

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO TLC

1. OGGETTO

1.1. Il Contratto disciplina il rapporto tra SOLUNET e il Cliente in ordine alla fornitura dei Servizi indicati nella Offerta Commerciale (denominati anche Allegati) accettati dal Cliente stesso.

1.2. Il rapporto fra SOLUNET ed il Cliente è disciplinato secondo le disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali, unitamente all'Offerta Commerciale, alle eventuali condizioni speciali, agli allegati tecnici ove previsti ed accettati ed alla Carta dei Servizi (considerati nell'insieme il "Contratto").

1.3. Eventuali condizioni speciali contenute nella Offerta Commerciale e negli allegati tecnici prevalgono sulle presenti Condizioni Generali di contratto.

2. OFFERTA COMMERCIALE

2.1. Il Cliente, sottopone a SOLUNET l'Offerta Commerciale, debitamente datata e sottoscritta, compilando l'apposito modulo, dopo aver letto e accettato le presenti Condizioni Generali. L'Offerta commerciale sottoscritta ha valore di proposta irrevocabile di contratto.

2.2. Il Cliente è responsabile della completezza e veridicità delle informazioni fornite a SOLUNET anche ai sensi e per gli effetti di cui al D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i. in ogni caso, SOLUNET ha il diritto di assumere le informazioni necessarie all'esecuzione del Contratto, nel rispetto del Codice della Privacy.

2.3. Con la sottoposizione dell'Offerta il Cliente dichiara, sotto la propria totale ed esclusiva responsabilità: (i) di avere la capacità giuridica di sottoscrivere il Contratto (ii) di aver raggiunto la maggiore età (iii) che tutti i dati forniti sono veritieri.

3. ACCETTAZIONE DELL'OFFERTA E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

3.1. Il Contratto si conclude nel momento in cui SOLUNET viene a conoscenza dell'accettazione scritta del Cliente dell'Offerta Commerciale ovvero attiva i Servizi o uno di essi, nel qual caso il Contratto sarà concluso solo per i Servizi attivati.

3.2. SOLUNET si riserva di non accettare e, pertanto, di non dare esecuzione all'Offerta Commerciale sottoscritta dal Cliente in presenza di circostanze tali da poter pregiudicare o impedire il regolare adempimento degli obblighi contrattuali e, in ogni caso, qualora:

- a) il Cliente sia stato precedentemente inadempiente nei confronti di SOLUNET;
- b) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, si trovi in stato di fallimento, amministrazione controllata, di liquidazione coatta o volontaria o altra procedura concorsuale o comunque si trovi in condizioni tali da porre oggettivamente in pericolo il regolare pagamento dei Servizi, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza;
- c) il Cliente non risulti avere debitamente documentato la propria identità, il proprio domicilio o residenza o, se del caso, la propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e i relativi poteri;
- d) il Cliente risulti civilmente incapace;

- e) l'erogazione dei Servizi risulta impossibile o eccessivamente difficoltosa per qualsiasi motivo di natura tecnica od organizzativa;
- f) la documentazione contrattuale che il Cliente ha consegnato a SOLUNET è in tutto o in parte incompleta o illeggibile.

3.3. SOLUNET comunicherà e motiverà al Cliente il rifiuto.

4. DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO

4.1. Salvo se diversamente indicato nell'Offerta Commerciale, il Servizio è a tempo indeterminato a decorrere dalla data della sua attivazione.

4.2. Ciascuna parte potrà recedere in qualsiasi momento dal contratto dandone comunicazione per iscritto e con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, fatte salve le prestazioni eseguite ed i crediti maturati in data anteriore al recesso. Il Cliente dovrà inviare tale comunicazione mediante lettera raccomandata (o a mezzo PEC all'indirizzo solunet@legalmail.it) con allegata fotocopia del documento d'identità. Al Cliente verrà addebitato un ulteriore costo di disdetta così come indicato al successivo punto 4.8 o nell'Offerta Commerciale.

4.3. Nel caso in cui l'Offerta Commerciale sia il risultato di una valutazione preliminare con il Cliente, quest'ultimo è consapevole ed accetta che tale accordo, non rientrando nella categoria dei "contratti per adesione" (questi ultimi definiti dalle Linee Guida dell'Agcom - rif. art. 1, comma 4, legge n. 40/2007 - come gli accordi che non consentono all'utente finale alcun peso negoziale in merito ai servizi e alle tariffe), non prevede il diritto di recesso ai sensi del c.d. Decreto Bersani. A tale tipologia di contratto non si applicano, tra le altre cose i punti 4.1 e 4.2 i termini di durata e recesso verranno disciplinati nell'apposita Offerta Commerciale.

4.4. Fermo restando quanto indicato nell'apposita Offerta Commerciale ed in conformità a quanto indicato al 4.3 di cui il presente punto ne costituisce una tra le possibili specificazioni, la durata del Contratto avente ad oggetto i servizi Fibra simmetrica potrà essere di 12, 24 o 36 mesi, termine che decorre dalla data di attivazione del Servizio; alla scadenza il Contratto si rinnoverà tacitamente per ugual periodo di cui all'Offerta sottoscritta, salvo disdetta da inviarsi con un preavviso di almeno 120 giorni mediante lettera raccomandata a/r o PEC solunet@legalmail.it. Il Cliente avrà diritto di recedere in qualunque momento mediante comunicazione scritta, da inviarsi con raccomandata a/r o PEC solunet@legalmail.it, con preavviso di almeno 120 giorni: Il frazionamento in rate mensili del corrispettivo non esonera il Cliente dal pagamento integrale del canone annuo da considerarsi a tutti gli effetti unico ed indivisibile e, pertanto, in caso di recesso da parte del Cliente saranno dovute tutte le frazioni di canone fino alla scadenza contrattuale che saranno fatturate in un'unica soluzione alla data della cessazione del servizio. Per quanto concerne le forniture di connettività, nel caso in cui il Cliente voglia disdire il servizio e provvedere all'attivazione di una nuova linea ma su diversa tecnologia, lo stesso dovrà comunicare la relativa disdetta a SOLUNET, salvo diversamente pattuito.

4.5. Fatto salvo quanto indicato al punto 21 delle presenti Condizioni Generali e limitatamente alle Offerte di cui al 4.3, a SOLUNET è riconosciuta la facoltà di recedere dal Pag. 4 di 34 Contratto in ogni momento e senza alcuna penalità, con preavviso di 120 giorni, mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo fax o raccomandata a/r o PEC.

4.6. Qualora il Contratto abbia ad oggetto più Servizi, salva diversa disposizione e se tecnicamente possibile, il Cliente potrà recedere limitatamente ad uno o più di essi.

4.7. Con il ricevimento della comunicazione di recesso inviata nei termini e secondo le modalità sopra descritte, le Parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal Contratto, fatte salve quelle derivanti dall'esecuzione, anche parziale, di quest'ultimo, ivi compreso l'obbligo di restituzione, entro 10 giorni, di eventuali beni e/o apparati consegnati al Cliente per la fruizione dei Servizi o l'obbligo di corrisponderne il valore secondo quanto esposto in fattura in caso di mancata consegna; tale importo sarà altresì dovuto nel caso in cui i beni e/o gli apparati risultino danneggiati e/o inadatti al normale uso.

