

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO FAMILY

**1) OGGETTO**

Il contratto ("Contratto") ha per oggetto la fornitura di servizi di accesso alla rete INTERNET, di servizi di fonia attraverso rete dati (di seguito "VoIP") con collegamento senza fili o di assistenza tecnica in base alle scelte del Cliente indicate nella sezione "Dettagli Servizi e Proposta Contrattuale" del Contratto di Servizi di Comunicazione Elettronica (CDS). Il Contratto si compone della proposta del Cliente, delle presenti Condizioni Generali di Contratto, della Carta dei Servizi, dell'eventuale Offerta Commerciale, le cui Condizioni sono state attentamente visionate e accettate dal Cliente, e Allegati di cui il Cliente ha preso visione ed accettato tutte le condizioni. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza delle modalità, caratteristiche e prestazioni del Servizio nonché a conoscenza che, in considerazione della personalizzazione della soluzione da adottare, la fornitura del Servizio sarà subordinata ad un positivo esame tecnico di fattibilità, che il FORNITORE effettuerà in base a quanto indicato dal Cliente o nelle schede tecniche. Il FORNITORE provvederà ad informare il Cliente circa l'esito dell'esame di fattibilità e dei tempi di realizzazione del Servizio. Il FORNITORE provvederà a verificare mediante propri strumenti la funzionalità della rete. Eventuali interventi richiesti dal Cliente derivanti da problematiche non legate al collegamento senza fili o agli apparati forniti in comodato d'uso dal FORNITORE, comporteranno l'addebito del costo di intervento dei tecnici in base alla tariffa oraria in vigore pubblicata sul sito internet [www.erre-elle.net](http://www.erre-elle.net). Il Contratto si considererà perfezionato alla sottoscrizione del documento sia da parte del FORNITORE sia del Cliente o mediante Contratto a distanza, e sarà attivato dal FORNITORE una volta terminate positivamente le verifiche tecniche di fattibilità. Qualora profili di natura tecnica impedissero l'attivazione del Servizio il FORNITORE provvederà a comunicarlo al Cliente e il Contratto si intenderà automaticamente risolto senza ulteriori adempimenti a carico delle Parti. Il Servizio non comprende: materiali, costi di installazione, interventi di assistenza tecnica, interventi di configurazione, e tutto ciò che non è compreso nel Servizio scelto di cui al CDS, fatto salvo che gli interventi siano strettamente collegati alle apparecchiature per collegamento senza fili e Servizio di fonia VoIP.

**2) TIPO DI CONTRATTO, DURATA, DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO E COSTI D'ABBONAMENTO**

La fornitura del Servizio è subordinata alla sottoscrizione del Contratto, nonché dei relativi allegati, compilati a cura del Cliente, sottoscritto in ogni sua parte. L'articolo contrattuale debitamente firmato dovrà essere trasmesso al FORNITORE, unitamente a fotocopia integrale del documento di identità del contraente o legale rappresentante e Visura camerale in corso di validità. Il Contratto ha durata annuale (12 mesi) a decorrere dalla data di attivazione del Servizio, salvo diverso accordo tra le parti come riportato in proposta contrattuale. La fornitura del Servizio è subordinata al pagamento di un contributo di attivazione e di un canone di abbonamento. Il Cliente potrà indicare la tipologia di Servizio prescelta mediante la compilazione del modulo CDS.

Il Cliente avrà inoltre facoltà di scelta in merito a:

- tipologia di abbonamento;
- modalità di pagamento del canone di abbonamento: come definito in CDS;
- modalità di inoltro della fatturazione.

