da altri oggetti, accertandosi di mantenere sempre efficiente il potere di rilevazione dei sensori;
- non dipingere o tappezzare i sensori di rilevazione;
- utilizzare l'IMPIANTO in conformità alla legge, l'ordine pubblico e al buon costume;
- notificare lo smarrimento o il furto di uno o più dispositivi che compongono l'IMPIANTO entro 24 (ventiquattro) ore dalla scoperta a IMA PROTECT;
- a notificare a IMA PROTECT eventuali guasti o malfunzionamenti all'IMPIANTO;
- ad impiegare i dissuasori (placche esterne di segnalazione) forniti da IMA PROTECT;
- tenere la CENTRALE TLS informata circa il cambiamento di dati (persone designate e loro contatti, PAROLA CHIAVE ed ogni altro dato rilevante ai fini dell'erogazione del SERVIZIO) tramite l'impiego dell'apposito portale di IMA PROTECT accedendo all'area riservata;
- Evitare scrupolosamente la creazione di falsi segnali d'ALLARME e comunicare ad IMA PROTECT ogni possibile fattore generativo di questi. Si rammenta l'esclusiva responsabilità del CLIENTE per eventuali interventi delle F.F.O.O. derivanti da falsi segnali d'ALLARME. Resta impregiudicato l'obbligo di provvedere al rimborso dell'eventuale invio di G.P.G.;
- informare IMA PROTECT di qualsiasi evento, fattore che possa incidere sull'erogazione del SERVIZIO (es. interruzione programmata della corrente elettrica ecc.);
- notificare alla CENTRALE TLS eventuali assenze prolungate dal domicilio oggetto del SERVIZIO tramite l'impiego dell'apposito portale di IMA PROTECT accedendo all'area riservata;
- ad un utilizzo dell'IMPIANTO fornito da IMA PROTECT conforme al Regolamento UE 679/2016, alla normativa interna di adeguamento, oltre che ai pareri, provvedimenti o qualsiasi altro atto adottato dal Garante per la Protezione dei Dati Personali;
- in caso di cessazione a qualsiasi titolo del CONTRATTO, garantire il libero accesso ai luoghi ove gli apparati sono dislocati ai fini del loro asporto da parte dei tecnici autorizzati. In caso di mancato ritiro dell'IMPIANTO

per causa imputabile al CLIENTE, quest'ultimo dovrà corrispondere una penale pari a 1000€, salvo il risarcimento del maggior danno.

Il mancato rispetto dei punti 5.1 e 5.2 solleva IMA PROTECT da qualsiasi responsabilità relativa l'erogazione del SERVIZIO e legittima IMA PROTECT a procedere alla risoluzione del contratto per inadempimento. Restano impregiudicati i diritti di IMA PROTECT, compreso quello di procedere giudizialmente per il risarcimento del danno cagionato dall'inadempimento del CLIENTE.

## **6. GLI OBBLIGHI DI IMA PROTECT**

6.1 IMA PROTECT, che in relazione a quanto previsto dal punto 4.1, ha individuato una primaria società di tele sorveglianza rispondente a tutti i requisiti richiesti dalla normativa vigente, s'impegna ad erogare un SERVIZIO di qualità, secondo gli standard di settore e mediante strumentazione allo stato dell'arte. Il CLIENTE dà atto e riconosce che l'obbligazione di IMA PROTECT, assunta in virtù del presente contratto, si qualifica come un'obbligazione di mezzi e non di risultato in relazione alla prevenzione di effrazioni. I SERVIZI, infatti, sono prestati a titolo preventivo e non repressivo del crimine. Parimenti il CLIENTE prende atto e riconosce che il presente contratto non ha carattere assicurativo e non si qualifica in alcun modo come un contratto di assicurazione contro incendio, allagamenti, eventi atmosferici, furti, rapine, danni a persone, cose, animali e ogni altro tipo di sinistro assicurabile. Per quanto concerne quest'ultimo aspetto, nell'evenienza di un sinistro coperto da una polizza assicurativa stipulata dal CLIENTE, qualora la compagnia assicurativa intendesse agire in via surrogatoria nei confronti di IMA PROTECT, quest'ultima risponderà limitatamente agli obblighi assunti con il presente contratto. Tutto ciò premesso, IMA PROTECT non è responsabile:

