

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO VIVIENERGIA - SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ

### Definizioni

**Apparato:** indica il dispositivo che consente al Cliente di accedere alla Rete e di fruire del Servizio di Connettività, avente le caratteristiche descritte nel Modulo di Adesione e/o nella documentazione contrattuale (a titolo esemplificativo, modem e ogni altra analoga soluzione integrata hardware e software). L'Apparato viene fornito dal Fornitore al Cliente in comodato d'uso, nei termini indicati nel seguito.

**Carta dei Servizi:** indica il documento che disciplina la qualità del Servizio ed i principi che regolano il rapporto tra il Cliente e Fornitore, reperibile all'indirizzo [www.viviennergia.it](http://www.viviennergia.it).

**Cliente:** si intende il consumatore, il libero professionista con partita iva o la società che conclude con il Fornitore il Contratto per l'erogazione del Servizio di Connettività, ad uso personale, con finalità non riferibili alla propria attività commerciale, imprenditoriale o professionale, eventualmente svolta.

**Cliente Domestico:** si intende il cliente "consumatore" ai sensi del D.Lgs.6 settembre 2005 n. 206.

**Condizioni Generali:** indica le presenti condizioni generali di contratto, che si applicano a tutti i Servizi oggetto del Contratto, a prescindere dalla tecnologia di connettività oggetto del Contratto.

**Contratto:** il Contratto è costituito da tutti i documenti contrattuali quali il Modulo di Adesione proposto dal Cliente al Fornitore, le presenti Condizioni Generali, le Condizioni Particolari, la Carta dei Servizi, il Modulo di Adesione (questa ultima varia a seconda della tecnologia di connettività oggetto del Contratto) e i relativi documenti di esecuzione e/ allegati, siano essi in formato cartaceo o digitale.

**Fornitore:** VIVIGAS S.p.A., con sede legale in via Vittorio Emanuele II, n. 4/28 - 25030 Roncadelle (BS), (nel presente documento, "VIVIenergia" o il "Fornitore").

**Indirizzo di Attivazione:** indica l'indirizzo completo indicato dal Cliente nel Modulo di Adesione presso il quale il Tecnico, salvo diversamente richiesto, effettuerà la consegna dell'Apparato e la prestazione dei Servizi, alle condizioni previste dal Contratto.

**Modulo di Adesione:** indica il modulo con i dati del cliente, le specifiche della tecnologia di connettività oggetto del contratto (FTTH - Fiber To The Home, FTTC - Fiber To The Cabinet, o FWA Fixed Wireless Access).

**Offerta Commerciale:** indica l'offerta conclusa dal Cliente relativa al Servizio di Connettività che potrà, di volta in volta, prevedere l'applicazione di specifiche condizioni promozionali, come dettagliate nel Modulo di Adesione.

**Prezzo:** indica il prezzo che il Cliente è tenuto a pagare al Fornitore per l'erogazione dei Servizi, in base al Contratto.

**Rete:** indica l'infrastruttura, per mezzo della quale viene erogato il Servizio di Connettività, che, a seconda della tecnologia scelta e disponibile, può essere di tipologia FTTH (Fiber to Home), FTTC (Fiber to the Cabinet) o FWA (Fixed Wireless Access), con le caratteristiche descritte nel corrispondente Modulo di Adesione.

**Servizio di Connettività:** indica il servizio di connettività internet e/o fonia tramite accesso alla Rete, così come descritto dettagliatamente nel Modulo di Adesione.

**Servizio di Installazione e Attivazione Standard:** indica il servizio di installazione e attivazione, descritto e specificato nel Modulo di Adesione corrispondente alla tecnologia di connettività oggetto del Contratto.

**Servizio/i:** indica, singolarmente o complessivamente, il Servizio di Connettività, il Servizio di Installazione e l'Attivazione Standard.

**Tecnico:** indica l'operatore che, per conto del Fornitore, salvo diversamente previsto, consegnerà l'Apparato presso l'Indirizzo di Attivazione e presterà il Servizio di Installazione e Attivazione Standard, oltre che qualsivoglia ulteriore intervento eventualmente richiesto e/o necessario per la corretta erogazione dei Servizi.

### 1. Oggetto

1.1 Le presenti Condizioni Generali si applicano al Contratto avente ad oggetto la fornitura al Cliente dei Servizi e, salvo sia diversamente previsto nelle Condizioni Particolari, alla messa a disposizione dell'Apparato in comodato d'uso gratuito, alle condizioni indicate nel seguito.

1.2 L'Apparato e i Servizi possono essere forniti solo all'interno del territorio italiano (esclusi i territori della Repubblica di San Marino e dello Stato città del Vaticano).

1.3 Nel caso in cui l'Offerta Commerciale acquistata dal Cliente preveda il riconoscimento di uno sconto o bonus in

bolletta nell'ipotesi di sottoscrizione o esistenza di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas con il Fornitore (offerta cd. "bundle"), l'applicazione dello sconto o bonus verrà accordata al Cliente dal momento dell'attivazione del Servizio di Connettività e sarà erogato fintanto che entrambi i contratti siano validi ed efficaci. L'entità dello sconto o bonus viene dettagliata nel Modulo di Adesione, ovvero nella documentazione contrattuale relativa alla fornitura di energia elettrica e/o gas, a seconda del caso. La mancata attivazione, l'eventuale ripensamento, o l'eventuale sopravvenuta inefficacia o cessazione, per qualsivoglia ragione del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas non ha effetti su questo Contratto, che rimarrà valido ed efficace, fermo restando che verrà conseguentemente meno il diritto di usufruire dello sconto o bonus previsto nell'offerta bundle, salvi gli sconti o bonus già percepiti dal Cliente sino a tale data.

1.4 Le informazioni relative all'Offerta Commerciale sono disponibili, per il Cliente, all'interno del Contratto e nella Scheda Trasparenza Tariffaria, disponibile anche sul sito [www.viviennergia.it](http://www.viviennergia.it).

1.5 In caso di contrasto tra le previsioni indicate nelle presenti condizioni generali e quelle indicate nel Modulo di Adesione o nella Scheda di Trasparenza Tariffaria di volta in volta applicabili, prevalgono quest'ultime.

### 2. Conclusione del Contratto – Condizioni sospensive e diritto di ripensamento

2.1 Il Contratto si può concludere:

- Presso i locali commerciali del Fornitore nel caso di proposta contrattuale effettuata dal Fornitore e accettata dal Cliente tramite la firma apposta sul Modulo di Adesione;

- Nel caso di una procedura telefonica, il Contratto sarà vincolante per il Cliente, alternativamente: a) all'esito di una seconda telefonata registrata su supporto durevole; oppure b) mediante sottoscrizione effettuata tramite accesso al sito utilizzando apposito link dedicato, seguendo le istruzioni ivi specificate;

- Nel caso di accesso via WEB site tramite sottoscrizione del Modulo di Adesione in formato digitale seguendo le istruzioni specificate sul sito del Fornitore;

- Fuori dai locali commerciali del Fornitore, nel caso di proposta contrattuale effettuata da agenti e/o incaricati dal Fornitore in occasione di visite al domicilio del Cliente, tramite firma apposta sul Modulo di Adesione.