Il Cliente potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento con condizioni e modalità indicate nell'articolo 9) delle condizioni generali di Contratto. Per l'utilizzo del Servizio il FORNITORE, qualora richiesto dal Cliente, fornirà in comodato d'uso tutti gli apparati necessari all'erogazione del servizio. Tali dispositivi restano di proprietà del FORNITORE. Qualora l'apparato subisse danneggiamenti non dovuti ad usura, o non fosse reso integro e funzionante al termine del Contratto, il Cliente sarà tenuto a corrispondere al FORNITORE un indennizzo pari al valore di mercato del bene. L'accesso al Servizio può essere soggetto a limitazioni dovute a caso fortuito e/o forza maggiore, inclusi eventi atmosferici, nonché da fatti non dipendenti dal FORNITORE. Il Cliente è consapevole ed accetta che il FORNITORE possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, anche senza preavviso qualora necessario. Il FORNITORE si riserva il diritto di modificare le caratteristiche del Servizio ovvero di alcune componenti dello stesso, informando tempestivamente il Cliente nelle forme e modalità previste all'articolo 15 delle condizioni generali di Contratto. A titolo di corrispettivo per il Servizio prestato il Cliente riconosce al FORNITORE l'importo complessivo indicato nella sezione Dettagli Servizi e proposta Contrattuale del CDS. Nel caso in cui il Cliente richieda, in costanza di rapporto già esistente con il FORNITORE, una variazione delle condizioni di fornitura dovrà provvedere a una nuova sottoscrizione del CDS, previo accordo con il FORNITORE. Il FORNITORE provvederà ad addebitare il corrispettivo al Cliente, adeguando le nuove condizioni sottoscritte, a decorrere dal primo ciclo di fatturazione successivo alla data di variazione sottoscritta. Le variazioni sostituiranno integralmente le condizioni concordate precedentemente, le quali perderanno efficacia a decorrere dalla nuova data di sottoscrizione del modulo CDS. La fatturazione delle prestazioni è disciplinata dall' art. 5 delle Condizioni Generali di Contratto e decorrerà dal mese successivo all'erogazione del Servizio. Il Cliente autorizza il FORNITORE e/o suo collaboratore ad effettuare l'installazione degli apparati necessari all'erogazione del servizio e, ove previsto, al Servizio di fonia, presso la sede di attivazione indicato nel Contratto. Nel caso in cui il proprietario dell'edificio dove è stato attivato il servizio sia un soggetto differente dal Cliente, quest'ultimo resta comunque responsabile per l'accesso ai locali ai fini dell'installazione.

**3) ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E OBBLIGHI DEL CLIENTE**

La fornitura del Servizio è subordinata a un positivo esame tecnico di fattibilità, che il FORNITORE effettuerà mediante sopralluogo dei suoi tecnici o mediante altri strumenti. Il FORNITORE si impegna ad attivare il Servizio entro sessanta giorni lavorativi successivi all'esito del sopralluogo. Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, per cause imputabili al Cliente e/o a terzi non sia possibile il rispetto dei termini predetti, il FORNITORE, informerà il Cliente indicando, qualora possibile, la data a partire

dalla quale il Servizio sarà attivabile. Il Cliente si impegna a verificare attentamente la correttezza dei dati, anagrafici e non, inseriti nel Contratto di Servizi (CDS) e nelle fatture. Inoltre, il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio in conformità alle istruzioni fornite dal FORNITORE, oltre che in conformità alla normativa applicabile. In particolare, il Cliente dovrà utilizzare il Servizio secondo criteri di buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione del Servizio. Resta in ogni caso inteso che il Servizio non potrà essere fruito dal Cliente al di fuori del territorio italiano. L'utilizzo del Servizio 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. Qualora il Cliente violi gli obblighi previsti dall' articolo 3) delle Condizioni Generali di Contratto, il FORNITORE potrà, qualora necessario anche senza preavviso, sospendere in tutto o in parte la fornitura del Servizio.

**4) PRESTAZIONI DI NUMBER PORTABILITY**

Prima dell'attivazione del Servizio il Cliente può richiedere di mantenere i numeri telefonici di cui è titolare mediante il servizio di portabilità del numero (di seguito "NP"). Nel caso in cui nella Proposta venga selezionato l'opzione NP il Cliente chiede che sia attivata la procedura per la prestazione del Servizio di Portabilità del Numero, oltre alla fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, da parte del FORNITORE. A tal fine il Cliente dà mandato al FORNITORE affinché provveda ad inoltrare l'ordine di lavorazione, secondo le forme di legge e a compiere ogni altra operazione necessaria per la prestazione del servizio di NP. Qualora il Cliente intendesse revocare il mandato conferito al FORNITORE, dovrà darne notizia per iscritto a mezzo posta elettronica certificata. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di migrazione, la mancata o non corretta comunicazione al FORNITORE del Codice di Migrazione (o del Codice Segreto nel caso in cui l'attuale operatore di servizi sia TIM) e delle eventuali numerazioni aggiuntive collegate al servizio telefonico, renderà impossibile l'attivazione del servizio richiesto. In ogni caso, il FORNITORE non potrà essere ritenuto responsabile nel caso di rifiuto della pratica di NP da parte del gestore telefonico precedente: pertanto il Cliente solleva il FORNITORE da ogni responsabilità riguardante eventuali danni diretti o indiretti conseguenti alla mancata o ritardata portabilità dei numeri. Qualora venga attivata la pratica di NP il Cliente dovrà compilare il "MODULO DBU" (Allegato D), recante indicazioni sulla pubblicazione del numero e dei dati del Cliente come stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (delibera n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS) e, in attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 129 del Codice Privacy, dal Garante per la protezione dei dati personali (provvedimenti del 23 maggio 2002 e del 15 luglio 2004), che ha istituito l'archivio elettronico unico (DBU – Data Base Unico) che raccoglie i numeri telefonici e i dati identificativi dei Clienti di tutti gli Operatori nazionali di telefonia fissa e mobile (compresi gli intestatari di carte prepagate). Le pratiche di inserimento del numero in elenco saranno effettuate dal FORNITORE a fronte di tale delega rilasciata dal Cliente. Il Cliente solleva il FORNITORE da ogni responsabilità e/o eventuale danno, economico e non conseguente all'inserimento, al mancato inserimento o all' inserimento errato dei dati in elenco. Eventuali contributi di trasferimento e/o rientro dell'utenza telefonica presso altro operatore saranno a carico del Cliente.