4.8. Ad esclusione dei servizi di cui al 4.4, in caso di recesso restano a carico del Cliente il canone, laddove previsto, nonché il traffico voce/fax/dati, laddove previsto, sviluppato fino alla data di cessazione del servizio, oltre ad un rimborso spese che per i servizi ADSL è di Euro 75,00 (settantacinque/00) + IVA, per i servizi WL è di Euro 75,00 (settantacinque/00)+ IVA, per il servizio WLR è di Euro 75,00(settantacinque/00)+ IVA per ogni a linea telefonica per i servizi SHDSL/HDSL 2 Mbps è di Euro 75,00 (settantacinque/00) + IVA, per i servizi SHDSL 4 Mbps è di Euro 120 (centoventi/00 + IVA, per i servizi SHDSL 6 Mbps è di Euro 190,00 (centonovanta/00 + IVA, per i servizi SHDSL 8 Mbps è di Euro 300,00 (trecento/00) + IVA, per i servizi SHDSL 10 Mbps è di Euro 360,00 (trecentosessanta/00) + IVA, per i servizi FTTC e FTTH è di Euro 80,00 (ottanta/00)+ IVA. Il rimborso spese è dovuto dal Cliente per la gestione amministrativa e tecnica delle procedure indispensabili alla disattivazione e dovrà essere corrisposto entro trenta giorni dalla data di emissione della fattura emessa da SOLUNET. Per i servizi erogati con canone annuale anticipato, in caso di cessazione anticipata da parte del Cliente, SOLUNET non riconoscerà alcun rimborso.

4.9. Il Cliente accetta e prende atto che la cessazione a qualunque titolo dei Servizi comporta la cancellazione dei dati relativi ai Servizi medesimi.

5. MODIFICHE DEL CONTRATTO

5.1. SOLUNET può modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare le condizioni economiche applicate, variare le presenti Condizioni Generali, per esigenze tecniche, economiche o legate alla evoluzione del mercato, con comunicazione scritta inviata al Cliente unitamente alla fattura o, separatamente, a mezzo del servizio postale e/o con le diverse modalità previste dalla Legge ivi compresa la pubblicazione sul proprio sito web.

5.2. Le modifiche, salvo quelle palesemente migliorative, si intendono accettate dal Cliente e divengono efficaci se, decorsi 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione suddetta, questi non comunicano il proprio recesso per iscritto a SOLUNET a mezzo raccomandata a/r o PEC solunet@legalmail.it. Salvo quanto previsto all'art. 4, tale eventuale recesso è senza costi o penalità a carico del Cliente. Si intendono sempre palesemente migliorative le modifiche che comportano esclusivamente il miglioramento di una o più condizioni tecniche e/o economiche di un dato Servizio.

6. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

6.1. Salvo diverso accordo tra le parti e quanto disposto al successivo art. 6.2, SOLUNET attiva i Servizi richiesti entro il termine di 120 giorni dalla data nella quale il Cliente ha sottoposto l'Offerta Commerciale sottoscritta a SOLUNET o entro il diverso termine previsto dal Contratto. Eventuali ritardi dovuti al fornitore del cablaggio sul territorio nonché ritardi per eventuali autorizzazioni da parte della Pubblica Amministrazione per la realizzazione degli scavi, esonerano SOLUNET da responsabilità circa il ritardo nell'attivazione del servizio.

6.2. L'attivazione dei Servizi presuppone l'esito positivo della verifica della fattibilità tecnica, organizzativa e amministrativa dell'erogazione, oltre l'ottenimento, ove necessario, di permessi da parte di Enti Pubblici e/o privati per l'esecuzione di opere su suolo pubblico e/o privato. SOLUNET comunica al Cliente, in forma scritta o tramite ticket su pannello web in area riservata a lui accessibile, eventuali circostanze ostative e/o indisponibilità anche temporanea delle risorse a ciò necessarie.

6.3. Il Cliente si obbliga a predisporre, a propria cura e spese, i locali per la fruizione dei Servizi e per l'installazione e/o applicazione degli apparati e a garantire in tali locali la continuità del servizio elettrico. Sarà cura del Cliente indicare il punto di consegna del circuito; per esigenze di cablaggio è indispensabile far rilasciare la linea in prossimità degli apparati di rete e, pertanto, i costi relativi al rilancio saranno ad esclusivo carico del Cliente. Saranno, altresì, a carico del Cliente gli eventuali costi di realizzazione delle opere civili per raggiungere il punto di consegna dove attivare il Servizio. Il Cliente si assume, altresì, l'onere di richiedere ed ottenere eventuali permessi necessari alla realizzazione delle opere ritenute necessarie.

6.4. L'eventuale ritardo nell'attivazione per cause imputabili a SOLUNET conferisce al Cliente il diritto agli indennizzi secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi. Il diritto alla corresponsione degli indennizzi suddetti è escluso in tutti i casi di impossibilità definitiva o temporanea della prestazione non imputabili a SOLUNET, ivi incluse le ipotesi di: caso fortuito, forza maggiore, il caso in cui il Cliente non abbia provveduto in conformità ai propri obblighi scaturenti dal Contratto e le circostanze ostative specificatamente attinenti la sede del Cliente, accertabili da SOLUNET solo in un momento successivo a quello da cui decorre il termine di attivazione. Salvo quanto previsto dall'art. 1256 del Codice Civile, in tali casi il termine di attivazione si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la situazione ostativa all'attivazione, fermo restando l'obbligo di SOLUNET di dare tempestiva e motivata comunicazione al Cliente dell'impedimento accertato e, ove possibile, del ritardo che ne può conseguire.

6.5. Per i servizi di connettività Internet SOLUNET potrà inviare al Cliente mediante e-mail il documento denominato Ready for Service (RFS) che contiene i parametri della linea e la data improrogabile di decorrenza del servizio oggetto del Contratto. In ogni caso, per tutti i Servizi la data di inizio fatturazione per l'erogazione degli stessi è indicata come Ready for Billing (RFB). Dette informazioni sono consultabili all'interno dell'area Web riservata Pag. 7 di 34 Cgc fibravoip.solunet.it accessibile mediante login e password precedentemente comunicate al Cliente. I Servizi si intendono regolarmente attivati, a decorrere dalla comunicazione di RFS (Ready For Service) ovvero dalla data indicata nel RFB (Ready For Billing).

7. MODALITÀ DI FORNITURA E FRUIZIONE DEI SERVIZI

7.1. SOLUNET fornisce al Cliente i Servizi specificati e richiesti di cui all'Offerta Commerciale, alle condizioni, con le modalità, le caratteristiche e i limiti previsti dal Contratto. In ogni caso, previa comunicazione al Cliente, SOLUNET può ricorrere a modalità alternative di erogazione del Servizio per sopperire a temporanei impedimenti.

7.2. Informazioni sulla qualità e dei Servizi, sugli indennizzi e i rimborsi applicabili in caso di mancato rispetto degli stessi, e sulle modalità di reclamo sono contenute nella Carta dei Servizi.