2.2 Fermo restando la conclusione del Contratto ai sensi del precedente art. 2.1, l'efficacia dello stesso è subordinata all'avveramento di tutte le seguenti condizioni sospensive:

a) All'esito positivo della verifica svolta entro 60 (sessanta) giorni dalla conclusione del Contratto circa l'affidabilità creditizia del Cliente, che si intenderà avvenuta in caso di: i) assenza di registrazioni di eventi negativi in Camera di Commercio; ii) assenza di protesti e/o iscrizioni pregiudizievoli o ipoteche non volontarie nei 5 anni precedenti; iii) verifica positiva di solvibilità e rating elaborata su basi statistiche da primarie società/enti preposti a tale attività; iv) assenza di insoluti o pregresse morosità in capo al Cliente nei confronti del Fornitore o del precedente fornitore, in relazione a qualunque servizio offerto (a titolo esemplificativo: energia elettrica, gas, telecomunicazioni, servizi di efficientamento energetico, etc...).

b) all'esito positivo delle verifiche circa la correttezza e completezza dei dati indicati nel Modulo di Adesione ovvero, laddove necessario, a seguito della loro modifica; c) positivo accertamento della sussistenza delle condizioni di fattibilità tecnica che consentano la fornitura dei Servizi, secondo quanto indicato al successivo art. 3.

2.3 Qualora il Fornitore accerti il mancato avveramento anche di una sola delle condizioni di cui al precedente art. 2.2, il Contratto, anche se già concluso, rimarrà privo di efficacia e il Fornitore provvederà a darne tempestiva comunicazione scritta o telefonica al Cliente.

2.4 Ai sensi del Codice del Consumo, al Cliente Domestico spetta la facoltà di esercitare il diritto di ripensamento, inviando al Fornitore il modulo di ripensamento allegato al Contratto/scaricabile dal sito ovvero altra comunicazione esplicita, entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto [30 (trenta) giorni nel caso di visite a domicilio]. Per maggiori informazioni si rinvia espressamente alla "Nota informativa sul diritto di ripensamento" allegata al Contratto/presente sul sito.

2.5 In caso di esercizio del diritto di ripensamento, qualora il Cliente Domestico dovesse aver già ricevuto l'Apparato, dovrà restituire al Fornitore l'Apparato stesso, con le modalità che saranno indicate dal Fornitore.

2.6 Resta inteso che il Cliente nel Modulo di Adesione può chiedere formalmente l'attivazione del Servizio di Connettività durante il periodo per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui al precedente articolo, fermo restando che, in tal caso, ove il poi Cliente esercitasse il diritto di recesso ai sensi del presente articolo, sarà tenuto a corrispondere al Fornitore un importo proporzionale alle attività prestate ed ai servizi erogati fino al momento in cui il Cliente ha informato il Fornitore dell'esercizio del diritto di recesso.

### 3. Installazione ed Attivazione del Servizio

3.1 Prima della conclusione del Contratto ai sensi del precedente art. 2.1, il Fornitore verificherà da remoto la sussistenza della copertura della Rete presso l'Indirizzo di Attivazione.

3.2 Dopo aver accertato l'intervenuto avveramento delle condizioni indicate dal precedente art. 2.2, il Fornitore contatterà telefonicamente il Cliente, ai riferimenti da lui indicati, per concordare l'appuntamento per la consegna dell'Apparato e la contestuale esecuzione del Servizio di Installazione e Attivazione Standard.

Nel corso dell'intervento, il Tecnico verificherà: (i) l'effettiva copertura della Rete presso l'Indirizzo di Attivazione e tipologia della stessa; (ii) la sussistenza delle condizioni di fattibilità tecnica; (iii) la correttezza dei dati forniti dal Cliente; (iv) gli interventi necessari, la possibilità di eseguire il Servizio di Installazione e Attivazione Standard così come indicati nel Contratto e l'eventuale necessità e/o opportunità di eseguire interventi ulteriori non compresi nel Servizio di Installazione e Attivazione Standard, ai sensi del successivo art. 3.4.

3.3 Valutata positivamente da parte del Tecnico la disponibilità di copertura della Rete presso l'Indirizzo di Attivazione e la fattibilità tecnica, il Tecnico procederà all'Installazione e configurazione dell'Apparato e alle ulteriori attività descritte nel Modulo di Adesione, effettuando i relativi test funzionali. Compilate con successo l'installazione e la configurazione dell'Apparato, il Tecnico validerà il verbale di collaudo, inviandolo al Fornitore e al Cliente. Con l'invio del verbale di collaudo si intendono avverate le condizioni sospensive di cui all'art. 2.2.

3.4 Nel caso in cui risultino necessari e tecnicamente essenziali ai fini dell'esecuzione dell'installazione e configurazione dell'Apparato e dell'attivazione del Servizio di Connettività servizi o interventi ulteriori non compresi nel Servizio di Installazione e Attivazione Standard (a titolo esemplificativo e non esaustivo, lavori in muratura per il passaggio del cavo, posizionamento della canalina e spostamento della presa all'interno dell'abitazione), il Tecnico le indicherà al Cliente in un apposito rapporto tecnico. Pena l'inefficacia del Contratto ai sensi del precedente art. 2.3, il Cliente dovrà, pena risoluzione del presente Contratto, far eseguire a propria cura e spese i servizi o interventi ulteriori indicati nel rapporto tecnico, entro i successivi 15 (quindici) giorni lavorativi. Tale termine o termini eventualmente diversi concordati tra le parti sospendono i tempi di attivazione riportati nel successivo art. 3.6.

3.5 Dopo aver fatto eseguire le opere preparatorie indicate nel rapporto tecnico, il Cliente, entro il predetto termine, dovrà contattare il Fornitore per concordare un secondo appuntamento. Il Tecnico, nel corso di questo secondo appuntamento o successivo, verificherà la corretta esecuzione dei servizi o interventi ulteriori indicati nel rapporto tecnico di cui al precedente art. 3.4 e, in caso di esito positivo, procederà con l'installazione e configurazione dell'Apparato.

3.6 Subordinatamente all'avveramento di tutte le condizioni sospensive indicate al precedente art. 2.2, il Fornitore si impegna a completare l'attivazione del Servizio di Connettività entro 90 (novanta) giorni dalla conclusione del Contratto. Nel caso in cui siano necessarie opere preparatorie ai sensi del precedente art. 3.4, il predetto termine decorrerà dalla data di completamento delle predette attività da parte del Cliente. Il Fornitore non sarà responsabile delle valutazioni effettuate dal Tecnico circa la fattibilità dell'attivazione del Servizio di Connettività e Attivazione Standard, oltre che di eventuali ritardi derivanti da omessa o ritardata disponibilità del Cliente per la fissazione degli appuntamenti previsti dal presente art. 3 o da eventuali altre inadempienze del Cliente, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la fornitura di informazioni non corrette o parziali, oltre che dei costi e delle conseguenze eventualmente derivanti dall'esecuzione, da parte del Cliente, delle attività indicate nel rapporto tecnico.