**5) FATTURAZIONE - INSOLUTI****5.1. Fatturazione e modalità di pagamento.**

Tutti i pagamenti, fatta eccezione per i costi di attivazione vengono corrisposti mediante canone mensile, bimestrale o annuale anticipato in base alla tipologia di Cliente e di Offerta scelta, salvo diverse forme concordate per iscritto tra le parti. I pagamenti con fatturazione mensile o bimestrale anticipata saranno corrisposti entro 30 giorni D.F. se non diversamente concordato con il FORNITORE con le modalità indicate nel modulo CDS. I costi di attivazione verranno addebitati con decorrenza dalla data di effettiva attivazione del servizio. I pagamenti relativi al mancato reso e/o danneggiamento dell'apparato fornito in comodato d'uso dovranno essere corrisposti entro 30 giorni D.F. Il Servizio VoIP sarà vincolato a due modalità di pagamento: "PREPAGATO" in ricarica o "POSTPAGATO" in abbonamento. Per fatturazioni mensili aventi importi inferiori a 24,40 € (VENTIQUATTRO,40) sarà automaticamente applicato il sistema PREPAGATO. Il sistema POSTPAGATO è subordinato all'attivazione di un Servizio con fatturazione mensile superiore a 24,40 € (VENTIQUATTRO,40). La fatturazione mensile verrà calcolata in virtù del traffico di comunicazione generato nel periodo di riferimento e sulla base delle tariffe in vigore all'atto delle chiamate stesse. Il sistema PREPAGATO è collegato ad un sistema di autoricarica con importo minimo di ricarica di 24,40 € (VENTIQUATTRO,40). Il sistema PREPAGATO provvederà, ad esaurimento del credito, a ricaricare e fatturare automaticamente il credito per l'importo pattuito e ad inviare notifica per ciascuna ricarica effettuata, mediante sistema indicato nel Contratto di Servizi (CDS). Il FORNITORE provvede a richiesta del Cliente e nel rispetto del Decreto legislativo 196/03 e del Reg. UE 679/16 in materia di protezione dei dati personali, ad attivare Servizio per la visualizzazione on-line sul sito [www.erre-elle.net](http://www.erre-elle.net) del traffico telefonico generato dal Cliente e fornirne a quest'ultimo i relativi dati d'accesso per la visualizzazione. La documentazione fornita, nella versione base, conterrà tutte le comunicazioni telefoniche effettuate e conterrà i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato nella sola parte visualizzabile per legge, durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento. Eventuali modalità di documentazione diverse da quella di base dovranno essere espressamente richieste dal Cliente e potrà essere soggetta alla richiesta di un contributo economico. Il Cliente dovrà prontamente comunicare al FORNITORE ogni cambiamento dei propri dati identificativi ai fini della fatturazione. In caso di richiesta di variazione degli estremi di pagamento dovrà essere inoltrata richiesta per iscritto al FORNITORE, il quale potrà validarla o meno a propria discrezione. Tutti gli importi si intendono IVA inclusa.