7.3. Il Cliente prende atto che per accedere ed usufruire dei Servizi deve puntualmente attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite da SOLUNET.

8. SERVIZIO DI FONIA, SERVIZI ACCESSORI E NUMERAZIONI

8.1. Il “Servizio di Fonia” è il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico, il Servizio di Comunicazione Telefonica Nomadico (se disponibile), o altro servizio di comunicazione elettronica che consente al Cliente, direttamente o indirettamente, di originare e/o ricevere comunicazioni vocali, con le modalità, caratteristiche tecniche e i limiti indicati nell’Offerta Commerciale con eventuali allegati. Le modalità di fornitura indiretta includono la fornitura: (i) con accesso indiretto mediante servizi di selezione o preselezione di SOLUNET sulla linea telefonica fornita al Cliente da un altro operatore, (ii) con accesso indiretto su linea di accesso a larga banda fornita al Cliente da altro operatore, (iii) mediante rivendita del servizio di fonia e/o di accesso di altro operatore. Le modalità di fornitura, le caratteristiche Pag. 8 di 34 Cgc e i limiti dello specifico servizio di Fonia scelto dal Cliente sono indicate nell’Offerta Commerciale con eventuali allegati.

8.2. La Numerazione Geografica è associata nei sistemi di SOLUNET al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto del Servizio al quale è destinata. Il Servizio al quale è destinata la Numerazione Geografica può essere fruito dal Cliente unicamente nello specifico domicilio al quale è associata la Numerazione Geografica salvo sia diversamente stabilito dal Contratto; in tal ultimo caso, la Numerazione Geografica può essere utilizzata dal Cliente esclusivamente nell’ambito distrettuale di appartenenza o all’interno dell’area indicata nel Contratto in Conformità alla Legge.

8.3. La Numerazione Nomadica e la Numerazione Mobile sono svincolate dall’indirizzo dichiarato dal Cliente nel Contratto del Servizio e da uno specifico distretto telefonico. Ogni identificativo d’utenza è comunque associato nei sistemi di SOLUNET all’indirizzo dichiarato dal Cliente nel Contratto del Servizio, anche ai fini delle chiamate di emergenza in presenza di impedimenti tecnici ad una più affidabile localizzazione; il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente a SOLUNET, con conferma scritta nelle successive 48 ore, eventuali variazioni del recapito indicato.

8.4. Il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico e il Servizio di Comunicazione Telefonica Nomadico (se disponibile) includono l’accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo “112” e agli altri numeri di emergenza nazionali. Ai fini dell’accesso ai servizi di emergenza, SOLUNET provvede alla localizzazione delle chiamate nella misura in cui sia tecnicamente fattibile. Il Cliente prende atto che quando il Servizio è offerto con tecnologia VoIP l’accesso ai servizi di emergenza dipende anche dalla continuità del servizio elettrico con conseguente opportunità di munirsi per le chiamate ai numeri di emergenza anche di un servizio di chiamata con tecnologia tradizionale, a commutazione di circuito.

8.5. Il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico include, a richiesta, la Portabilità del Numero disciplinata dalla Legge.

8.6. Il Servizio di Fonia offerto con Tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga ad Internet, flusso elettrico continuo e interoperabilità degli apparati usati dal Pag. 9 di 34 Cgc Cliente. Il Cliente prende atto che (i) l’assenza del flusso elettrico, (i i) le problematiche di interoperabilità relative ad apparati non forniti da SOLUNET, (iii) l’indisponibilità di un servizio di accesso a banda larga continuo e ininterrotto quando lo stesso sia fornito da terzi, determinano l’impossibilità di originare e/o ricevere comunicazioni, per causa non imputabile a SOLUNET. Il Cliente prende altresì atto che (i) la qualità del Servizio VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento a Internet sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati nel prosieguo del presente Contratto, indipendenti da SOLUNET, (ii) il Servizio VoIP non si configura necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come un’applicazione a valore aggiunto erogabile appunto su un accesso ad internet a banda larga.

8.7. Il Cliente ha cura di adottare misure di protezione degli apparati che utilizza per fruire del Servizio di Fonia in Tecnologia VoIP, quali "antivirus" e "firewall" opportunamente aggiornati, al fine di limitare il pericolo di utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi.

8.8. In tutti i casi di fornitura del Servizio Fonia con accesso indiretto, la sospensione o cessazione del contratto del Cliente con l'operatore di accesso e/o del relativo servizio di accesso determinano l'impossibilità della fornitura del servizio di Fonia per causa non imputabile a SOLUNET. Sia nei casi di fornitura diretta sia nei casi di fornitura indiretta non è consentita al Cliente del Servizio di Fonia la selezione o preselezione di un altro operatore.

8.9. Al fine di evitare che, eventuali complicazioni tecniche legate all'intasamento delle linee telefoniche utilizzate dai Clienti, possano compromettere l'efficiente erogazione del Servizio a tutti i Clienti da parte di SOLUNET, quest'ultima si riserva il diritto di interrompere l'erogazione dello stesso nel caso di chiamata di durata superiore a 120 minuti, ferma restando la possibilità per il Cliente di effettuare nuove chiamate. 8.10. SOLUNET suggerisce il mantenimento in esercizio di un numero adeguato di linee telefoniche tradizionali da destinarsi ai servizi Fax, Modem e Pos del Cliente oltre che a garantire l'accesso alle numerazioni non geografiche non supportate dal Servizio di Fonia offerto con tecnologia VoIP. Tali linee avranno inoltre la funzione di back-up in condizioni di interruzioni del circuito a banda larga del Cliente. Si evidenzia altresì come (i) i Fax vengono supportati alla velocità massima di 9600 kbp/s sia in trasmissione che in ricezione Pag. 10 di 34 Cgc e non sono garantiti; (ii) i Pos per carte di credito e bancomat vengono supportati su linee analogiche verso numeri geografici e i numeri non geografici, a seconda del gestore di appartenenza e previo test in fase di installazione degli apparati e non sono garantiti; (iii) le connessioni via modem sono supportate su linee analogiche alla velocità massima di 28800 kbp/s e non sono garantite; (iv) le chiamate ISDN dati 64 kbp/s non sono supportate; (v) le apparecchiature decadiche non sono supportate.

9. SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET

9.1. Il Servizio di Accesso a Internet è erogato con le modalità, le caratteristiche e i limiti indicati nel Contratto. Previo consenso del Cliente, SOLUNET può attivare ed erogare il Servizio di Accesso ad Internet con una tecnologia di accesso diversa da quella inizialmente optata se, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnico-ambientale, risulti opportuno per garantire l'erogazione efficiente del Servizio al Cliente.

9.2. Nell'Offerta Commerciale e/o scheda dei servizi e/o nel Contratto sono indicate la tecnologia utilizzata nell'accesso, le caratteristiche minime che il sistema di accesso deve possedere per la corretta esecuzione del Contratto, e, anche rinviando ad apposita informativa resa disponibile prima della conclusione del Contratto, gli indicatori specifici di qualità del Servizio previsti dalla normativa in vigore. Ulteriori informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, note esplicative di eventuali limitazioni e relative conseguenze, maggiori informazioni sulla qualità del Servizio e sul relativo servizio di verifica per il Cliente, sono rese disponibili nell'area riservata www.fibravoip.solunet.it, dove sono periodicamente aggiornate secondo quanto previsto dalla Legge. La presente disposizione non si applica al Servizio Mobile.