- in caso di disfunzione o di interruzione dolosa della linea telefonica anteriore all'intrusione, a maggior ragione nell'ipotesi in cui la linea telefonica sia l'unica modalità di trasmissione dell'ALLARME. La messa in sicurezza di quest'ultima è esclusivamente a cura del CLIENTE;
- della mancata erogazione del SERVIZIO, nel caso in cui l'apparecchiatura di tele sorveglianza per la trasmissione dell'ALLARME ricorra a tecnologia GSM/GPRS, per possibili cali di potenza e perturbazioni, anomalie di ogni natura che possano influenzare le reti hertziane così come nel caso di anomalie nella propagazione delle onde elettromagnetiche;
- in caso di anomalie, perturbazioni, disfunzioni imputabili all'operatore di telefonia fissa e/o mobile;
- della mancata erogazione del SERVIZIO, nel caso di trasmissione tramite IP, a causa dei possibili cali di potenza, perturbazioni o venir meno del provider (fornitore dei servizi internet);
- in caso d'interruzione dell'alimentazione elettrica del domicilio derivante da sbalzi, insufficienza di tensione, interruzione e/o blackout, in particolar modo se il CLIENTE utilizza un IMPIANTO che ricorre unicamente ad una connessione internet (IP) per la trasmissione dell'ALLARME;
- nel caso di forza maggiore e/o caso fortuito. A titolo esemplificativo e non esaustivo: guerra, anche civile, scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi e atti di vandalismo, atti di terrorismo, terremoti, alluvioni, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, eruzioni vulcaniche, eventi derivanti dalla detenzione di esplosivi, nonché dalla detenzione o dall'impiego di sostanze radioattive o di apparecchi per l'accelerazione di particelle atomiche, fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo o con radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche. In tutti i sopracitati casi, IMA PROTECT si riserva la facoltà di sospendere e/o ritardare la prestazione del SERVIZIO oltre alla facoltà di recedere dal presente contratto senza che il CLIENTE possa richiedere ad IMA PROTECT alcun tipo di risarcimento danni;
- in caso di mancato ricevimento dell'SMS. IMA PROTECT garantisce l'invio dell'SMS, tuttavia qualora il telefono portatile non sia raggiungibile, il messaggio è messo in attesa/sospeso secondo le modalità di ogni operatore. IMA PROTECT non risponde per la mancata ricezione del suddetto SMS;
- in caso di mancato ricevimento dell'email. IMA PROTECT garantisce l'invio dell'email, ma non risponde in caso di mancata ricezione per ragioni imputabili alla rete internet, al Provider o al CLIENTE stesso;
- in caso di manomissioni, alterazioni, danneggiamenti, sabotaggio o artifici realizzati per compromettere ovvero falsare il normale funzionamento dell'IMPIANTO;
- in caso di anomalie, perturbazioni, alterazioni della rete ADSL e/o GSM;



- in caso di interferenze con altre strumentazioni tecniche o comunque con qualsiasi fonte generativa di anomalie, perturbazioni, alterazioni che possano disturbare e/o impedire il normale funzionamento dell'IMPIANTO;
- in caso di furto e/o danneggiamento dell'IMPIANTO o di uno o più componenti dello stesso;
- in caso di dolo, colpa grave, incuria del CLIENTE e/o suoi famigliari/conviventi/o qualsiasi altra persona autorizzata dal cliente all'accesso ai LOCALI vigilati ovvero in caso di atti illegali compiuti dagli stessi;
- nel caso di un non corretto uso dell'IMPIANTO da parte del CLIENTE o di terzi;