**5.2. Insoluti e ritardati pagamenti**

In caso di mancato pagamento, il FORNITORE provvederà ad effettuare comunicazione dell'insoluto al Cliente, che sarà tenuto a provvedere all'immediato saldo di quanto dovuto. Il ritardato pagamento del canone provocherà la costituzione in mora senza ulteriore preavviso, con decorrenza degli interessi previsti dalla Legge. In caso di protratto mancato pagamento del canone per oltre 15 giorni dall'avviso, il Fornitore ha facoltà di sospendere il Servizio, fatta eccezione per le chiamate d'emergenza nell'ambito del servizio VoIP. Qualora l'inadempimento persistesse per oltre 45 giorni il FORNITORE potrà sospendere ogni prestazione collegata al Servizio. In caso di sospensione il Cliente, in ogni caso, sarà tenuto a corrispondere al FORNITORE i canoni fatturati fino alla sospensione. La sospensione non comporterà modifiche della scadenza e/o della durata del Contratto. In caso di riattivazione del Servizio al Cliente verrà addebitato un costo fisso pari a 12,20 € (DODICI,20), che verrà fatturato alla prima fattura successiva alla riattivazione. I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati al FORNITORE per iscritto, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, o a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo [erreellenet@pec.it](mailto:erreellenet@pec.it) entro 60 giorni dalla data di emissione della fattura oggetto di contestazione. Trascorso detto termine, l'importo della fattura si intenderà irrevocabilmente accettato dal Cliente. In caso di reclamo inerente alla fatturazione il FORNITORE non potrà sospendere il Servizio qualora l'insoluto sia riferito alla fattura oggetto di contestazione. Con riguardo al traffico di comunicazione maturato dal Cliente nel periodo di interesse, faranno fede le risultanze delle apparecchiature e i sistemi del FORNITORE. Il FORNITORE sospende, fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo, l'applicazione degli interessi di mora sulla quota di importo contestato e non pagato. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente per iscritto, entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, il FORNITORE provvederà alla restituzione degli eventuali importi già corrisposti dal Cliente, anche mediante compensazione nella successiva fattura. Qualora il FORNITORE non accoglia il reclamo presentato dal Cliente, quest'ultimo sarà tenuto a pagare gli interessi di mora previsti dalla Legge a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura. Quanto dovuto a titolo di interessi di mora sarà addebitato su una successiva fattura.

#### **6) OBBLIGAZIONI, GARANZIA E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE**

Il FORNITORE si obbliga a:

- informare il Cliente circa l'esito dell'esame di fattibilità per l'erogazione del Servizio;
- fornire al Cliente laddove richiesto un apparato idoneo all'erogazione del servizio scelto;
- informare il Cliente, con comunicazione elettronica o a mezzo del servizio postale, delle eventuali variazioni nelle modalità d'erogazione del Servizio, in occasione dell'invio della fattura. Il Cliente accetta che il FORNITORE possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Pertanto, il FORNITORE in tali casi non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità del Servizio derivante da un'interruzione, parziale o totale, del Servizio fornito. Il FORNITORE declina ogni responsabilità derivante dall'uso illegittimo, improprio o scorretto da parte del Cliente o di terzi del Servizio fornito in forza del Contratto. Il FORNITORE, non sarà in ogni caso responsabile, fatta eccezione per i casi di dolo o di colpa grave allo stesso imputabili, dei danni patrimoniali e non, diretti e indiretti, compresi il mancato guadagno o la mancata realizzazione di risparmi, subiti dal Cliente o da terzi in conseguenza:
- dell'uso o del mancato funzionamento di Internet e dei servizi di fonia ove previsti, anche qualora il Cliente o i terzi fossero a conoscenza della possibilità del verificarsi del fatto dannoso;
- d'inadempiimenti, ritardi, interruzioni, difficoltà o impossibilità, totale o parziale, di collegamento ad INTERNET e di uso dei servizi di fonia ove previsti;
- di ogni qualsiasi altra causa o circostanza, anche se qui non espressamente indicata, che non sia dipendente dalla volontà del FORNITORE (quali ad esempio caso fortuito, forza maggiore, attività e decisioni amministrative e/o della Pubblica Amministrazione, provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione del Servizio).

In ogni caso il FORNITORE non sarà responsabile per danni derivanti al Cliente in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti dei Servizi dovuti a fatto del Cliente o di terzi o dipendenti da caso fortuito o eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici di natura straordinaria e imprevedibili. Il FORNITORE non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi sui sistemi e sulle apparecchiature attraverso cui viene erogato il Servizio effettuati da parte di terzi non autorizzati dal FORNITORE. Sulla rete INTERNET alcuni contenuti, sotto forma di testi, immagini o genericamente dati, possono risultare offensivi al comune senso del pudore, insultanti, infamanti o riservati ai soli adulti: gli unici responsabili sono i fornitori di tali informazioni e il Cliente può liberamente decidere se accedervi o no. Pertanto, il Cliente solleva il FORNITORE da ogni responsabilità riguardante la natura delle informazioni accessibili tramite INTERNET. Ogni eventuale responsabilità del FORNITORE, a qualsiasi titolo derivante dall'esecuzione del Contratto, potrà essere invocata solo qualora il danno lamentato derivi da dolo o colpa grave del FORNITORE. Il risarcimento e/o l'indennizzo per espressa volontà delle Parti non potrà comunque eccedere l'importo del canone annuale dell'abbonamento effettivamente da pagarsi dal Cliente per il Servizio in base all'offerta vigente al momento del disservizio attribuito al FORNITORE.