9.3. SOLUNET si impegna a rispettare i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio. Se, attraverso il servizio di verifica gratuito della qualità del Servizio previsto dalla Legge per tali indicatori, nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli indicati da SOLUNET per lo specifico Servizio può presentare entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, reclamo circostanziato a SOLUNET e, ove il livello di qualità del Servizio non sia ripristinato entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo nelle modalità previste dalla Carte dei Servizi, ha facoltà di recedere senza

Pag. 11 di 34 Cgc penali dal Contratto per la parte relativa al Servizio stesso, mediante comunicazione da inviare a SOLUNET con PEC solunet@legalmail.it. Il servizio di verifica non può essere riusato dal Cliente prima che siano trascorsi 45 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata o prima del diverso termine indicato sul sito www.misurainternet.it.

9.4. Il Cliente prende atto ed accetta che l'erogazione del Servizio di Accesso a Internet e dei Servizi la cui erogazione richiede una connessione ad Internet presuppone la presenza del flusso elettrico e il corretto funzionamento della linea eventualmente gestita da operatori terzi. Il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato della necessità di dotarsi di un gruppo di continuità al fine di proteggersi da micro interruzioni elettriche che possano danneggiare gli apparati di connessione ad Internet e, pertanto, manleva SOLUNET da eventuali disfunzioni e si obbliga a corrispondere a SOLUNET il valore dell'apparato danneggiato. La responsabilità di SOLUNET è esclusa per i disservizi conseguenti al venir meno dei presupposti suddetti.

9.5. Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive (di accesso e di navigazione) dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da SOLUNET, quali: (i) le condizioni della linea fisica di accesso, (ii) la capacità dei server cui ci si collega, (iii) il livello di congestione della rete Internet, (iv) l'eventuale adozione di pratiche di prioritarizzazione (Q.O.S. Quality of service), (v) le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato, (vi) il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e problematiche inerenti la sua non corretta installazione e configurazione, se effettuata da terzi. Il Cliente prende atto ed accetta che, per i Servizi forniti con accesso wireless mediante utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze (es. Wi-Fi), SOLUNET non può garantire la qualità del servizio e non può pertanto essere ritenuto responsabile per disservizi derivanti da interferenze elettromagnetiche indipendenti da SOLUNET.

9.6. Il Cliente prende atto ed accetta che, in ogni caso, la fruizione dei Servizi in modalità wireless (es. Wi-Fi) potrebbe essere influenzata dalla distanza della stazione base di riferimento e dalle condizioni dello spettro elettromagnetico, nonché da situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente. In tal Pag. 12 di 34 Cgc caso la corretta esecuzione del Contratto potrebbe richiedere l'installazione di ulteriori e necessari componenti per consentire l'erogazione del Servizio, che, salvo diversa previsione, sarà effettuata a cura e spese del Cliente.

9.7. Per ciò che concerne il Servizio di accesso ad Internet, il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato circa la necessità di dotarsi di sistemi Firewall, Antivirus e/o sistemi equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e distruzione dei dati archiviati. Il Cliente dichiara, altresì, di utilizzare sistemi di prioritarizzazione (Q.O.S. Quality of service) del traffico critico.

9.8. Il Cliente potrà richiedere i servizi eventualmente offerti da SOLUNET per limitare il pericolo di aggressione esterna e/o dispersione dei dati conseguenti e comunque intrinseci all'uso di internet (ad esempio il servizio "antivirus", il servizio "mail antispam" e il servizio "firewall" ed il servizio di gestione della prioritarizzazione).

9.9. Il Cliente prende atto ed accetta che allo stato non esistono misure o tecnologie tali da garantire l'assoluta protezione del sistema operativo del Cliente. In ogni caso, SOLUNET attiverà detti servizi in modalità che assicuri il miglior grado di protezione possibile. La modifica delle modalità predefinite e/o originariamente impostata riduce e limita la capacità protettiva dei servizi erogati e, pertanto, esclude ogni responsabilità di SOLUNET per le conseguenze da ciò derivanti

10. SOSPENSIONE DEI SERVIZI

10.1. Eventuali sospensioni e/o limitazioni dei Servizi dovute a interventi programmati di manutenzione e riparazione, verranno comunicate al Cliente con il preavviso di almeno 12 ore.

10.2. SOLUNET potrà sospendere in ogni momento i Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione dei Servizi di SOLUNET o di suoi fornitori, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate o altre esigenze tecniche o gestionali non programmabili.

10.3. Resta inteso che qualora sia disposta la sospensione per le casistiche individuate nel presente articolo, SOLUNET fornirà l'accesso ai servizi di emergenza e al Servizio Assistenza Clienti, ove tecnicamente possibile e imposto dalla Legge.

11. SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI

11.1. SOLUNET fornisce l'assistenza tecnica, amministrativa e commerciale necessaria alla fruizione dei Servizi secondo quanto previsto nel Contratto. Il Cliente può contattare il Servizio Assistenza Clienti ai recapiti indicati nella Carta dei servizi, sul Sito web e in fattura.

11.2. SOLUNET fornisce riscontro con la massima celerità ai reclami, alle richieste e alle segnalazioni del Cliente, nei tempi indicati nella Carta dei Servizi e, eventualmente, in quelli più vantaggiosi specificati nella Scheda Servizio o nell'ulteriore documentazione contrattuale.

11.3. Anche ai sensi dell'art. 1227 codice civile, il Cliente si impegna a dare tempestiva comunicazione del guasto e/o del malfunzionamento a SOLUNET e ad attivarsi per ridurre l'eventuale danno, anche utilizzando i servizi offerti da altri operatori su altre piattaforme (es. servizi mobili).

11.4. Al fine di realizzare gli interventi tecnici necessari e/o richiesti, il Cliente deve consentire a SOLUNET, ovvero a terzi da questo incaricati, l'accesso ai propri siti, mettendo a disposizione quanto necessario per il corretto adempimento del Contratto e degli obblighi di Legge.

11.5. Per gli eventuali servizi di assistenza tecnica, specificatamente richiesti dal Cliente e non inclusi nel canone mensile, verranno addebitate al Cliente le ore di intervento eseguite dai tecnici di SOLUNET nella misura di Euro 60,00 (sessanta/00) + IVA con un minimo di 2 ore per ciascun intervento, oltre al diritto di chiamata, che varia in base alla distanza chilometrica fra San Pietro in Gu e la sede dell'intervento.