3.7 Per attivazione del Servizio si intende il momento in cui il Servizio di Connettività è realmente disponibile all'uso presso l'Indirizzo di Attivazione. Il Servizio non comprende

software antivirus o firewall, che restano a carico del Cliente.

3.8 Nel caso in cui il Tecnico valuti che la copertura della Rete presso l'Indirizzo di Attivazione è assente o insufficiente o che non vi sono comunque le condizioni di fattibilità tecnica (ad esempio perché il Cliente non ha fatto realizzare le necessarie opere preparatorie nel termine indicato) il Contratto, come previsto al precedente art. 2.3, rimarrà privo di efficacia e il Fornitore provvederà a darne tempestiva comunicazione scritta o telefonica al Cliente, con addebito degli eventuali costi ove imputabili al Cliente.

#### **4. Dichiarazioni e responsabilità del Cliente**

4.1 Il Cliente autorizza il Fornitore ad avvalersi del Tecnico per l'esecuzione dei Servizi e si impegna a garantire allo stesso l'accesso presso l'Indirizzo di Attivazione nel giorno e nell'orario concordato telefonicamente ai sensi del precedente art. 3.2, oltre che in tutte le circostanze per le quali l'accesso e/o l'intervento si rendano necessari ai fini della corretta erogazione dei Servizi.

4.2 Il Cliente accetta la soluzione tecnica di installazione adottata dal Tecnico e si impegna a fornire al Tecnico tutte le informazioni necessarie ai fini della esecuzione dei Servizi, nonché a comunicare al Fornitore ogni modifica e/o variazione dei dati e delle informazioni rilevanti ai fini della esecuzione degli stessi. Il Cliente si impegna altresì a rendersi disponibile e a presenziare agli appuntamenti fissati, facilitando ove possibile le attività da svolgere, ovvero riprogrammandole ove necessario, pena l'addebito dei costi previsti dal Tecnico.

4.3 Il Cliente si impegna a, e garantisce di custodire e mantenere l'Apparato nel rispetto di tutte le disposizioni applicabili in materia di sicurezza. Qualora il Cliente intenda utilizzare un Apparato diverso da quello previsto dal Fornitore, si impegna ad adottare un apparato dalle caratteristiche tecniche analoghe o superiori, così come indicate su sito del Fornitore, restando in ogni caso unico responsabile per il buon funzionamento o per l'adeguatezza dello stesso per i Servizi oggetto di contratto.

4.4 Il Cliente garantisce, manlevando espressamente il Fornitore al riguardo, di essere in possesso di tutte le autorizzazioni per i casi in cui l'installazione debba avvenire su parti comuni condominiali o, comunque, su parti esterne dell'immobile. In particolare, nei casi in cui sia necessaria l'installazione di un'antenna ai fini dell'attivazione del Servizio di Connettività, dovrà richiedere all'amministratore del condominio l'autorizzazione per garantire l'accesso al tetto e consentire la relativa installazione.

4.5 Il Cliente, nel caso siano necessarie modifiche sull'impianto presso l'indirizzo di attivazione, fornisce il consenso alla modifica. Diversamente, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 12.

4.6 Il Cliente assume tutti gli obblighi previsti in capo al comodatario dagli articoli 1803 e ss. del Codice civile.

4.7 Il Cliente è consapevole che il Servizio di Connettività non consente di differenziare il traffico VoIP dal traffico dati, accetta pertanto che in ipotesi di disabilitazione per violazione degli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di tutela del diritto di autore sulle reti di comunicazione elettronica o sospensione del servizio, anche per morosità, il Fornitore blocchi indistintamente tutte le tipologie di traffico in ingresso ed in uscita e che, nel periodo di disabilitazione o sospensione, non sia disponibile alcun "servizio ridotto" di telefonia (es. utilizzo di numeri di emergenza) né "accesso limitato" ad Internet (es. riduzione della velocità).

4.8 Il Cliente prende atto che per l'attivazione dei Servizi potrebbe essere necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso, manlevando espressamente il Fornitore da eventuali disservizi o ritardi, ove a lui non direttamente imputabili.

4.9 Il Cliente prende altresì atto che la portabilità del numero in base alla vigente normativa, è subordinata al recesso dal rapporto contrattuale con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la portabilità. Tale recesso potrà essere effettuato dal Cliente tramite il Fornitore, che provvederà, in tal caso, dietro espresso mandato del Cliente rilasciato mediante il Modulo di Adesione o apposito modulo, ad inviare all'operatore predetto, idonea comunicazione.

4.10 Nel caso di tecnologia FWA, al fine di evitare fenomeni di congestione della Rete Mobile, il Fornitore potrà introdurre meccanismi temporanei e non

discriminatori di limitazioni all'uso intensivo delle risorse di rete disponibili; ciò potrà comportare interventi di limitazione della velocità di connessione per consentire l'accesso contemporaneo da parte di tutti i Clienti ai servizi di connettività e/o di limitazioni del traffico voce su determinate direttrici.

4.11 Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne il Fornitore e le relative consociate, partecipate, controllanti e controllate, dipendenti, collaboratori e rappresentanti e suoi aventi causa in genere, da ogni pretesa, azione ed eccezione di terzi e da ogni conseguenza pregiudizievole – quali, a titolo esemplificativo, risarcimenti, spese legali, compensi stabiliti in via transattiva, sanzioni penali, tributarie o amministrative o di altra natura – dovesse derivare, direttamente o indirettamente, da qualsiasi utilizzo illecito del Servizio di Connettività o dell'Apparato posto in essere dal Cliente o da soggetti terzi dallo stesso autorizzati. A titolo esemplificativo, per utilizzo illecito si intende quello attuato in violazione di disposizioni legislative o regolamentari o delle previsioni del Contratto o comunque lesivo di diritti di terzi, ivi inclusa l'eventuale violazione di diritti di proprietà intellettuale e industriali di terzi.

#### **5. Prezzo, fatturazione e pagamenti**

5.1 Per l'erogazione dei Servizi il Cliente sarà tenuto a pagare il Prezzo indicato nel Modulo di Adesione o in altro punto della documentazione contrattuale. Il Cliente provvederà, in ogni caso, al pagamento dei canoni mensili e del contributo di attivazione indicati, alternativamente:

- tramite addebito ricorrente diretto su conto corrente (SEPA); oppure

- tramite addebito ricorrente su carta di credito appartenente ai circuiti di volta in volta indicati (sono escluse le carte di credito prepagate); oppure

- secondo le modalità scelte nel Modulo di Adesione o indicate in fattura, ovvero messe di volta in volta a disposizione (es: bollettino, SDD, satipay, altre modalità indicate), nel rispetto della normativa vigente.