#### **7) GARANZIA E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DEI RIVENDITORI E DEI COLLABORATORI ESTERNI**

Il Cliente è consapevole ed accetta che il FORNITORE possa avvalersi, in qualsiasi momento, di rivenditori e/o collaboratori esterni per il supporto e lo svolgimento del Servizio. Il FORNITORE non sarà in ogni caso responsabile, salvo i casi di dolo o colpa

grave, di eventuali danni patrimoniali e non, diretti e indiretti, compresi il mancato guadagno o la mancata realizzazione di risparmi, subiti dal Cliente o da terzi in conseguenza di inadempienze dei propri rivenditori e collaboratori esterni. Il FORNITORE non risponde di eventuali accordi contrattuali o extra contrattuali stipulati, a nome proprio, con rivenditori e collaboratori esterni se non espressamente approvati e sottoscritti dal FORNITORE. Ogni altro accordo o condizione diversa da quella indicata nel Contratto non saranno ritenuti validi, fatto salvo deroghe o modifiche concordate per iscritto tra le Parti. Eventuali indennizzi conseguenti ad interventi la cui responsabilità è imputabile a rivenditori e collaboratori esterni, a qualsiasi titolo, dovranno essere richiesti ai rivenditori e ai collaboratori esterni responsabili dell'intervento.

#### **8) OBBLIGAZIONI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

È obbligo del Cliente:

- osservare gli obblighi di cui al punto 3) delle condizioni generali;
- mantenere segreti i propri dati d'accesso al Servizio;
- corrispondere puntualmente i pagamenti dei canoni previsti;
- rilasciare al FORNITORE dati corretti e veritieri sulla propria identità e/o natura e mantenerli aggiornati in caso di variazioni;
- non consegnare e non trasferire il Contratto o i diritti ad esso inerenti a chicchessia, né delegarne gli obblighi scaturenti, né tanto meno rivendere il Servizio;
- seguire le regole di comportamento suggerite dai vari gestori dei singoli servizi accessibili tramite INTERNET;
- non immettere nella rete INTERNET informazioni, testi, immagini, dati in qualsiasi forma che possano anche, indirettamente ledere i diritti di terzi, infrangere le norme sul diritto d'autore, essere contrari al buon costume o al comune senso del pudore o in ogni modo in contrasto con la normativa nazionale o internazionale vigente;
- verificare che l'accesso alla rete e alle apparecchiature, proprie o fornite dal FORNITORE, siano protette da accessi di terzi mediante sistemi antintrusione aggiornati;
- non danneggiare gli apparati forniti dal FORNITORE;
- rispettare tutte le normative vigenti per l'utilizzo del Servizio.

È fatto divieto al Cliente:

- la rivendita del Servizio a terzi; OK
  - manipolare o manomettere gli apparati forniti dal FORNITORE.
- Con riferimento al Servizio VoIP e INTERNET, trattandosi di un Servizio always-on, ossia disponibile 24 ore su 24, il Cliente prende atto che chiunque abbia accesso al proprio terminale può utilizzare il Servizio ed abusare delle informazioni riservate in esso contenute. Conseguentemente il Cliente si assume l'esclusiva ed integrale responsabilità per tutte le conseguenze derivanti dall'uso, anche improprio dell'accesso, manlevando il FORNITORE da qualsiasi pretesa e/o rivendicazione, economica o non, di terzi, inclusa l'Autorità Pubblica. Il Cliente si impegna a concordare preventivamente con il FORNITORE qualsiasi variazione afferente alla propria rete che possa avere impatto – direttamente o indirettamente – sul Servizio. Il Cliente manleva sin d'ora integralmente il FORNITORE da ogni e qualsiasi pretesa o azione promossa nei confronti del FORNITORE incentrata sull'uso del Servizio in modo difforme da quanto qui pattuito. Il Cliente assume ogni responsabilità derivante:
- dall'utilizzazione di apparecchiature collegate alla rete del FORNITORE che siano prive dell'omologazione, non mantenuti o privi dell'autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile o comunque non autorizzate dal FORNITORE;
  - da manomissioni o interventi sulle modalità di erogazione del Servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati dal FORNITORE e circa il contenuto e la forma delle comunicazioni trasmesse attraverso i Servizi e terrà indenne il FORNITORE da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti del FORNITORE. Pertanto, il Cliente sarà responsabile dell'uso di apparecchiature non omologate/autorizzate/non mantenute nonché di qualsiasi uso improprio dei Servizi e, in tal caso, il FORNITORE potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamenti, salvi, in ogni caso, ulteriori rimedi di legge.