11.6. In caso di intervento presso la sede del Cliente per un presunto malfunzionamento dei servizi xDSL, FTTx, che evidenzia nella causa del malfunzionamento un guasto o un'errata configurazione agli apparati in sede Cliente o all'infrastruttura di Rete (cavi, filtro, switch, pc, etc..), l'intervento verrà classificato dal tecnico di rete come "intervento a vuoto" e ciò implicherà l'addebito al Cliente stesso di Euro 90,00 (novanta/00) + IVA. In caso di Fibra Ottica Simmetrica Dedicata l'addebito per la fattispecie di "intervento a vuoto" sarà pari a Euro 150,00 (centocinquanta/00). In caso di intervento presso la sede del Cliente per un presunto malfunzionamento dei servizi xDSL/FTTx, la cui esecuzione sia impedita per cause imputabili al Cliente (irreperibilità del Cliente, necessità di adeguamenti tecnici presso la sede del Cliente), l'intervento verrà classificato dal tecnico di rete come "intervento a vuoto" e ciò implicherà l'addebito al Cliente stesso di Euro 90,00 (novanta/00) + IVA.

11.7. L'irreperibilità del Cliente a seguito dell'appuntamento concordato per l'eventuale posa dell'impianto dati (attivazioni HDSL, SHDSL, ADSL, WL, FO, FTTx e WLR) implicherà l'addebito al Cliente stesso di Euro 90,00 (novanta/00)+IVA. In caso di Fibra Ottica Simmetrica Dedicata l'addebito per la fattispecie sarà pari a Euro 150,00 (centocinquanta/00).

12. OBBLIGHI DEL CLIENTE

12.1. Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa vigente o dal Contratto, il Cliente si obbliga a:

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

12.2. Il Cliente è tenuto a tenere indenne SOLUNET da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni di cui all'art. 16.1 o da azioni, pretese o eccezioni fatte valere da terzi, in relazione a inadempimenti e/o violazioni del Contratto, utilizzi abusivi e/o illeciti dei Servizi, o comunque atti sotto la responsabilità del Cliente.

12.3. Il Cliente è obbligato a segnalare la presenza di rischi specifici ai sensi della legge in materia di sicurezza in vigore che potrebbero causare danni al personale di SOLUNET da questa incaricato dell'installazione degli apparati presso il Cliente.

13. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

13.1. SOLUNET non è responsabile per inadempimenti, ritardi, malfunzionamenti, guasti e interruzioni parziali o complete, temporanee o definitive, del Servizio, perdita di dati, danno diretto o indiretto, dovuti a causa di forza maggiore, a caso fortuito o a fatto del Cliente o di terzi.

13.2. SOLUNET non può essere ritenuta responsabile per disservizi derivanti da (i) sopravvenute condizioni di degrado del tratto terminale della rete fisica di accesso presso il Cliente o interferenze in ambiente cavo non prevedibili né evitabili da parte di SOLUNET; o da (ii) interferenze elettromagnetiche non dipendenti da SOLUNET stesso o dalla perdita di visibilità della stazione base dal domicilio del Cliente, per costruzione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private e, più in generale, per situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, da attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente.

13.3. SOLUNET non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi e ha diritto di rivalersi nei confronti del Cliente per ogni responsabilità che ne sia conseguita.

13.4. Fermo quanto previsto nei commi precedenti, SOLUNET risponderà solo per gli inadempimenti del Contratto derivanti da dolo o colpa grave, corrispondendo al Cliente effettivamente e concretamente pregiudicato una somma limitata a al corrispettivo complessivamente ed effettivamente pagato a SOLUNET dal Cliente per i Servizi interessati dall'inadempimento nei 2 mesi precedenti l'inadempimento, al netto di eventuali rimborsi e/o indennizzi, quale risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali subiti in conseguenza delle predette violazioni.

14. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

14.1. Per la fruizione dei Servizi il Cliente deve corrispondere a SOLUNET gli importi previsti dal Contratto.

14.2. Modalità di fatturazione canonici: i servizi con canone mensile saranno fatturati in modalità bimestrale anticipata (ad es. entro il mese di ottobre sarà fatturato il canone di novembre e dicembre più l'eventuale rateo dei giorni di ottobre, se il servizio è stato attivato nello stesso mese di ottobre). I servizi con canone annuale saranno fatturati in modalità anticipata (ad es. per un servizio attivato il 20/10/YY sarà fatturato il canone annuo dal 20/10/YY al 19/10/YY+1). I canoni per le numerazioni VOIP FLAT (ove previsti) saranno fatturati in modalità bimestrale anticipata, mentre il traffico internazionale o eccedente i minuti inclusi nel traffico flat verranno fatturati ad integrazione del canone bimestrale successivo. Modalità di fatturazione dei costi a tantum: saranno fatturati nel primo ciclo utile, dopo l'attivazione dei servizi. Le eventuali forniture hardware saranno fatturate alla fine del mese di consegna. Scadenze di pagamento: tutte le fatture relative ai canoni (qualunque sia il periodo fatturato), alle forniture a tantum e all'hardware avranno scadenza

entro la fine del mese successivo alla data di emissione (ad esempio una fattura datata 10/10/YY avrà scadenza 30/11/YY). Tutte le fatture relative al traffico telefonico avranno scadenza a fine mese data fattura. SOLUNET si riserva altresì il diritto di anticipare la data di fatturazione rispetto a quella indicata nell'Offerta Commerciale nel caso in cui l'addebito a carico del Cliente fosse superiore al consumo medio del Cliente ovvero evidenziasse un livello anomalo di traffico rispetto al consumo medio della clientela di SOLUNET.

14.3. Fermo restando quanto previsto dall'art. 20, il Cliente è obbligato a pagare gli importi fatturati nel termine indicato in fattura e con la modalità indicata nel Contratto.

14.4. A garanzia del pagamento dei corrispettivi, SOLUNET può chiedere al Cliente una somma di danaro per un importo pari al valore economico su base mensile dei Servizi o, comunque, con importi pari al valore dei consumi effettivi. Tale somma sarà restituita al Cliente entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del Contratto, in conformità dell'art. 1851 del Codice Civile, con la conseguente facoltà per SOLUNET di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Cliente. In ogni caso SOLUNET potrà richiedere la prestazione di idonei mezzi di garanzia anche alternativi al precedente.

14.5. Le fatture vengono inviate all'email amministrativa indicata dal Cliente nella sezione anagrafica dei moduli di contratto sottoscritti.

14.6. Per i contratti relativi al servizio ADSL e FTTC si precisa che nel caso in cui il Cliente decida, successivamente alla attivazione del servizio, di cessare la linea di appoggio (ISDN o RTG) con TELECOM ITALIA SPA, egli dovrà pagare a SOLUNET S.r.l. Euro 120,00(centoventi/00) + IVA per la trasformazione del doppino ADSL o Euro 150,00(centocinquanta/00) + IVA per la trasformazione del doppino FTTC, che in conseguenza di tale cessazione diventa una linea naked (solo dati), oltre ad un canone mensile aggiuntivo, per le ADSL di Euro 12,50 (dodici/50) + IVA, per le FTTC, di Euro 10,00 (dieci/00) + IVA che decorre dalla data di cessazione della linea da parte di TELECOM ITALIA SPA.

