



Documento: **CONDIZIONI GENERALI
CONTRATTO**
Versione: 1.3

Data Creazione: 09/02/2019
Data Ultima Modifica: 24/05/2022

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1. Le Parti ai sensi del Contratto

Le "Parti" contraenti il presente contratto sono la società Connectivia Srl con sede legale in Angri (SA), alla via Nazionale Trav. Taverna Vecchia n°2 C.A.P. 84012 P.IVA 044 96020654 - Registro delle imprese di Salerno n° 371612 - Registro Pubblico degli Operatori di Comunicazione n° 21656 ("Connectivia") - e il "Cliente", ossia la persona fisica o giuridica che richiede l'attivazione dei servizi di comunicazione elettronica offerti da Connectivia (di seguito, il/i "Servizio/i") indicati nell'Offerta Commerciale.

2. Oggetto del Contratto.

2.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") disciplinano il rapporto tra Connectivia e il Cliente in ordine alla fornitura dei Servizi indicati nella "Offerta Commerciale", compilata e sottoscritta dal Cliente ed accettata da Connectivia.

2.2 L'Offerta Commerciale è il documento ove sono riportate le caratteristiche tecniche del Servizio, le condizioni economiche e i termini a cui lo stesso viene prestato.

2.3 Il rapporto fra Connectivia e il Cliente è regolato dalle Condizioni Generali, dalle specifiche condizioni previste nella Offerta Commerciale, dalle eventuali condizioni speciali di acquisto e di uso di eventuali dispositivi hardware, dagli eventuali Allegati tecnici e dalla Carta dei Servizi (considerati nell'insieme il "Contratto").

3. Conclusione del Contratto

3.1 Il Cliente sottopone a Connectivia i moduli dell'Offerta Commerciale debitamente compilati e sottoscritti unitamente al documento d'identità del titolare del Contratto, qualora il Cliente sia una persona fisica, da una visura aggiornata e dal documento del legale

rappresentate nel caso di Cliente persona giuridica.

3.2 L'Offerta Commerciale può essere indirizzata a Connectivia con le seguenti modalità: (i) trasmissione a mezzo corriere, raccomandata, posta prioritaria o posta ordinaria alla sede Connectivia; (ii) consegna a mano presso la sede aziendale; (iii) consegna ad un Agente autorizzato.

3.3 L'Offerta Commerciale può essere sottoposta a Connectivia anche a distanza (a titolo puramente esemplificativo per mezzo di registrazione vocale della conversazione telefonica intercorsa con il Cliente o tramite registrazione video ovvero via web).

3.4 L'Offerta Commerciale comunque sottoposta a Connectivia ha valore di proposta irrevocabile di contratto.

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

3.6 Con la sottoposizione dell'Offerta Commerciale il Cliente dichiara, sotto la propria totale ed esclusiva responsabilità: (i) di avere la capacità giuridica di sottoscrivere il Contratto; (ii) di aver raggiunto la maggiore età; (iii) che tutti i dati forniti sono veritieri; (iv) di avere preso visione e di avere compreso le caratteristiche tecniche dei servizi di Connectivia scelti durante la fase di ordine.

3.7 Il Contratto si conclude con:

a) l'accettazione da parte di Connectivia dell'Offerta Commerciale sottopostagli dal Cliente; In tal caso, il Contratto sarà sottoposto a condizione risolutiva, che comporterà la cessazione dei suoi effetti, qualora si dovesse verificare l'impossibilità tecnica di fornire il Servizio o qualora la realizzazione del



Numero Verde
800 97 84 54



Numero WhatsApp
(+39) 081 192 850 39



MYCONNECTIVIA

collegamento diventasse eccessivamente

onerosa. L'avveramento della condizione risolutiva sarà oggetto di comunicazione al Cliente.

b) l'attivazione dei Servizi da parte di Connectivia, che potrà essere effettuata anche da remoto.

Connectivia comunica al Cliente l'accettazione dell'Offerta ovvero l'attivazione del Servizio con le modalità più opportune (quali, a titolo esemplificativo, comunicazioni scritte, messaggi SMS, e-mail).