#### **9) DURATA - RINNOVO - RECESSO DAL CONTRATTO**

##### **9.1. Durata e rinnovo**

La validità del Contratto decorrerà dalla data di attivazione del Servizio; il Contratto avrà la durata pattuita tra le parti in occasione della stipula del Contratto a decorrere da tale data. Alla scadenza il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salvo disdetta di una delle parti comunicata all'altra, con un preavviso di 30 giorni della scadenza tramite raccomandata A/R con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata all'indirizzo [erreellenet@pec.it](mailto:erreellenet@pec.it)

##### **9.2. Diritto di recesso in corso di Contratto**

Il Cliente potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione per iscritto al FORNITORE mediante raccomandata a/r o posta elettronica certificata. Il recesso dal Servizio diverrà effettivo a 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione. Durante tale periodo il FORNITORE provvederà ad adempiere alle attività amministrative necessarie alla lavorazione della pratica di recesso. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere al FORNITORE i canoni relativi alla durata contrattuale indicata sul Contratto di Servizi, nonché il costo per la disattivazione del Servizio pari a 61,00 € (SESANTUNO) o il diverso importo che sarà pubblicato sul sito web del FORNITORE.

Il FORNITORE potrà subordinare la concessione di sconti e/o promozioni speciali rispetto alle offerte di listino al mantenimento da parte del Cliente del Contratto per una durata minima prevista dall'offerta scelta dal Cliente ed esplicitata nel CDS. Qualora il Cliente receda dal Contratto prima della scadenza determinata dall'offerta speciale, il FORNITORE potrà chiedere al Cliente la restituzione integrale degli sconti e/o delle

promozioni speciali fruito dal Cliente, oltre al contributo per la disattivazione. In caso di "NUMER PORTABILITY" eventuali contributi di trasferimento e/o rientro dell'utenza telefonica presso altro operatore saranno a carico del Cliente.

### 9.3 Diritto di recesso del contratto stipulato a distanza o al di fuori dei locali commerciali (Diritto di ripensamento).

Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 206/2005 qualora il Contratto sia stato stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali e il Cliente sia un consumatore ai sensi del predetto D.Lgs. 206/2005, quest'ultimo potrà recedere dal Contratto senza alcuna penalità e senza addurre alcuna motivazione a riguardo entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione dello stesso, mediante comunicazione telefonica, raccomandata a/r, o altri canali risultanti dal sito web del FORNITORE. La volontà dovrà poi essere confermata senza ritardo al FORNITORE mediante comunicazione a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica certificata. A tali fini il Cliente dovrà indirizzare la comunicazione ai recapiti indicati sul sito WEB del Fornitore. Qualora sia già stata data esecuzione al Servizio di installazione da parte di FORNITORE su richiesta del Cliente, quest'ultimo dovrà riconoscere al FORNITORE il canone maturato sino all'efficacia del recesso nonché il costo per la disattivazione del Servizio pari a 61,00 € (SESANTUNO) o al diverso importo riportato sul sito web del FORNITORE.

### 9.3. Recesso del FORNITORE

Il FORNITORE potrà recedere dal Contratto mediante comunicazione scritta da indirizzare al Cliente con un preavviso di 60 giorni (SESSANTA): resta fermo l'obbligo per il Cliente di corrispondere il canone sino alla cessazione del Contratto.

### 10) RISERATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Relativamente al Servizio di fornitura Internet, il FORNITORE, anche ai sensi del Reg. UE n. 679/16, informa il Cliente che sussistono rischi di sicurezza legati all'accesso alla rete stessa. Tali rischi (quali, a mero scopo esemplificativo, l'accesso abusivo ad un sistema informatico o telematico di cui all'art. 615 ter del c.p., la detenzione e diffusione abusiva di codici di accesso a sistemi informatici o telematici di cui all'art. 615 *quater* del c.p., la diffusione di programmi diretti a danneggiare o interrompere un sistema informatico di cui all'art. 615 *quinques* del c.p.) non sono eliminabili tramite soluzioni tecniche di connettività adottate dal FORNITORE. Il Cliente può tuttavia ridurre drasticamente tali rischi utilizzando sui propri sistemi specifici software, quali, a mero scopo esemplificativo, antivirus e personal firewall. Il Cliente, inoltre, non effettuando il FORNITORE alcun tipo di trattamento sui dati trasmessi dopo che questo ha effettuato l'accesso alla rete, riconosce che egli conserva la piena ed esclusiva titolarità, ai sensi del Reg. UE n. 679/16 e del D.Lgs. 196/03, dei dati personali trasmessi o ricevuti nel corso della connessione con qualsiasi protocollo Internet (quali ad esempio http, https, ftp, nntp, smtp, pop). Il Cliente riconosce pertanto di essere l'unico responsabile del trattamento e di conseguenza dell'adozione di tutte le misure di sicurezza necessarie per la protezione dei dati stessi, sollevando irrevocabilmente il FORNITORE da qualsiasi richiesta, pretesa, rivendicazione di terzi o del Cliente stesso in merito a danni che dovessero derivare dall'acquisizione dei dati da parte di soggetti non autorizzati.