15. MANCATO PAGAMENTO DELLE FATTURE

15.1. Oltre agli interessi di mora, dovuti nella misura stabilita dall'art. 5 D.lgs. n. 231/2002, nei limiti consentiti dalla legge, qualora il Cliente non corrisponda gli importi dovuti entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza del termine indicato in fattura, SOLUNET ha diritto, senza necessità di alcun atto di costituzione in mora, a titolo di liquidazione anticipata del danno subito, ad un importo pari al 2% del canone per il servizio ragguagliato al mese, per ogni giorno di ritardo. È fatto in ogni caso salvo il diritto di SOLUNET all'eventuale maggior danno.

15.2. In caso di mancata corresponsione degli importi dovuti dal Cliente alla scadenza indicata in fattura, SOLUNET può inoltre sospendere il Servizio non pagato e, ove tecnicamente inscindibili, anche gli altri Servizi ad esso collegati. Nei casi di frode, ripetuti ritardi di pagamento e/o ripetuti mancati pagamenti, SOLUNET può sospendere tutti i Servizi erogati al Cliente inadempiente. Resta ferma la facoltà di SOLUNET di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 21 delle presenti Condizioni Generali e di richiedere il rimborso delle spese nel frattempo sostenute per la sua esecuzione, nonché eventuali maggiori costi. Qualora sia sospeso il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico, è garantito l'utilizzo dei numeri di emergenza, ove tecnicamente possibile e imposto dalla Legge.

15.3. Il ripristino dei servizi, successivamente al pagamento degli importi di mora, comporterà un addebito per attività tecnica e amministrativa di riattivazione di Euro 75,00 (settantacinque/00) + IVA. I servizi saranno riattivati da SOLUNET entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto e provato pagamento.

15.4. In caso di insoluto su SDD verranno addebitate al Cliente oltre a quanto indicato all'articolo 19.3 le spese di insoluto e gli oneri di gestione dello stesso per Euro 10,00 (dieci/00) + IVA maggiorato di eventuali importi che le normative vigenti prevedono.

16. RECLAMI, RIMBORSI E INDENNIZZI

16.1. Reclami rimborsi e indennizzi sono disciplinati dalla Carta dei Servizi. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere prontamente inoltrati o confermati per iscritto dal Cliente a SOLUNET, mediante PEC e, in ogni caso, entro due mesi dalla data di effettuazione del traffico al fine di consentire a SOLUNET la conservazione dei dati necessaria agli accertamenti richiesti dall'utente in conformità alla Legge.

17. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

17.1. SOLUNET può sospendere l'erogazione di uno o più Servizi e/o risolvere in tutto o in parte il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile, al verificarsi di uno degli eventi di seguito riportati: a) violazione di uno o più degli obblighi del Cliente di cui all'art. 16 delle presenti Condizioni; b) qualora il Cliente abbia fornito a SOLUNET informazioni e/o dati personali e/o documenti falsi e/o contraffatti e/o non validi, inclusi in via esemplificativa e non esaustiva i dati personali ed i documenti necessari per l'attivazione dei servizi di cui all'art. 2; c) cessione, rivendita del Servizio; d) indisponibilità del Cliente a fornire le garanzie richieste da SOLUNET ai sensi dell'art. 18; e) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, si trovi in stato di fallimento, amministrazione controllata, liquidazione coatta o volontaria o altra procedura concorsuale, o comunque si trovi in condizioni tali da porre oggettivamente in pericolo il regolare pagamento dei servizi, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e controllo del credito.

17.2. Ai fini del presente Contratto si considera (i) ritardato il pagamento avvenuto oltre la scadenza indicata in fattura; e (ii) ripetuto inadempimento se nei 6 (sei) mesi precedenti la scadenza della fattura ci sono stati altri ritardi o mancati pagamenti relativi al Contratto, salvo quanto diversamente previsto dalle precedenti disposizioni.

17.3. Previa diffida ad adempiere al Cliente entro 15 giorni SOLUNET può risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile: a) limitatamente allo specifico Servizio non pagato e ai Servizi ad essi collegati ove tecnicamente inscindibili, in caso di mancata Pag. 25 di 34 Cgc corresponsione degli importi dovuti dal Cliente alla scadenza indicata in fattura; b) per l'intero Contratto nei casi di frode o, di ripetuti inadempimenti.

17.4. Il Contratto può essere risolto di diritto per sopravvenuta impossibilità dell'erogazione dei Servizi non imputabile a SOLUNET, ai sensi dell'art. 1463 del Codice Civile, nonché in caso di eccessiva onerosità sopravvenuta a sensi dell'art. 1467 del Codice Civile. 21.5. Nei casi di cui sopra, SOLUNET comunica la risoluzione del Contratto mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

18. CESSIONE DEL CONTRATTO

18.1. Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, il presente Contratto senza la preventiva autorizzazione scritta di SOLUNET.

18.2. Qualora SOLUNET acconsentisse alla cessione, il Cliente non sarà liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'art. 1408, comma 2, del Codice Civile.

18.3. SOLUNET potrà cedere a terzi il presente Contratto, nonché in tutto o in parte, gli eventuali crediti vantati in virtù del medesimo, fermo restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal presente Contratto nei confronti dei terzi cessionari.

19. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE, LICENZE D'USO

19.1. Qualora SOLUNET abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio (ivi compreso il manuale d'uso) necessari per la fruizione dei Servizi, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di SOLUNET ovvero dei licenzianti di questo e alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.

19.2. Il Cliente non potrà, salvo espressa autorizzazione da parte di SOLUNET, riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicano totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati Pag. 26 di 34 Cgc manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo da parte di terzi.

20. MIGRAZIONE DEL SERVIZIO E PORTABILITÀ DELLA NUMERAZIONE

20.1. La richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del Numero implica volontà di recedere dal contratto stipulato con il precedente fornitore in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata. Con la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del Numero non Mobile verso SOLUNET, il Cliente deve comunicare a SOLUNET il Codice di Trasferimento dell'Utenza e, ove richiesto, il Carattere di Controllo, in modo esatto e completo affinché la Migrazione e/o la Portabilità possano andare a buon fine.

20.2. Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del numero, sia da terzi fornitori verso SOLUNET, sia da SOLUNET verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto stipulato con l'operatore di provenienza (ivi incluso, quanto a SOLUNET, l'obbligo di comunicare il recesso dal Contratto con le modalità ed i termini di cui alle presenti condizioni generali di contratto), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal contratto stesso e dalla Legge.

20.3. SOLUNET non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sopportati, che derivino dalla mancata conoscenza, da parte di SOLUNET medesimo: a) del recesso del Cliente dal Contratto; b) della richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso un terzo fornitore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge imputabili all'operatore ricevente o al Cliente.

20.4. Il Cliente che attiva il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico con SOLUNET può chiedere la Portabilità del Numero o, ove possibile, una nuova numerazione. Del pari, il Cliente che chiede la Migrazione da SOLUNET verso un terzo fornitore del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico può chiedere o meno la Portabilità del Numero. In caso di Migrazione del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico verso un terzo fornitore, senza richiesta di Pag. 27 di 34 Cgc Portabilità del numero, SOLUNET è libera di riutilizzare la numerazione tornata nella sua disponibilità trascorsi i termini di Legge.