5.2 La fatturazione dei corrispettivi dovuti avverrà nel rispetto della normativa in tema di fatturazione elettronica, mediante invio senza oneri di una bolletta con la periodicità mensile. Il diritto del Fornitore al pagamento dei corrispettivi si prescriverà nel termine di due anni dalla scadenza della fattura, conformemente alla normativa vigente.

5.3 Gli elementi di dettaglio del traffico telefonico eventualmente attivo saranno disponibili a richiesta, tramite i canali di contatto.

5.4 Copia della fattura elettronica sarà inviata senza oneri esclusivamente on-line all'indirizzo di posta elettronica del Cliente (se selezionato e indicato nel Modulo di Adesione), ovvero tramite posta ordinaria (solo a Cliente domestico), e avranno scadenza di pagamento non inferiore a 15 (quindici) giorni dalla data di emissione. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del Cliente.

La fatturazione del canone fisso mensile e del rateo del contributo di attivazione, ove previsto, avverrà su base mensile.

5.5 La durata del Contratto decorre dal giorno in cui viene attivato il Servizio di Connettività. Gli importi indicati nel Modulo di Adesione, nella Scheda Trasparenza Tariffaria o in altra sezione del plico contrattuale verranno addebitati come di seguito precisato:

##### **a. addebiti contenuti nella prima fattura:**

i) il canone per il Servizio di Connettività relativo al mese o alla frazione di mese solare di attivazione;

ii) il contributo di attivazione o il suo rateo, ove previsto, pari all'importo indicato nel Modulo di Adesione, nella Scheda Trasparenza Tariffaria o in altra sezione del plico contrattuale.

##### **b. addebiti contenuti nelle fatture successive alla prima:**

i) il canone mensile per il Servizio di Connettività

ii) le eventuali rate mensili del contributo di attivazione, ove previste, nel Modulo di Adesione, nella Scheda Trasparenza Tariffaria o in altra sezione del plico contrattuale.

5.6 Rimangono in ogni caso a carico del Cliente, oltre ai contributi fissi eventualmente previsti dalla normativa, un contributo fisso applicato dal Venditore, pari a quanto indicato nel Modulo di Adesione o in altra documentazione contrattuale (es: Scheda Trasparenza Tariffaria) ed attualmente pari ad € 23,00 (ventitre/00) IVA esclusa, per ciascuna prestazione relativa alla voltura dell'utenza.

#### **6. Ritardato pagamento - Mancato pagamento - Sospensione**

6.1 In caso di mancato o ritardato pagamento della fattura alla scadenza indicata, ovvero in caso di rateizzazione su richiesta del Cliente, il Fornitore potrà addebitare al Cliente, oltre ad un importo pari a € 10,00 (dieci/00) per ciascun sollecito di pagamento, interessi di mora o di rateizzazione calcolati su base annua, pari: i) per il Cliente domestico, al tasso ufficiale di riferimento come definito ai sensi dell'articolo 2 del D.lgs. 213/98, aumentato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali; ii) per il Cliente non domestico, a quanto previsto dall'art. 5 del D. Lgs. 231/02. Il Cliente buon pagatore, come definito ai sensi dell'articolo 1.1 della Delibera 229/01 per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo è tenuto al pagamento del solo interesse legale.

6.2 Il Cliente che alla scadenza della fattura non risulti in regola con il pagamento della stessa sarà sollecitato, pena la sospensione della fornitura, a effettuare il pagamento nei termini previsti dalla normativa applicabile [40 (quaranta) giorni dalla data della relativa raccomandata r/r o PEC]. Trascorsi 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza di detti termini senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento, il Fornitore potrà sospendere il Servizio di Connettività. La sospensione del Servizio di Connettività, ove tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli servizi interessati dal mancato pagamento secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia.

6.3 Nel caso di perdurante insolvenza per ulteriori 10 (dieci) giorni dalla data dell'eventuale sospensione del Servizio di Connettività, il Fornitore si riserverà di risolvere il Contratto, potendo altresì addebitare al Cliente il costo di disattivazione, i canoni mensili nel frattempo maturati, nonché le eventuali rate residue del contributo di attivazione.

6.4 In seguito al sollecito di cui ai precedenti articoli il Cliente potrà comunicare al Fornitore l'avvenuto pagamento di quanto dovuto entro i termini indicati nel sollecito, mediante invio di copia della ricevuta di pagamento ai contatti indicati nella stessa comunicazione di sollecito. Il Fornitore procederà alla riattivazione del Servizio di Connettività riservandosi di addebitare eventuali costi di sospensione e riattivazione, oltre agli interessi di ritardato pagamento ai sensi dell'art. 6.1.

6.5 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore, il Fornitore potrà riportare e/o compensare i suddetti crediti nella/e fattura/e successiva/e; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione in fattura.

6.6 La contestazione degli addebiti fatturati può avvenire tramite i canali di contatti indicati. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.

6.7 Garanzie: attualmente non applicabili.

#### **7. Qualità del servizio fornito**

7.1 Il Cliente accetta e riconosce che l'effettiva velocità del collegamento dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, ivi incluso, a titolo esemplificativo, dal grado di congestione della rete e dal server a cui ci si collega, oltreché dai fenomeni di attenuazione del segnale ricevuto, manlevando espressamente il Fornitore da ogni responsabilità al riguardo. Il Fornitore non è pertanto in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale e delle prestazioni apicali indicate nel Modulo di Adesione, né garantisce un livello minimo di servizio nelle prestazioni in upload/download.

7.2 In considerazione e in conformità con le politiche del proprietario della Rete, il Fornitore persegue politiche di una distribuzione democratica delle risorse di rete per consentire un'ottimale fruizione del Servizio di Connettività da parte di tutti i Clienti e nel caso di congestione della Rete si riserva il diritto di dare priorità ai servizi di navigazione web, posta, ftp, etc.

7.3 Il Servizio di Connettività non è disponibile su tutto il territorio nazionale e non è necessariamente disponibile presso l'indirizzo indicato dal Cliente come Indirizzo di Attivazione o presso un qualsiasi particolare indirizzo.

#### **8. Modifiche e Variazioni - Cessione**

8.1 Si intendono automaticamente inserite nel Contratto eventuali clausole e/o condizioni non previste e obbligatoriamente imposte da leggi, regolamenti, provvedimenti normativi o di pubbliche autorità, inclusa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

8.2 Qualora sopraggiungano provvedimenti di pubbliche autorità e/o regolamentazioni del settore telecomunicazioni, rilevanti mutamenti delle condizioni di mercato tali da comportare variazioni sostanziali delle condizioni in base alle quali lo stesso è stato stipulato, il Fornitore avrà la facoltà di inviare al Cliente, all'indirizzo/secondo le modalità accettate nel Modulo di

Adesione con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni rispetto alla decorrenza delle variazioni, una comunicazione di variazione unilaterale del Contratto, comunicando le modifiche apportate. In caso di mancata accettazione delle modifiche proposte dal Fornitore, il Cliente potrà recedere dal Contratto senza penali né costi, entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante comunicazione scritta ai contatti del Fornitore di cui all'art. 14.1 lett. a). In caso di recesso completato entro trenta giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, all'utente si applicano le precedenti condizioni contrattuali per il traffico svolto fino alla data della disattivazione della linea. A tal fine il Fornitore provvede a stornare o a rimborsare all'utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. In caso di recesso completato oltre il trentesimo giorno, si applicano per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.