## **7. DURATA E CESSAZIONE DEL CONTRATTO**

- 7.1 La proposta d'ordine si intende accettata ed il contratto concluso nel momento in cui il CLIENTE ha conoscenza dell'accettazione da parte di IMA PROTECT in qualsiasi forma espressa.  
Il contratto si intende altresì concluso qualora IMA PROTECT, prima e indipendentemente dalla comunicazione al CLIENTE dell'accettazione della proposta d'ordine abbia iniziato l'esecuzione del CONTRATTO. In tal caso il CONTRATTO si considera concluso nel tempo e nel luogo in cui ha avuto inizio l'esecuzione (al più tardi con l'installazione dei dispositivi).
- 7.2 Fermo quanto previsto al punto 10, il contratto ha una durata minima di 36 (trentasei) mesi.
- 7.3 Allo scadere del termine di cui al punto 7.2 il contratto s'intende tacitamente rinnovato di anno in anno salvo disdetta da inviarsi via raccomandata a/r o PEC almeno 60 giorni prima della scadenza.
- 7.4 Fermo quanto previsto al punto 10 qualora applicabile, in caso di cessazione del Contratto, a seguito di recesso indebitamente esercitato dal Cliente nei primi 36 mesi di durata del Contratto, il Cliente – entro 10 giorni (dieci) giorni successivi alla ricezione da parte di IMA PROTECT della comunicazione di recesso inviata dal Cliente, dovrà pagare a IMA PROTECT, a titolo di penale per il recesso anticipato:
- 7.4.1 Euro 550 (cinquecentocinquanta/00) più Iva nel caso in cui il recesso avvenga tra il 1° (primo) e il 12° (dodicesimo) mese di durata del contratto;
  - 7.4.2 Euro 320 (trecentoventi/00) più Iva nel caso in cui il recesso avvenga tra il 13° (tredicesimo) e il 24° (ventiquattresimo) mese di durata del contratto;
  - 7.4.3 Euro 200 (duecento/00) più Iva nel caso in cui il recesso avvenga tra il 25° (venticinquesimo) e il 36° (trentaseiesimo) mese di durata del contratto.
- 7.5 L'importo del corrispettivo per il recesso è ritenuto congruo dalle parti considerato gli ingenti investimenti necessari per attivare il Sistema IMA PROTECT presso la proprietà posta sotto sorveglianza (tenuto conto sia dell'impegno in termini commerciali sia dei costi di installazione e di manutenzione sostenuti in parte da IMA PROTECT stessa, dei costi di sviluppo e di aggiornamento sostenuti da IMA PROTECT che presuppongono rapporti contrattuali di lunga durata).

## **8. MODALITA' DI PAGAMENTO**

### **8.1 Corrispettivo**

- 8.1.1 Con la conclusione del contratto il cliente s'impegna a corrispondere a IMA PROTECT il corrispettivo pattuito secondo le modalità indicate con la proposta d'ordine. L'importo è dovuto a titolo di corrispettivo per quanto previsto al punto 4.1, per i servizi di Installazione, Attivazione e Configurazione e per l'importo totale di Abbonamento.
- 8.1.2 Il corrispettivo potrà essere aggiornato a discrezione di IMA PROTECT il primo gennaio di ciascun anno di vigenza del Contratto successivo al primo – automaticamente – nella misura corrispondente alla variazione assoluta in aumento dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie degli operai e degli impiegati, calcolata al 31 (trentuno) Ottobre dell'anno precedente a quello in cui sia applicata la variazione. Tale variazione, applicata al corrispettivo iniziale, determinerà la misura del corrispettivo dovuto dal Contraente dal primo gennaio seguente.

### **8.2 Condizioni di Pagamento**

- 8.2.1 Il corrispettivo previsto sarà pagato dal Cliente in rate mensili. L'importo sarà dovuto dal Cliente per ogni mese o frazione di mese in cui sono stati erogati i Servizi di Connessione, Vigilanza, Comunicazione, Controllo e Assistenza. Nello specifico, il primo pagamento per il SERVIZIO verrà effettuato dal Cliente

entro il giorno 20 (venti) del mese successivo a quello della data di attivazione dei servizi e comprenderà la frazione del corrispettivo relativo ai Servizi di Connessione, Vigilanza, Comunicazione, Controllo e Assistenza goduti nel mese precedente. Contestualmente a tale primo pagamento verranno fatturati i costi di Installazione, Attivazione e Configurazione e i costi relativi alle parti dell'IMPIANTO acquistabili. A decorrere dalla fine del secondo mese di fruizione dei Servizi di Connessione, Vigilanza, Comunicazione, Controllo e Assistenza, il corrispettivo dovrà essere pagato dal Cliente, entro e non oltre il giorno 15 di ogni mese di durata del Contratto.