### 11) INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI RELATIVI AL TRAFFICO, EX ART. 123 comma 4 DEL D.LGS. 196/03

I dati relativi alla connessione del Cliente alla rete del FORNITORE sono trattati in maniera elettronica per finalità di fatturazione, di accertamento e repressione di reati e successivamente per finalità di accertamento e repressione dei delitti di cui all'articolo 407, comma 2, lettera a) del codice di procedura penale, nonché dei delitti in danno di sistemi informatici o telematici. Tali trattamenti vengono effettuati in ottemperanza agli obblighi previsti all'art. 132 del D.Lgs. 196/2003 adottando le misure di sicurezza di cui al Reg. UE 679/16, e sono limitati ai seguenti dati: ID utente, indirizzo IP assegnato, ora di connessione, ora di disconnessione. Tali dati verranno trattati unicamente da un soggetto incaricato all'interno della struttura del FORNITORE, non saranno comunicati ad alcun soggetto esterno, salvo richiesta dell'Autorità Giudiziaria, e verranno distrutti alla scadenza del termine obbligatorio di conservazione previsto dalle disposizioni di legge sopra citate. Per i diritti dell'interessato, di cui al Reg. UE 679/16, si veda l'informativa in calce al Contratto. Il titolare del trattamento è ERRE ELLE NET S.r.l. avente sede legale in Via Villar Focchiaro 5 - 10138 TORINO.

### 12) RISOLUZIONE – CESSIONE DEL CONTRATTO

Il FORNITORE, fatta salva, in ogni caso, azione di rivalsa e risarcimento per gli ulteriori danni subiti potrà risolvere ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. il Contratto mediante semplice comunicazione scritta al Cliente tramite raccomandata A/R o posta elettronica certificata, qualora:

- l'uso del Servizio da parte del Cliente violi i termini dello stesso, causi malfunzionamenti, provochi danni al FORNITORE o a terzi;
- il Cliente sia sottoposto ad una procedura concorsuale o fallimentare;
- il Cliente sia inadempiente ai pagamenti dovuti per il Servizio per oltre 45 giorni dal primo avviso di insoluto inviato al FORNITORE ai sensi dell'art. 5.2 delle Condizioni Generali;
- il Cliente non adempia regolarmente agli obblighi di cui al precedente punto 8);
- per causa di forza maggiore.

In caso di risoluzione il Cliente è tenuto a corrispondere al FORNITORE quanto dovuto per la prestazione effettuata sino all'efficacia della risoluzione del Contratto, oltre al risarcimento del maggior danno. È fatto divieto al Cliente di cedere a terzi in tutto o in parte il Contratto, mentre è facoltà del FORNITORE cedere in qualsiasi momento il Contratto previa comunicazione scritta al Cliente, a mezzo raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

### 13) REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO.

Il Contratto non è soggetto a registrazione, salvo il caso d'uso. Gli oneri relativi alla registrazione saranno a carico della parte che con il proprio comportamento negligente avrà reso necessaria la registrazione.

### 14) INDIRIZZO IP - MODIFICHE AL CONTRATTO

#### 14.1 Assegnazione indirizzi IP

Nel caso di fornitura di connettività INTERNET, il FORNITORE attribuirà al Cliente un indirizzo IP. Il Cliente utilizzerà tale indirizzo sotto la propria esclusiva responsabilità, dichiarando sin da ora di manlevare integralmente il FORNITORE da qualsivoglia pretesa, rivendicazione del Cliente o di terzi derivanti da tale utilizzo (quali a mero scopo esemplificativo: consultazione di siti internet, download e upload di dati, files, ecc). Il FORNITORE si riserva il diritto di modificare unilateralmente l'indirizzo IP attribuito al Cliente per il miglioramento del Servizio o per esigenze di natura tecnica. Tale variazione verrà comunicata al Cliente mediante comunicazione in fattura in conformità alla DELIBERA AGCOM 519/15/CONS e sarà efficace a 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione. Il FORNITORE nell'ambito delle procedure tecniche necessarie per l'esecuzione del Contratto registra e conserva con procedure automatiche che garantiscono i livelli di riservatezza previsti dalla legge alcuni dati tecnici inerenti alla prestazione del Servizio (a titolo di esempio: data e ora degli accessi alla rete del Provider, numero IP utilizzato, accessi in lettura e scrittura alle risorse messe a disposizione del Cliente). Il Cliente con la stipula del Contratto rilascia irrevocabile consenso al FORNITORE al trattamento di tali dati in conformità alla normativa vigente. Ulteriori informazioni possono essere richieste direttamente al responsabile del trattamento. Questo trattamento è indispensabile per la completa esecuzione del Contratto e il mancato consenso da parte del Cliente rende impossibile l'esecuzione completa del Contratto stesso.