8.3 Resta in ogni caso salva la possibilità per il Fornitore di inviare al Cliente eventuali comunicazioni di modifica contrattuale così come previste di volta in volta dalle disposizioni normative vigenti, fermo restando la validità di tutte le altre condizioni e componenti contrattuali non oggetto di tali comunicazioni. In caso di recesso, il Cliente sarà, comunque, tenuto a corrispondere gli importi relativi ai canoni maturati sino alla data di efficacia del recesso, nonché al pagamento delle eventuali rate residue del contributo di attivazione non pagate: al proposito, il Cliente avrà la facoltà di scegliere se continuare a pagare le quote residue ratealmente oppure in unica soluzione e la scelta dovrà essere indicata dal Cliente nella comunicazione di recesso.

8.4 Le condizioni e le clausole presenti nel Contratto e relativi allegati in nessun caso possono essere modificate da successive annotazioni del Cliente e/o del personale di vendita. Eventuali modifiche si intendono efficaci esclusivamente qualora pattuite consensualmente per iscritto.

8.5 Il Cliente potrà cedere il Contratto solo previo consenso scritto del Fornitore. Il Cliente presta sin d'ora il proprio consenso alla cessione da parte del Fornitore del Contratto, dei crediti da esso derivanti e dei mandati conferiti dal Cliente, fermo restando che dalla cessione non deriveranno aggravii di costi o condizioni meno favorevoli al Cliente.

8.6 In caso di cessazione dell'esercizio di un'attività di rete o dell'offerta di un servizio di comunicazione elettronica, che può avvenire in ogni momento, il Fornitore informerà il Cliente della cessazione, con un preavviso di almeno tre mesi, dandone comunicazione contestualmente al Ministero e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). Tale termine è ridotto a un mese nel caso di cessazione dell'offerta di un profilo tariffario.

## 9. Fruizione del Servizio

9.1 Il Servizio di Connettività è destinato esclusivamente ad un utilizzo personale. È fatto divieto al Cliente di rivendere il Servizio di Connettività o comunque cederlo a terzi a qualsiasi titolo. È altresì escluso l'uso pubblico del Servizio di Connettività che importa la fruizione dello stesso in luoghi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, bar, alberghi, circoli, comunità ed altri luoghi pubblici ("Uso Pubblico").

9.2 Salvo sia diversamente previsto nel Modulo di Adesione, l'Apparato viene consegnato al Cliente in comodato d'uso gratuito. Il comodato si intende abbinato ed accessorio rispetto al Contratto. Con la cessazione di quest'ultimo – ad eccezione del caso di cui all'art. 2.5 – l'Apparato diventerà definitivamente di proprietà del Cliente che potrà disporne liberamente. In vignenza di Contratto il Cliente: i) si obbliga a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, l'Apparato senza rimuoverlo o sostituirlo, ii) non potrà sostituirlo senza preventivamente informare il Fornitore o cederlo a terzi ad alcun titolo, senza il consenso del Fornitore; iii) potrà utilizzarlo unicamente per fruire del Servizio di Connettività seguendo le istruzioni d'uso eventualmente fornite dal Fornitore ed in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti. In caso di violazione da parte del Cliente dell'obbligazione di cui al presente articolo, gli eventuali interventi di riparazione saranno effettuati dal Fornitore o da personale da quest'ultima incaricato e, comunque, a spese del Cliente. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sull'Apparato potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato dal Fornitore. Nel Servizio è compresa l'assistenza tecnica e la sostituzione dell'Apparato in caso di guasto per tutta la durata della fornitura, fatta eccezione per i danni all'Apparato non derivanti da guasto accidentale o

difettosità e/o imputabili al Cliente. In tali ultimi casi verranno applicati i costi di intervento tecnico così come di volta in volta previsti dal proprietario della Rete e richiamati nella documentazione contrattuale.

9.3 Il Cliente non risponde della perdita dell'Apparato dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità giudiziaria.

9.4 In caso di smarrimento o furto dell'Apparato il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione al Fornitore, ai canali di contatto scritto disponibili, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle Autorità competenti. In questi casi, il Fornitore provvederà alla sostituzione gratuita dell'Apparato.

9.5 Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge e/o da altre previsioni del presente Contratto, il Cliente è esclusivamente responsabile di un uso corretto del Servizio di Connettività e dell'Apparato anche da parte di eventuali terzi e si impegna, in particolare, a rispettare e far rispettare le seguenti previsioni:

a. utilizzare il Servizio di Connettività e l'Apparato in conformità a tutte le disposizioni legislative e regolamentari applicabili, incluse, a titolo meramente esemplificativo, quelle a tutela di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche, segreti, riservatezza di dati personali, diffusione di materiali osceni, contro la morale o l'ordine pubblico o tali da arrecare danno ai minori, molestia o disturbo alla quiete privata ovvero per finalità abusive o fraudolente o comunque vietate dalla legge;

b. astenersi dal violare tramite l'utilizzo del Servizio di Connettività diritti di terzi, quali, a titolo meramente esemplificativo, diritti di proprietà intellettuale e diritti alla riservatezza;

c. consentire, previo preavviso, al personale del Fornitore o a terzi da esso incaricati, muniti di documenti di riconoscimento, il pronto accesso ai propri locali per eseguire gli interventi necessari per l'erogazione ed il corretto utilizzo dei Servizi;

d. prestare ogni necessaria collaborazione al fine di consentire al Fornitore di garantire e verificare il regolare funzionamento dei Servizi.

9.6 Il Cliente si farà carico di installare e rendere operativi eventuali sistemi e dispositivi di sicurezza ed antintrusione a protezione della propria rete informatica (quali, a titolo esemplificativo, firewall). Il Fornitore non sarà responsabile dei danni e/o malfunzionamenti o disservizi derivanti al Cliente e/o arrecati a terzi per effetto della mancata installazione di tali sistemi.

9.7 Qualora il Cliente violi gli obblighi previsti dal presente articolo, il Fornitore potrà, senza preavviso, sospendere, in tutto o in parte, la fornitura dei Servizi, fatta salva ogni altra responsabilità prevista dalle leggi vigenti.