- 8.2.2 Il Cliente corrisponderà il costo mensile pattuito con cadenza mensile. I costi di Installazione, Attivazione e Configurazione saranno invece corrisposti in un'unica soluzione a seguito di ricevimento della fattura di cui al punto 8.2.1. e secondo le modalità indicate nelle proposta d'ordine.
- 8.2.3 Il ritardo dei pagamenti dovuti dal Cliente a IMA PROTECT in virtù del presente Contratto potrà far maturare l'interesse di mora nella misura del 3% per cento annuo e, in ogni caso, nei limiti massimi previsti dalla legge. Gli interessi saranno a loro volta capitalizzati mensilmente.
- 8.2.4 Tutti i costi sostenuti da IMA PROTECT per il recupero di qualsiasi somma dovuta dal Cliente in base al Contratto saranno a carico del Cliente che dovrà rimborsarli a IMA PROTECT.
- 8.2.5 In caso di ritardato pagamento delle somme dovute a qualsiasi titolo a IMA PROTECT, quest'ultima, fermo quanto previsto all'art.11, avrà facoltà di sospendere il SERVIZIO dandone comunicazione (diffida) al CLIENTE con qualsiasi mezzo con preavviso di 24 ore dall'effettiva sospensione. Decorso tale termine nulla potrà essere imputato a IMA PROTECT per eventi successivi alla sospensione. In caso di ritardo del pagamento superiore ai 30 giorni dalla scadenza pattuita, IMA PROTECT avrà facoltà di dichiarare la risoluzione del contratto ex 1456 c.c. e di chiedere la restituzione dell'impianto e il risarcimento del danno subito.

### 8.3 Fatturazione

Ai sensi dell'art. 1 del Decreto Legislativo del 5 agosto 2015, n. 127, a far data dall'entrata in vigore del Decreto Legislativo stesso, le fatture originali saranno inviate al Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate (SDI). In particolare i Clienti privati o titolari di partita IVA che rientrano nel "regime di vantaggio" (di cui all'articolo 27, commi 1 e 2, del DL 6 luglio 2011, n. 98) o a cui si applichi il "regime forfettario" (di cui all'articolo 1, commi da 54 a 89, della legge 23 dicembre 2014, n. 190), o che rientrino nella categoria di produttore agricolo (di cui all'art. 34, comma 6, del DPR 26 ottobre 1972, n. 633), potranno visualizzare e scaricare le fatture elettroniche nell'area riservata del sito dell'Agenzia delle Entrate. In caso contrario le fatture saranno inviate all'indirizzo corrispondente al codice destinatario o all'indirizzo PEC comunicato. In caso di impossibilità di recapito secondo tali modalità, saranno in ogni caso disponibili nell'area riservata del sito dell'Agenzia delle Entrate.

L'effettiva applicazione del pagamento tramite SEPA o addebito su carta di credito sono soggetti all'accettazione, rispettivamente, della banca o dell'ente emittente la carta di credito, nonché dalla circostanza che il pagamento vada a buon fine e/o che la modalità di pagamento non sia stata revocata; in caso contrario il Cliente sarà tenuto a corrispondere gli importi dovuti in base al Contratto tramite carta di credito le cui coordinate verranno indicate da IMA PROTECT su richiesta del Cliente. Il Cliente che abbia optato per il pagamento tramite SEPA dichiara di essere a conoscenza del fatto che: (i) entro il 20 del mese successivo a quello della data di attivazione dei servizi, gli verrà addebitato sul conto corrente bancario: a) l'importo dovuto per il SERVIZIO goduto nel mese precedente; b) importo del corrispettivo per i Servizi di Installazione, Attivazione, Configurazione e Accesso al sistema di IMA PROTECT e per le parti dell'IMPIANTO acquistabili; (ii) a decorrere dalla fine del secondo mese di fruizione dei Servizi di Connessione, Vigilanza, Comunicazione, Controllo e Assistenza, entro il giorno 15 di ogni mese di durata del Contratto, gli verrà addebitato sul conto corrente bancario il Canone di Abbonamento e ogni altro importo indicato nelle Condizioni Speciali, dovuto dal Cliente.