#### 14.2 Variazioni Contrattuali

Il FORNITORE potrà variare il Contratto nonché aggiornare i corrispettivi per il Servizio per i seguenti giustificati motivi: sviluppo o mutamento della rete e/o delle caratteristiche del Servizio; variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio e/o mutamento del contesto competitivo che abbia impatti sull'offerta commerciale sostenuti per l'erogazione del Servizio e/o mutamento del contesto competitivo che abbia impatti sull'offerta commerciale, nonché, per sopravvenute esigenze tecniche o gestionali il cui dettaglio verrà comunicato all'atto dell'eventuale modifica. Il FORNITORE potrà altresì modificare il Contratto ed aggiornare i corrispettivi per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti. L'eventuale modifica verrà comunicata, con l'indicazione delle ragioni a fondamento della variazione contrattuale, secondo i termini e le modalità disposte dalla Delibera Agcom 519/15/CONS e dell'ulteriore normativa applicabile in materia, ossia attraverso una comunicazione in fattura e la pubblicazione di un'apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web.

#### 14.3 Efficacia variazioni contrattuali

Le modifiche di cui ai punti precedenti, non imposte dalla legge o dai regolamenti, che determinino un miglioramento e/o un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine, il Cliente potrà recedere dal Contratto senza addebito di penali e/o costi di disattivazione.

#### 14.4 Modifiche per ragioni tecniche

Il FORNITORE potrà modificare per ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente, dando un preavviso non inferiore a 60 (sessanta) giorni. In tal caso, il FORNITORE adotterà, su richiesta del Cliente e ove tecnicamente possibile, un Servizio automatico di informazione, gratuito per il chiamante e per il Cliente, relativo alla modifica del numero telefonico. Tale Servizio verrà prestato per un periodo massimo di 60 (sessanta) giorni dalla modifica del numero.

**14.5 Richiesta di variazione del numero telefonico** Il Cliente potrà richiedere al FORNITORE il cambiamento del numero telefonico assegnatogli; tale richiesta verrà soddisfatta compatibilmente con le risorse tecniche disponibili e con addebito di quanto eventualmente previsto dalle condizioni economiche applicabili.

### 15) ASSISTENZA CLIENTI E RECLAMI

Il Cliente può ricevere assistenza ed effettuare segnalazioni attraverso il sito o chiamando al n. 0124.435.200 o scrivendo al Servizio Clienti al seguente indirizzo di posta elettronica: [info@erre-elle.net](mailto:info@erre-elle.net). Il Cliente può, inoltre, effettuare reclamo secondo le modalità previste dalla Carta dei servizi disponibile presso il sito internet [www.erre-elle.net](http://www.erre-elle.net). Ai sensi dell'art. 1, comma 11, della Legge 249/97, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che dovessero insorgere tra il Cliente e il FORNITORE, prima di agire in sede giurisdizionale, occorre esperire tentativo di conciliazione previsto dalla normativa vigente.

### 16) COMUNICAZIONI

Il Cliente è tenuto ad aggiornare il FORNITORE su qualsiasi variazione intervenuta in merito ai propri dati identificativi. Tutte le comunicazioni inviate dal FORNITORE all'ultimo indirizzo, fisico o telematico, reso noto dal Cliente si considereranno da questo conosciute ad ogni effetto di legge e contrattuale. Tutte le comunicazioni al FORNITORE debbono essere indirizzate al Servizio Clienti Erre Elle Net presso la sede operativa Pratiglione (TO), Via Forno 16/27, 10080, tramite posta elettronica all'indirizzo [info@erre-elle.net](mailto:info@erre-elle.net), posta elettronica certificata all'indirizzo [erreellenet@pec.it](mailto:erreellenet@pec.it), o eventuali canali alternativi messi a disposizione del Cliente dal FORNITORE. Salvo prova contraria, nei rapporti tra Cliente e FORNITORE i documenti, anche in forma elettronica, prodotti dai sistemi informatici Erre Elle Net e archiviati fanno piena prova.