## 10. Limitazioni di responsabilità

10.1 Il Fornitore, che non è proprietario della Rete, non sarà responsabile: a) dei danni derivanti al Cliente o a terzi a causa dei ritardi, della sospensione, dell'interruzione o del malfunzionamento del Servizio di Connettività che sia cagionato dal fatto del Cliente o di terzi o dalla disattivazione dell'Apparato ad opera del Cliente o che comunque sia dovuto a caso fortuito o forza maggiore; b) dei danni derivanti da manomissioni o interventi in relazione al Servizio di Connettività o all'Apparato, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati; c) per atti, omissioni, comportamenti di organizzazioni, società, persone fisiche, associazioni, istituzioni ed altre entità che attraverso il Servizio di Connettività forniscono servizi e/o prodotti; d) dell'interruzione totale o parziale dei servizi forniti da altri operatori di telecomunicazioni; e) per danni derivanti al Cliente in conseguenza di attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che ritardassero l'attivazione, inibissero l'erogazione del Servizio di Connettività o disponessero la sospensione o revoca della licenza; f) dei danni e/o malfunzionamenti o disservizi derivanti al Cliente e/o arrecati a terzi per effetto della mancata installazione di sistemi e dispositivi di sicurezza ed antintrusione a protezione della rete informatica del Cliente (quali, a titolo esemplificativo, firewall); g) delle modalità di utilizzo del Servizio di Connettività e dell'Apparato da parte del Cliente, né da parte di terzi, in particolare del contenuto e delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio di Connettività; h) di malfunzionamenti derivanti dall'utilizzo di componenti non forniti e/o installati dal Fornitore medesimo, ivi inclusi apparati terzi scelti dal Cliente e non assume alcuna responsabilità per interventi di installazione, manutenzione o qualsiasi attività effettuata

da terzi non autorizzati, sui Servizi o sull'Apparato; i) a causa della mancata disponibilità del Servizio di Connettività o comunque a causa dell'inadempimento di obbligazioni diverse da quelle oggetto del Contratto, per danni diversi dal danno emergente quali, a titolo meramente esemplificativo, perdite di opportunità e/o di affari, mancati ricavi, o altri danni indiretti derivanti dal mancato funzionamento del Servizio; j) di eventuali problemi nell'utilizzo dell'Apparato fornito in comodato d'uso al Cliente, a seconda dei casi, causati da un utilizzo non conforme a quanto indicato nella relativa documentazione tecnica; k) per l'interruzione, per la sospensione dell'utilizzabilità o per il malfunzionamento dell'Apparato concesso in comodato d'uso al Cliente, a seconda dei casi, per cause indipendenti dalla volontà del Fornitore (a titolo esemplificativo e non esaustivo: a cali di tensione o interruzione o sospensione dell'erogazione di corrente elettrica o malfunzionamenti nell'impianto elettrico).

10.2 Il Fornitore non risponderà dei danni subiti dal Cliente o da terzi a causa dell'utilizzo improprio dell'Apparato da parte del Cliente o di terzi. Il Fornitore non potrà, in ogni caso, essere ritenuto responsabile per i danni provocati al Cliente da attività e/o apparecchiature di terzi dallo stesso Cliente incaricati di svolgere, per conto proprio o di terzi, servizi e interventi non compresi nel Servizio di Installazione e Attivazione Standard, interventi di manutenzione, verifica di funzionamento o riparazione dell'Apparato o dell'impianto di connessione alla Rete realizzato dal Fornitore attraverso il Servizio di Installazione e Attivazione Standard. Il Fornitore non risponde in alcun caso per danni derivanti da accessi abusivi all'Indirizzo di Abitazione o incendi o altri accadimenti che non siano stati direttamente cagionati da eventuali difetti di conformità dell'Apparato.

10.3 Il Fornitore non sarà in alcun modo responsabile per:

- danni diretti e/o indiretti;
- pretese contro il Cliente da parte di terzi;
- danni o perdite;

causati dall'utilizzo improprio, errato o, comunque, non conforme alle istruzioni impartite dal Fornitore o alle previsioni del Contratto, del Servizio di Connettività e/o dell'Apparato da parte del Cliente.

10.4 In relazione al Servizio di Installazione e Attivazione Standard, il Fornitore non potrà essere chiamato a rispondere: a) della mancata esecuzione del Contratto e/o delle relative attività oggetto di tale servizio, ove dipendente dalla irreperibilità del Cliente; b) dei danni causati dalla richiesta del Cliente di utilizzo di un impianto elettrico non idoneo in relazione alla potenza dell'Apparato installato; c) della violazione da parte del Cliente di qualunque disposizione e/o provvedimento emesso da enti locali, di regolamenti condominiali e di ogni altra disposizione amministrativa e/o urbanistica rilevante; d) dei danni derivanti dal mancato rispetto, da parte del Cliente, in relazione al mantenimento e alla cura dell'Apparato, delle disposizioni applicabili in materia di sicurezza di eventuali malfunzionamenti e danni dovuti a interventi eseguiti dal Cliente e/o da terzi dallo stesso incaricati sull'impianto di connessione alla Rete realizzato dal Fornitore tramite il Tecnico.

## 11. Durata del Contratto - Recesso

11.1 Il Contratto ha la durata indicata nel Modulo di Adesione, nella Scheda di Trasparenza tariffaria e/o nella Sintesi Contrattuale, a decorrere dal giorno in cui viene attivato il Servizio.

Il Cliente, fermo restando il diritto alla miglior tariffa, potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, dandone comunicazione per iscritto ai canali di contatto del Fornitore di cui all'art. 14.1 lett. a), con allegata fotocopia del documento d'identità. Il recesso avrà efficacia entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte del Fornitore della relativa comunicazione.

11.2 Qualora il Cliente receda dal Contratto sarà tenuto a pagare al Fornitore:

- il costo di disattivazione e gli oneri di recesso eventualmente indicati nel Modulo di Adesione, nella Scheda di Trasparenza tariffaria o in altro documento del plico contrattuale;
- gli importi relativi ai canoni maturati sino alla data di efficacia del recesso, nonché le eventuali rate residue del contributo di attivazione.

11.3 Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto senza addebito di costi qualora non vengano garantiti i livelli di qualità di accesso al Servizio di Connettività dichiarati dal Fornitore.

11.4 Previo comunicazione da inoltrare al Cliente con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni, il Fornitore potrà

recedere dal Contratto qualora risulti che il Cliente abbia fornito dati identificativi non corretti, senza che, per questo, al Cliente spetti alcun indennizzo, per qualsivoglia titolo o motivo.

11.5 Il Fornitore potrà inoltre recedere dal Contratto con un preavviso di 90 (novanta) giorni in conseguenza di variazioni della copertura di rete o intervenuti cambi di tecnologia che incidano sull'erogazione del Servizio di Connettività o di sopravvenuti oggettivi e insormontabili ostacoli tecnici non dipendenti dal Fornitore, che rendano oggettivamente impossibile l'erogazione del Servizio di Connettività. In tal caso, il Cliente non potrà richiedere indennizzi al Fornitore, per qualsivoglia titolo o motivo. Nelle ipotesi descritte, laddove possibile e a propria discrezione, il Fornitore in alternativa al recesso potrà proporre al Cliente alcune integrazioni, modifiche o sostituzioni negli Apparat, fatto salvo il diritto del Fornitore di recedere dal contratto qualora il Cliente non accetti le integrazioni, modifiche o sostituzioni negli Apparat proposte.