- 8.3.1 Nel caso in cui (i) i dati indicati dal Cliente per l'effettuazione del pagamento tramite SEPA o carta di credito non siano corretti oppure (ii) il Cliente ometta o ritardi il pagamento degli importi dovuti in virtù del presente Contratto per 2 (due) mesi consecutivi o per 6 (sei) mesi non consecutivi nel corso di 12 (dodici) mesi, IMA PROTECT, a sua scelta, potrà a propria discrezione esercitare il diritto di sospendere i Servizi fermo restando il diritto di IMA PROTECT di cedere i propri crediti a terzi e/o di porre in essere

tutte le azioni giudiziarie finalizzate a recuperare gli importi dovuti dal Cliente e ottenere il risarcimento di tutti i danni conseguenti. In tal caso, il Cliente non sarà esonerato dal corrispondere il Canone di Abbonamento, e la fornitura dei Servizi di Connessione, Vigilanza, Comunicazione, Controllo e Assistenza riprenderà nel momento in cui verrà effettuato il pagamento di tutte le somme dovute dal Cliente, inclusi eventuali interessi maturati sulle stesse. Alternativamente, a fronte dell'inadempimento di cui sopra, IMA PROTECT potrà risolvere il Contratto per inadempimento del Cliente, fermo il diritto di agire per il recupero di quanto non pagato e, in generale, per il risarcimento del danno subito.

## **9. IL RECESSO DAL CONTRATTO**

9.1 Entrambe le parti possono recedere dal presente contratto.

9.2 Il recesso si esercita mediante invio all'altra parte di lettera raccomandata A/R o con comunicazione scritta inviata tramite posta elettronica certificata.

9.3 Il CLIENTE può recedere dal contratto in ogni momento, previo preavviso di un (1) mese. In caso di recesso esercitato prima della scadenza della durata minima di cui al punto 7.2, Il CLIENTE dovrà versare quanto descritto e previsto al paragrafo 7.4. Il cliente dovrà altresì restituire a IMA PROTECT il materiale installato ad eccezione delle parti dell'IMPIANTO acquistabili e acquistate nelle medesime condizioni di cui lo stesso gli è stato consegnato salvo il normale deperimento d'uso entro 14 giorni. A tale fine IMA PROTECT provvederà allo smontaggio, disinstallazione e ritiro del materiale installato. I costi sostenuti per tale operazioni saranno a carico del cliente secondo listino vigente. Il cliente si impegna a rendere disponibile il proprio sito per espletare le operazioni ivi descritte. In caso di rifiuto da parte del cliente alla riconsegna del materiale, secondo le modalità stabilite dal presente Contratto, il cliente dovrà corrispondere a IMA PROTECT a titolo di penale e un importo pari a Euro 1.000 (mille/00). Terminato il periodo minimo di cui al punto 7.2, l'esercizio del recesso non è soggetto ad alcuna penalità. Restano a carico del CLIENTE i costi di disinstallazione e ritiro dell'IMPIANTO da parte di personale incaricato secondo le tariffe vigenti al momento dell'intervento.

## **10. RECESSO DEL CONSUMATORE (DIRITTO DI RIPENSAMENTO)**

10.1 Qualora applicabile secondo quanto previsto dal Codice del Consumo D.lgs 206/2005, il CLIENTE in caso di ripensamento, dispone di un termine di quattordici giorni decorrente dalla data di conclusione del contratto senza penali e senza dover indicare il motivo. In caso di esercizio del diritto di ripensamento di cui al presente punto, saranno addebitate al CLIENTE le sole spese di disinstallazione e restituzione dell'IMPIANTO secondo quanto previsto dall'Offerta commerciale prescelta. Per esercitare il diritto di recesso, il CLIENTE deve inviare, prima dello scadere del termine, una comunicazione scritta a IMA PROTECT, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento presso la sede legale di IMA PROTECT all'indirizzo, IMA PROTECT Italia s.r.l. Piazza Indro Montanelli 20, 20099 Sesto San Giovanni (MI) ovvero via PEC all'indirizzo [imaprotect@pec.imaprotect.it](mailto:imaprotect@pec.imaprotect.it), dichiarando, con questa comunicazione, la volontà di recedere dal contratto. Nei confronti del CLIENTE che esercita il diritto di recesso dopo l'attivazione del SERVIZIO, IMA PROTECT trattiene un importo proporzionato al periodo per cui il contratto ha avuto effetto. Qualora il CLIENTE non eserciti il diritto di recesso, il contratto troverà piena ed integrale applicazione nei termini pattuiti.