20.5. Il Cliente è informato del fatto che:

- a) nel caso di linee ISDN multi numero può chiedere di mantenere, nella Migrazione da e verso SOLUNET, i numeri secondari solo se chiede di mantenere anche quelli principali;

b) nel caso di gruppi di numerazione ridotta (GNR) rimarrà assegnato l'intero blocco di numeri.

20.6. La richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso SOLUNET è evasa da SOLUNET entro i termini e salvo i casi previsti dalla Legge e descritti sul Sito web o nella Carta dei Servizi. Poiché il buon esito della procedura di Migrazione e/o Portabilità del numero richiede comunque la cooperazione dell'operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente completa delle informazioni necessarie, resta inteso che SOLUNET non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o Portabilità del numero, causati da fatti imputabili da operatori terzi e/o dal Cliente.

20.7. In caso di richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso altro operatore, SOLUNET si impegna a collaborare con l'operatore terzo nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge, con riserva della facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente, salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge.

20.8. Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge il tempestivo ripristino della precedente situazione dipende dalla cooperazione degli operatori coinvolti dal processo di Migrazione e/o Portabilità.

21. BLOCCO DELLE CHIAMATE DEL SERVIZIO TELEFONICO ACCESSIBILE AL PUBBLICO

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

22. TRAFFICO ANOMALO

22.1. SOLUNET nell'ottica di fornire un servizio di qualità e scongiurare possibili fenomeni fraudolenti ha implementato un sistema antifrode che consente in presenza di traffico anomalo VOIP di bloccare le chiamate in uscita. Il blocco avviene in automatico quando il sistema antifrode rileva anomalie rispetto a parametri statici e dinamici preventivamente impostati (es. volumi di traffico, numero di chiamate contemporanee, direttrici anomale o ad alto costo).

22.2. Qualora si verifichi una delle circostanze indicate al punto precedente, SOLUNET oltre al blocco delle chiamate in uscita ha facoltà di procedere, in via precauzionale, ad avvisare il Cliente dell'anomalia riscontrata, fatturare anticipatamente il traffico rispetto alla ordinaria cadenza di fatturazione, riabilitare il traffico in uscita solo a fronte di esplicita richiesta da parte del Cliente finale e ricevute le dovute garanzie anche in termini di sicurezza dei propri sistemi ed apparati.

22.3. In caso di inadempimento, anche parziale e/o temporaneo, alle obbligazioni di cui al precedente comma, SOLUNET si riserva, altresì, il diritto di sospendere immediatamente, in tutto o in parte, il Servizio.

23. ELENCHI TELEFONICI

23.1. Il Cliente del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico ha diritto ad essere inserito gratuitamente negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico. SOLUNET sottopone al Cliente un apposito modulo, allegato alle Condizioni Generali, con il quale il Cliente è informato sulle modalità di fornitura degli elenchi, di

inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente, secondo quanto stabilito dalla Legge.

23.2. Per garantire l'esercizio del diritto suddetto, SOLUNET inserisce i dati forniti dal Cliente nell'archivio elettronico unico (DBU). Il Cliente prende atto del fatto che la realizzazione Pag. 29 di 34 Cgc degli elenchi telefonici è curata da soggetti terzi. SOLUNET non risponde del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli elenchi telefonici, ove imputabili a questi ultimi o al Cliente stesso.

24. APPARATI (revisione 2022)

24.1. SOLUNET, per la fornitura dei servizi potrà consegnare al Cliente, ove previsto, gli apparati in "formula Kasko". Tale formula prevede la garanzia sugli apparati per tutta la durata del Contratto, nonché la sostituzione e/o riparazione dei medesimi a totale carico di SOLUNET, ad esclusione dei costi di intervento. La formula Kasko è operativa per un massimo di 2 interventi per anno solare, alla condizione essenziale che il Cliente restituisca entro 15 giorni l'apparato guasto e che lo stesso sia stato custodito secondo l'ordinaria diligenza prevista al successivo punto 3.

24.2. Mediante la formula Kasko gli apparati forniti da SOLUNET verranno ceduti al Cliente a titolo di Sconto Natura. Inoltre il Cliente assume l'obbligo di:

(I) custodire e conservare le sopradette apparecchiature con diligenza e di servirsene solo per l'uso dei servizi di Telecomunicazioni erogati da SOLUNET.

(II) consentire esclusivamente a SOLUNET o a personale da questa autorizzato, qualsiasi intervento sulle apparecchiature, assumendosi in caso contrario la responsabilità dei danni provocati agli apparati da tali interventi;

(III) predisporre e conservare i solcali destinati ad ospitare gli apparati in modo appropriato, in particolare per quanto concerne la temperatura di tali locali, che non deve superare 30gradi, la protezione dell'impianto elettrico, che deve rispettare la normativa vigente e la continuità elettrica utilizzando un Gruppo di continuità.

24.3. Il Cliente prende atto che gli apparati sono prodotti da terzi. SOLUNET risponderà di eventuali vizi e/o malfunzionamenti nel rispetto della normativa, salvo in caso di manomissione o modifiche degli apparati da parte del Cliente o di terzi.

24.4. In caso di cessazione del rapporto contrattuale del servizio con l'opzione Kasko per i beni ceduti a titolo di sconto in natura, SOLUNET non richiede la restituzione del bene ma il pagamento dell'intero valore dell'hardware qualora il contratto non abbia raggiunto i 12 mesi.

25. PRIVACY

SOLUNET, con sede in Via G. Marconi, 42 San Pietro in Gu in qualità di Titolare del trattamento, fornisce al Cliente l'informativa, dell'art. 13 Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016 ("GDPR"), sulle finalità e modalità di trattamento dei dati personali.

25.1. Oggetto del trattamento. Il Titolare tratta:

i) i dati forniti dal Cliente, identificativi e non sensibili (in particolare, nome, cognome, codice fiscale, p. iva, indirizzo e-mail, numero telefonico, carta di credito, dati bancari e i dati relativi ai servizi di SOLUNET; questi

sono i dati comunicati in fase di sottoscrizione/attivazione del Servizio o anche successivamente, a titolo esemplificativo, nel caso di contatto con personale tecnico di SOLUNET o partner commerciali di SOLUNET;

ii) i dati legati alle preferenze ed interessi del Cliente, in particolare: l'uso dei servizi, le funzionalità utilizzate, i tempi di connessione, i dati di traffico, i dati di navigazione su siti e profili social del Titolare o di partner commerciali o di terzi soggetti, l'indirizzo IP, le apparecchiature e le connettività utilizzate; questi dati possono essere raccolti anche per mezzo di cookies e metadati;

iii) i dati di traffico telematico e telefonico, quali Log, indirizzo IP di provenienza, numero telefonico;

iv) i dati ottenuti, anche per mezzo dei cookies per conoscere le preferenze del Cliente.