11.6 In tutti i casi di recesso, il Cliente diventerà proprietario dell'Apparato, a eccezione di quanto indicato all'art. 2.5.

## **12. Sospensione del Servizio e Risoluzione del Contratto**

12.1 Anche ai sensi di quanto previsto al successivo art. 13.4, il Cliente prende atto che, salve altre ipotesi disciplinate dal Contratto o dalla legge, il Fornitore potrà sospendere l'erogazione dei Servizi in qualunque momento, anche senza preavviso, fermo restando l'impegno del Fornitore a darne comunque informazione il prima possibile al Cliente, in caso di guasti alla Rete o all'Apparato, in casi di urgenza o in caso di interventi programmati di manutenzione, i quali ultimi saranno comunicati al Cliente con preavviso di almeno 24 (ventiquattro) ore, fermo restando l'onere di integrale pagamento da parte del Cliente per i Servizi erogati.

12.2 Gli eventuali interventi del Fornitore non avranno alcun effetto sulla durata del Contratto né potranno costituire causa di inadempimento del Fornitore ad alcuno degli obblighi previsti dal Contratto.

12.3 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di sospendere i Servizi con effetto immediato qualora riscontri evidenze di attività illecite o fraudolente, ivi inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, abusi o utilizzi impropri dei Servizi posti in essere ai danni del Fornitore, del Cliente o di terzi. Ove sia il Cliente a porre in essere tali attività ai danni del Fornitore, quest'ultimo ha facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

12.4 Fatta salva ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dalla legge o altrimenti previste dal Contratto, il Fornitore, salvo il diritto al risarcimento dei danni, potrà risolvere il Contratto, in tutto o in parte, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, restando comunque salvo il diritto alla riscossione dei corrispettivi dovuti dal Cliente (canoni maturati, ratei contribuiti di attivazione, costi di disattivazione, ecc.) in ogni caso in cui quest'ultimo sia inadempiente ad una qualsiasi delle obbligazioni contrattuali, ed in particolare ai seguenti articoli delle presenti Condizioni Generali: artt. 2.3, 3.4, 3.6, 4.5, 6.3, 8.2, 8.6, 11.4, 11.5, 16.6 lett. iii), 16.7.

## **13. Servizio di assistenza e manutenzione - Trasloco e Variazioni**

13.1 Il Fornitore si riserva il diritto di controllare lo stato d'usura dell'Apparato in possesso del Cliente e, previa comunicazione al Cliente medesimo, di sostituirlo in qualunque momento.

13.2 La sostituzione avverrà informando il Cliente e concordando tempi e modalità dell'intervento. In questo caso, si potrebbe avere una temporanea sospensione del Servizio di Connettività, la cui tempistica sarà comunicata al Cliente, fermo restando l'onere di integrale pagamento dei Servizi da parte del Cliente.

13.3 Il Cliente prende atto ed acconsente che, nel corso della durata del Contratto, potranno essere effettuati degli aggiornamenti tecnologici (aggiornamenti software e/o modifica delle configurazioni) alla Rete, anche in un'ottica di ulteriore sviluppo del Servizio di Connettività, nonché sull'Apparato, necessari per fruire del Servizio di Connettività. Anche in questo caso, si potrebbe avere una temporanea sospensione del Servizio di Connettività, la cui tempistica sarà comunicata, laddove possibile, al Cliente, fermo restando l'onere di integrale pagamento dei Servizi da parte del Cliente medesimo.

13.4 L'erogazione del Servizio di Connettività da parte del Fornitore potrà essere sospesa in caso di interventi programmati di manutenzione, sia a fini manutentivi che di miglioramento delle performance della Rete e del Servizio

di Connettività stesso, che verranno comunicati con un preavviso di almeno 1 (un) giorno. Il Fornitore potrà, inoltre, sospendere l'erogazione del Servizio di Connettività senza preavviso in caso di guasti alla Rete o all'Apparato e, in generale, in caso di urgenza, fermo restando l'impegno del Fornitore a darne comunque informazione il prima possibile al Cliente. Nei predetti casi il Cliente non avrà diritto ad alcuna indennità e/o rimborso dal Fornitore e sarà tenuto al pagamento integrale dei Servizi.

13.5 In caso di intervento di assistenza e/o manutenzione tecnica eseguito dal Fornitore o personale dalla stessa autorizzato su segnalazione del Cliente che risulti un "intervento a vuoto", verrà addebitato al Cliente, a titolo di penale, l'importo in misura fissa applicabile indicato nella Scheda di Trasparenza Tariffaria. Per "intervento a vuoto" si intende, l'intervento eseguito a seguito di segnalazione del Cliente di un malfunzionamento o disservizio della Rete e/o dell'Apparato fornito dal Fornitore e/o del Servizio di Connettività e all'esito del quale venga accertata la piena funzionalità della Rete e/o dell'Apparato e/o del Servizio di Connettività, oppure emerga che il malfunzionamento sia stato indotto da cause non imputabili al Fornitore, nonché l'intervento non eseguito a causa di irreperibilità del Cliente.

13.6 Nel caso di trasloco del Cliente presso un nuovo indirizzo, il Cliente, dovrà provvedere all'attivazione di una nuova linea, salvo che il Fornitore non renda disponibile il servizio di trasferimento ed erogazione del Servizio di Connettività oggetto del Contratto presso il nuovo indirizzo.

13.7 Il Cliente potrà richiedere cambi di tecnologia, integrazioni o variazioni relative ai servizi ed alle modalità di pagamento mediante l'attivazione di una nuova linea, fermo restando la regolarità degli adempimenti in capo al Cliente.

## **14. Comunicazioni, modalità di reclamo e indennizzi automatici**

14.1 Salvo quanto diversamente previsto nel Contratto o comunicato successivamente per iscritto, tutte le comunicazioni tra le Parti dovranno essere formulate per iscritto e inviate complete dei riferimenti identificativi del Contratto:

a) per il Fornitore a VIVIGAS S.p.A. Società a socio Unico, via Vittorio Emanuele II, n. 4/28 - 25030 Roncadelle (BS); form contatti web: [www.viviennergia.it](http://www.viviennergia.it);

b) per il Cliente all'indirizzo e con le modalità indicate nel Modulo di Adesione.

14.2 Il Cliente potrà inoltrare al Fornitore richieste di informazione o reclami sia in forma verbale che scritta, ai recapiti e con le modalità di cui al presente articolo, anche mediante l'apposito modulo messo a disposizione dal Fornitore sul sito [www.viviennergia.it](http://www.viviennergia.it) e/o allegato al Contratto, ottenendo risposta nei termini e nei modi prescritti dall'Autorità.

14.3 Il Fornitore rispetterà: a) i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi alle prestazioni di propria competenza; b) i termini relativi alla costituzione in mora e sospensione della fornitura; c) i termini e le modalità per l'invio delle comunicazioni di modifica contrattuale, ove applicabili. In caso di mancato rispetto di tali livelli e/o termini nonché negli altri casi previsti dalla normativa vigente, il Fornitore è tenuto ad erogare al Cliente i corrispondenti indennizzi automatici, di cui il Cliente è informato tramite Carte dei Servizi, oltre a non addebitare i costi di sospensione e riattivazione della fornitura.