## **11. LA RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

11.1 Fermo quanto previsto al punto 8.2.5, le parti convengono che l'inadempimento dei punti: 3.2; 3.3; 5.1; 5.2; comporta la risoluzione del presente contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile. Il contratto si considera altresì risolto in caso di morte, anche presunta, scomparsa, irreperibilità del CLIENTE per più di 2 (due) mesi. Resta impregiudicato il diritto IMA PROTECT di procedere nelle opportune sedi per il risarcimento cagionato dall'inadempimento del CLIENTE. La risoluzione ha effetto a partire dal ricevimento della lettera raccomandata A/R con la quale IMA PROTECT notifica che il presente contratto si reputa risolto.

## **12. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DERIVANTI DALLA STIPULA E DALL'ESECUZIONE DEL PRESENTE CONTRATTO**

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" informiamo di quanto segue:

IMA PROTECT ITALIA s.r.l., con sede legale in Piazza Indro Montanelli, 20 - 20099 Sesto San Giovanni (MI), Cap. Soc. € 500.000 i.v. – Partita Iva, Codice Fiscale e Numero d'Iscrizione Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 10573750964 – R.E.A. n. 2543293. Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di IMA PROTECT SAS., di seguito IMA PROTECT, raccoglie, in qualità di Titolare al Trattamento, le categorie dei seguenti dati, nel quadro della sottoscrizione, la gestione e l'esecuzione del vostro contratto:

- dati relativi alla vostra identità;
- dati relativi ai mezzi di pagamento;
- dati relativi alla Sua situazione familiare, economica e finanziaria (se il contratto prevede l'estensione al nucleo familiare);
- dati relativi al regolamento dei pagamenti;
- dati relativi al vostro contratto e al monitoraggio della relazione commerciale;
- dati necessari alla realizzazione di attività di fidelizzazione, *prospecting*; studio, sondaggio, test di prodotto e promozioni.

Tali dati saranno impiegati da IMA PROTECT per la sola esecuzione dei servizi richiesti ed in particolare per:

- la realizzazione di operazioni di telesorveglianza (gestione allarmi tecnici e videosorveglianza);
- effettuare le operazioni relative alla gestione dei clienti in relazione al contratto, le fatture, il monitoraggio del rapporto con il cliente e la realizzazione di inchieste di *customer satisfaction*, la gestione dei reclami e del servizio postvendita;
- la gestione dei mancati pagamenti e del contenzioso;
- l'elaborazione delle statistiche commerciali;
- previo consenso, la selezione di clienti per realizzare studi, sondaggi, e test di prodotto;
- l'implementazione di meccanismi di controllo, in particolare di contrasto a frodi e corruzione;
- gestione delle richieste di diritto d'accesso, di rettifica e di opposizione;
- l'esecuzione di disposizioni legali, regolamentari ed amministrative.

I dati necessari all'esecuzione delle prestazioni sottoscritte sono trasmessi ai fornitori di IMA PROTECT, in particolare agli incaricati della consegna, dell'installazione e della manutenzione dell'impianto; agli incaricati dell'intervento in caso di allarme e agli incaricati del servizio di vigilanza. Essi possono essere accessibili o trasmessi a Responsabili Esterni del Trattamento "tecnici" di IMA per le operazioni di amministrazione e di manutenzione informatica. I dati sono altresì trasmessi al vostro CONSULENTE.

I suoi dati sono conservati per l'intera durata della relazione commerciale, alla quale si aggiungono i termini di prescrizione previsti dalla legge. Successivamente i dati sono totalmente anonimizzati per essere impiegati a fini statistici.

IMA PROTECT può effettuare registrazioni delle sue conversazioni telefoniche per finalità di formazione, miglioramento della qualità, prevenzione delle liti. Queste registrazioni sono destinate alle sole persone autorizzate dal Titolare del Trattamento. Il CLIENTE si può opporre segnalandolo in occasione del contatto telefonico con il nostro operatore.

Tutte le comunicazioni con la CENTRALE TLS sono oggetto di una sistematica registrazione. È esclusivo obbligo del CLIENTE informare i soggetti terzi di tali registrazioni. Le registrazioni costituiscono un mezzo di prova e possono essere messe a disposizione delle Autorità. Le registrazioni sono conservate per una durata conforme alle disposizioni di legge.

Le immagini registrate in caso di ALLARME sono messe a disposizione sull'APP e sono conservate per una durata conforme alle disposizioni di legge. Allo scadere del termine di legge esse sono sistematicamente distrutte. Le registrazioni di immagini costituiscono un mezzo di prova e possono essere messe a disposizione delle Autorità nell'ambito di una indagine finalizzata a identificare gli autori del furto o del tentato furto.