25.2. Finalità del trattamento. I dati, saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza:

a) Per Finalità di Servizio (art. 6 lett. b), e), f) GDPR – contratto, obbligo di legge, legittimo interesse), e in particolare:

i) per adempiere agli obblighi legali e fiscali cui è soggetto il Titolare;

ii) per e nell'ambito dell'esecuzione dei Contratti di cui è parte il Cliente e per l'adozione di misure precontrattuali adottate su richiesta del Cliente;

iii) nell'eventualità che sia necessario accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria, per il perseguimento responsabili esterni del trattamento - svolgendo attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del titolare, ad esempio: gestione e manutenzione dei contenuti dei siti web e delle App, assistenza Clienti, servizi di customer care e call center, gestione dei sistemi di Information Technology, servizi editoriali, recupero credito, servizi di elaborazione dati per la fatturazione, archiviazione della documentazione relativa ai rapporti con i clienti, etc...

25.3. Comunicazione dei dati. SOLUNET, in qualità di Titolare può comunicare i dati del Cliente senza il suo espresso consenso per le finalità di servizio:

i) alle autorità giudiziarie, su loro richiesta;

ii) alle Società controllate e/o partecipate e/o collegate e/o consociate, alla rete di vendita SOLUNET e a tutti gli altri soggetti ai quali è necessario comunicarli, per legge o per contratto, per permettere lo svolgimento delle finalità descritte sopra (come ad esempio, istituti di credito, studi professionali, partner commerciali). Il Titolare può comunicare i dati a società terze per permettere lo svolgimento delle autonome finalità di marketing descritte sopra: a tal fine il Titolare chiederà, previa individuazione del soggetto Terzo a cui verranno trasmessi i dati, un apposito consenso al cliente prima della comunicazione. Questi soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di Titolari autonomi del trattamento. In ogni caso, i dati del cliente non saranno diffusi.

25.4. Trasferimento dati. I dati potranno essere trasferiti al di fuori dell'Unione Europea ai soggetti specificati nel paragrafo 28.7 e 28.8. Per proteggere i dati del Cliente nell'ambito di questi trasferimenti, il Titolare adotta garanzie appropriate, tra cui le decisioni di adeguatezza e le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.

25.5. Diritti dell'interessato. Il Cliente nella sua qualità di interessato può esercitare i diritti di cui agli artt. 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22 GDPR. Se non ricorrono le limitazioni previste dalla legge, il Cliente ha il diritto di:

i) avere la conferma dell'esistenza o meno dei suoi dati personali, anche se non ancora registrati e richiedere che tali dati vengano messi a disposizione in modo chiaro e comprensibile;

ii) chiedere indicazioni e, nel caso, copia:

- a) dell'origine e della categoria dei suoi dati personali;
- b) della logica di utilizzo, nel caso le informazioni vengano trattate con strumenti elettronici;
- c) delle finalità e modalità del trattamento;
- d) degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili;
- e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati e che possono venirne a conoscenza;
- f) del periodo in cui i dati vengono conservati oppure i criteri che vengono utilizzati per determinare tale periodo, quando possibile;
- g) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione; in tal caso può richiedere le logiche utilizzate, l'importanza e le conseguenze previste;
- h) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei dati a un paese extra-UE a un'organizzazione internazionale;

iii) ottenere, senza che ci sia un ritardo giustificabile, l'aggiornamento, la modifica, rettifica dei dati non corretti o l'integrazione dei dati non completi, qualora ne avesse interesse;

iv) ottenere la cancellazione, il blocco dei dati o, ove possibile, la trasformazione in forma anonima:

- a) se trattati illecitamente;
- b) se non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico;
- d) nel caso in cui si sia opposto al trattamento e non esistano ulteriori motivi legittimi per continuare ad utilizzare i dati;
- e) in caso venga imposto dalla legge;
- f) nel caso in cui siano riferiti a minori.

SOLUNET, può rifiutare di cancellare i suoi dati nel caso di:

- a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;
- b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri;
- c) motivi di interesse sanitario pubblico;
- d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici;
- e) accertamento, esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;

v) ottenere la limitazione del trattamento nel caso di:

- a) contestazione dell'esattezza dei dati personali, se il Cliente non ha preferito chiedere la modifica, l'aggiornamento, la modifica o rettifica dei dati;
- b) trattamento illecito del Titolare per impedirne la cancellazione;
- c) esercizio di un diritto in sede giudiziaria;
- d) verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato;

vi) ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, i dati personali che riguardano il Cliente che ha fornito previo suo consenso o su contratto per trasmetterli ad altro Titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare;

vii) opporsi in qualsiasi momento totalmente o in parte:

- a) per motivi legittimi e prevalenti, al trattamento dei dati personali che lo riguardano; a fini di marketing (es. può opporsi all'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o al compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale).

Per tutti i casi menzionati sopra, se necessario, SOLUNET porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte del Cliente, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

25.6. Modalità di esercizio dei diritti. il Cliente, in qualità di interessato, Può in qualsiasi momento 28.10. Modalità di esercizio dei diritti. il Cliente, in qualità di interessato, Può in qualsiasi momento modificare e revocare i consensi prestati ed esercitare i diritti inviando una richiesta al Titolare al seguente indirizzo e-mail privacy@timenet.it. Per i trattamenti di cui alla presente informativa, il Cliente ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

25.7. Titolare, DPO e Responsabili Il Titolare del trattamento è SOLUNET S.r.l. Ai sensi dell'art. 37 GDPR il Titolare del Trattamento ha provveduto a nominare il Responsabile della Protezione dei dati, i cui dati di contatto sono i seguenti: Data Protection Officer: Via G. Marconi, 42, 35010 San Pietro in Gu c.a.del Responsabile della Protezione dei Dati; email, all'indirizzo privacy@solunet.it

26. COMUNICAZIONI

26.1. Salvo i casi in cui sia diversamente previsto dal Contratto, tutte le comunicazioni potranno essere inoltrate anche tramite posta elettronica.

26.2. Le comunicazioni del Cliente dovranno essere inoltrate ai recapiti forniti da SOLUNET oppure ai recapiti indicati da SOLUNET in fattura, sul Sito web o nell'ultima Carta Servizi.

27. ONERI E SPESE

27.1. Ogni spesa, imposta o tassa comunque inerente il Contratto è a carico del Cliente, salvo che non sia diversamente disposto. 27. INTERPRETAZIONE DEL CONTRATTO, LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

27.2. Le condizioni particolari proprie dei Servizi prevalgono, ove difformi, sulle presenti Condizioni Generali, al pari delle condizioni negoziate. Il Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati dalla legge italiana e comunitaria.

27.3. Per tutte le controversie relative al Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, è competente esclusivamente il Foro di Padova. modificare e revocare i consensi prestati ed esercitare i diritti inviando una richiesta al Titolare al seguente indirizzo e-mail amministrazione@solunet.it. Per i trattamenti di cui alla presente informativa, il Cliente ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

SOLUNET S.R.L.

Via G. Marconi, 42 - 35010 San Pietro in Gu - PD

Tel. 049 9455211 - Fax 049 9459895

info@solunet.it - www.solunet.it

P.IVA 04152070282 - REA PD-366231



27.4. Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità del “Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche (Delibera n. 203/18/CONS). Inoltre, ai sensi dell’art. 4 dell’Allegato A alla Delibera 203/18/Cons le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai Corecom e, ove previsto, dinanzi all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prevedono la relativa partecipazione tramite la piattaforma ConciliaWeb.