14.4 Il Cliente non avrà diritto agli indennizzi previsti dalla normativa applicabile nel caso in cui non abbia segnalato il disservizio al Fornitore entro 3 (tre) mesi dal momento in cui ne sia venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

## **15. Privacy e riservatezza**

15.1 Cliente dichiara di aver ricevuto dal Fornitore l'informativa sul trattamento dei propri dati personali ai sensi dell'art. 15 e ss. del Regolamento UE 2016/679, allegata al Contratto e pubblicata sul sito web [www.viviennergia.it](http://www.viviennergia.it). Per maggiori informazioni si rinvia espressamente alla "Nota informativa Privacy" allegata al Contratto e pubblicata sul sito web [www.viviennergia.it](http://www.viviennergia.it).

15.2 Il Fornitore e il Cliente non domestico s'impegnano, per tutta la durata del Contratto e per i 2 (due) anni successivi al termine dello stesso, a non utilizzare o rivelare a terzi le informazioni riservate/confidenziali cui avranno accesso nell'esecuzione del Contratto, salvo la necessità di adempiere a obblighi di legge (previa informativa al Venditore) o in presenza di consenso scritto.

## **16. Disposizioni varie**

16.1 Il Contratto costituisce l'intero accordo intervenuto tra le Parti in merito alle attività indicate e sostituisce ogni precedente intesa, scritta o orale, intervenuta tra le Parti sulle medesime attività, fatto salvo il pagamento da parte del Cliente delle precedenti partite economiche e degli importi a conguaglio di cui a tale precedente contratto.

16.2 L'eventuale nullità di una o più clausole del Contratto non comporterà l'invalidità dell'intero accordo, impegnandosi le Parti a negoziare in buona fede nuove clausole in sostituzione di quelle nulle.

16.3 Ciascuna Parte sosterrà i costi e le spese da essa sostenute in relazione alle trattative e alla conclusione del Contratto.

16.4 Nel caso di: i) contratto concluso da Cliente "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo trovano applicazione le relative previsioni di cui al Capo I del Titolo III della Parte III del "Codice del Consumo"; ii) contratto concluso da Cliente qualificabile come Pubblica Amministrazione ai sensi di legge, il Venditore si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010, per quanto applicabili.

16.5 Il Venditore ha reso disponibile copia del Codice Etico, la Parte Generale del Modello di organizzazione ex D.lgs. 231/01 adottati dalla stessa, mediante pubblicazione sul sito [www.viviennergia.it](http://www.viviennergia.it). Il Cliente si impegna ad attenersi ai principi indicati nei predetti documenti nonché, qualora applicabile, alla normativa internazionale e nazionale di prevenzione dei rischi che possano determinare la responsabilità del Fornitore conseguente alla commissione di reati.

16.6 Il Cliente dichiara, impegnandosi a trasmettere ai diretti utilizzatori del Servizio di Connettività, gli impegni da esso assunti nei confronti del Fornitore, nonché le garanzie a favore dello stesso, di essere a conoscenza del fatto che:

i) il Fornitore non esercita alcun controllo sul contenuto delle informazioni o comunicazioni trasmesse o ricevute nell'ambito dei Servizi, né assume alcun impegno di controllo delle attività poste in essere dal Cliente;

ii) l'utilizzo del Servizio Internet non dovrà comportare la trasmissione e/o divulgazione di lettere a catena o "spam", di informazioni e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, blasfemi o contrari all'ordine pubblico.

iii) qualora il Cliente violi gli obblighi previsti dal precedente punto il Fornitore potrà, senza preavviso, sospendere, in tutto o in parte, la fornitura dei Servizi di Connettività e/o risolvere il contratto.

Nel caso di tecnologia FWA, per utilizzo del servizio lecito, secondo buona fede e correttezza, si presume un traffico dati non superiore a 930 (novecentotrenta) GB al mese.

16.7 Nel caso di tariffe a consumo qualora sia/siano rilevato/i:

a. traffico anomalo per direttrice o per volumi rispetto al profilo/consumo medio del Cliente oppure;

b. consumi anomali (in termini di minuti di connessione) nell'accesso ad Internet, il Fornitore si riserva la facoltà di sospendere precauzionalmente e/o di inviare una fattura anticipata previo avviso telefonico, in tutto o in parte i Servizi e/o ove tecnicamente possibile, l'accesso alle direttrici interessate dal traffico anomalo e/o di recedere con effetto immediato dal Contratto.

16.8 In caso di sospensione disposta ai sensi del presente articolo, i Servizi e/o l'accesso alle direttrici saranno riattivati non appena il Cliente avrà pagato il corrispettivo per il traffico rilevato e fatturato ed avrà prestato idonee garanzie, ove richieste in relazione al pagamento dei servizi.

16.9 Il Fornitore ha la facoltà di subappaltare a terzi l'esecuzione di prestazioni necessarie alla messa in opera e al mantenimento dei Servizi, servendosi di personale qualificato per assicurare il corretto esercizio degli stessi, senza necessità di preventiva autorizzazione da parte del Cliente.

16.10 Il Fornitore mette a disposizione gratuitamente un sistema di Parental Control che consente di filtrare, bloccando, contenuti ritenuti inappropriati per i minori o riservati a un pubblico di età superiore a 18 (diciotto) anni. Maggiori informazioni sul sito [www.viviennergia.it](http://www.viviennergia.it) contattando il numero 800.688383.

## **17. Conciliazione, Legge applicabile, Foro competente e elezione di domicilio**

17.1 Il Cliente, quale condizione di procedibilità dell'eventuale domanda giudiziale, è tenuto ad esperire preliminarmente il tentativo obbligatorio di conciliazione tramite la piattaforma Conciliaweb dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (procedura gratuita), ovvero dinanzi agli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR). In particolare, il Cliente che intende attivare la procedura può presentare la domanda di

conciliazione al Servizio Conciliazione dell'Autorità o agli organismi ADR solo dopo aver inviato un reclamo al Fornitore e questi abbia riscontrato con una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 30 (trenta) giorni dall'invio del predetto reclamo. Il Fornitore si impegna a partecipare per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente. L'elenco degli organismi ADR ed ulteriori dettagli è presente sul sito [www.viviennergia.it](http://www.viviennergia.it).

17.2 La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Il foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra il Fornitore e il Cliente è: i) per il Cliente "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, il foro di residenza o domicilio elettivo del Cliente; ii) negli altri casi, il foro di Brescia.

17.3 Il cliente elegge un proprio domicilio digitale speciale, autorizzando l'eventuale invio da parte del Venditore di comunicazioni in formato elettronico (ad esempio fatture, welcome letter e/o lettera di conferma, plico contrattuale, comunicazioni, costituzione di messa in mora, ecc...) utilizzando il numero di cellulare e/o l'indirizzo e-mail/PEC forniti esplicitamente nel Modulo di Adesione.