È esclusivo obbligo del CLIENTE informare i terzi autorizzati all'accesso nei LOCALI (del trattamento derivante dall'erogazione del SERVIZIO. È esclusivo obbligo del CLIENTE utilizzare lecitamente il SERVIZIO, rispettando le disposizioni riguardanti l'impiego di Impianti di videosorveglianza, a maggior ragione per i trattamenti che si possono realizzare nell'ambito di un rapporto di lavoro. Il CLIENTE si impegna a fornire opportuna informativa alle persone fisiche che accedono ai luoghi oggetto del SERVIZIO, secondo le forme e le modalità previste dalle disposizioni di legge e regolamentari. IMA PROTECT non potrà essere ritenuta responsabile di un utilizzo non conforme alla normativa vigente o illecito.

Il CLIENTE può, in ogni momento, ritirare il suo consenso al trattamento dei suoi dati personali previo invio di un documento identificativo da presentare a IMA PROTECT ITALIA s.r.l., Ufficio Protezione Dati, Piazza Indro Montanelli n. 20, 20099 Sesto San Giovanni (MI), oppure a [imaprotect@pec.imaprotect.it](mailto:imaprotect@pec.imaprotect.it).

Tali strutture operano in qualità di corrispondente del DPO (Responsabile della Protezione Dati), con sede in Niort (Francia). In tal caso egli accetta di non beneficiare più a tutte o parte delle prestazioni previste dal SERVIZIO. Con la stessa modalità può esercitare il proprio diritto d'accesso, di rettifica, di cancellazione e di opposizione per motivo legittimo.

Il CLIENTE ha diritto di sporgere reclamo presso l'Autorità Garante in materia di Protezione dei Dati Personali qualora ritenga che il trattamento che la concerne costituisca una violazione delle disposizioni di legge.

### **13. MODIFICHE, CESSIONE DEL CONTRATTO, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE.**

13.1 Qualsiasi modifica del presente contratto dovrà essere specificatamente redatta per iscritto e firmata da IMA PROTECT.

13.2 IMA PROTECT ha facoltà di modificare unilateralmente il presente contratto previa comunicazione al CLIENTE mediante PEC all'indirizzo [imaprotect@pec.imaprotect.it](mailto:imaprotect@pec.imaprotect.it). In caso di inerzia del CLIENTE le modifiche si intendono accettate e pienamente efficaci.

13.3 Il presente contratto è incedibile a terzi, salvo specifico consenso di IMA PROTECT.

13.4 Il CLIENTE consente che IMA PROTECT si avvalga di terzi che possono a sostituirsi ad essa, erogando comunque un SERVIZIO qualitativamente e quantitativamente eguale a quello precedentemente offerto da IMA PROTECT.

13.5 Fatti salvi i casi inderogabili per i quali è previsto come foro esclusivo quello di domicilio o residenza del CLIENTE, per qualsiasi controversia relativa la validità, interpretazione ed esecuzione del contratto, le parti eleggono la competenza esclusiva del foro di Milano.

Data:-----

Il Cliente:-----

Il CLIENTE dichiara, inoltre, di approvare specificamente, ai sensi degli artt.1341 e 1342 cod. civ., i seguenti articoli contenuti Contratto: Artt.1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, CONSEGNA, MONTAGGIO, INSTALLAZIONE, ATTIVAZIONE DELL'IMPIANTO 2.1, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8 ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELL'IMPIANTO, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 COMODATO D'USO GRATUITO DELL'IMPIANTO MESSO A DISPOSIZIONE DEL CLIENTE 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI TELESORVEGLIANZA E VIGILANZA, 5.1, 5.2 GLI OBBLIGHI DEL CLIENTE, 6 GLI OBBLIGHI DI IMA PROTECT, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 DURATA E CESSAZIONE DEL CONTRATTO, 8.1, 8.2, 8.3 MODALITA' DI PAGAMENTO, 9.1, 9.2, 9.3 IL RECESSO DAL CONTRATTO, 10 RECESSO DEL CONSUMATORE (DIRITTO DI RIPENSAMENTO) 11 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO, 12 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI 13.1, 13.2, 13.3, 13.4, 13.5 MODIFICHE, CESSIONE DEL CONTRATTO, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE.

Data:-----

Il Cliente:-----