3.8 L'accettazione della Proposta potrebbe:

a) essere subordinata, in base alla vigente normativa, all'interruzione del rapporto contrattuale con eventuali altri operatori che forniscano i medesimi servizi sulla stessa linea;

b) essere sottoposta all'utilizzo di specifici metodi di pagamento e/o al preventivo ed integrale adempimento di ogni precedente obbligazione verso Connectivia, anche per servizi diversi da quello oggetto del presente Contratto, erogati da Connectivia con qualsiasi marchio commerciale, e/o al rilascio di idonee garanzie bancarie.

3.9 Connectivia potrà rifiutare la proposta se il cliente, entro 30 (trenta) giorni dalla sottoscrizione: (i) non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri; (ii) risulti civilmente incapace; risulti a qualsiasi titolo inadempiente verso Connectivia; (iii) non fornisca le garanzie previste; (iv) risulti iscritto nell'elenco dei protesti o assoggettato a procedure esecutive; (v) sia sottoposto a fallimento o altre procedure concorsuali o risulti inadempiente nei confronti di istituti di credito.

4. Cessione del Contratto.

4.1 Connectivia si riserva il diritto di cedere il presente Contratto, a titolo

oneroso oppure gratuito, senza autorizzazione del Cliente. Il Cliente potrà cedere a terzi il presente Contratto solo in seguito ad autorizzazione scritta da parte di Connectivia.

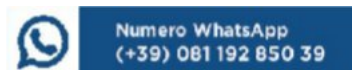
5. Durata e Recesso

5.1 Salvo diversamente previsto nella specifica Offerta Commerciale, il Contratto ha una durata di 24 (ventiquattro) mesi dalla data del suo perfezionamento. Trascorsi 24 (ventiquattro) mesi, il Contratto si rinnoverà automaticamente a tempo indeterminato qualora una Parte non comunichi all'altra la disdetta, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla scadenza del Contratto tramite Raccomandata A.R. o PEC. Il Cliente potrà avvalersi anche dell'apposito form on-line disponibile sul sito web, della posta elettronica o del fax ovvero recarsi di persona presso la sede della Connectivia.

5.2 Il Cliente può recedere dal Contratto in ogni momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, attraverso le medesime modalità indicate al punto precedente e, in ogni caso, attraverso le medesime modalità ammesse per la conclusione del Contratto.

5.3 Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo per i Servizi fruiti fino alla data di efficacia del recesso e a corrispondere il costo di disattivazione indicato nella Offerta Commerciale, commisurato al valore del Contratto (il valore del contratto viene considerato quale prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che Connectivia si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto) e ai costi realmente sopportati da Connectivia, e, in ogni caso, non eccedente il valore minimo tra il prezzo implicito dell'offerta ed i costi realmente sostenuti da Connectivia, anche se giustificati (delibera AGCOM 487/18/CONS).

5.4 Il Cliente che receda dal Contratto prima della scadenza pattuita sarà, inoltre, tenuto a corrispondere a Connectivia, in un'unica soluzione, o, a scelta, mantenendo



attiva fino alla scadenza la rateizzazione prevista nell'Offerta Commerciale e lo stesso metodo di pagamento scelto, l'eventuale quota parte non ancora corrisposta del costo di attivazione ovvero del corrispettivo relativo ad altri servizi accessori, oltre all'eventuale restituzione degli sconti e/o delle promozioni sui Servizi e sui prodotti eventualmente fruiti dal Cliente.

Gli importi degli sconti da restituire, secondo quanto previsto dalla delibera AGCOM 487/18/CONS, saranno in ogni caso commisurati al valore del Contratto nonché equi e proporzionali alla durata residua dell'eventuale promozione. Gli importi degli sconti da restituire saranno pari alla differenza tra la somma dei canoni che Connectivia avrebbe riscosso qualora fosse stato applicato il prezzo implicito e la somma dei canoni effettivamente riscossi fino al momento del recesso.

5.5 Nel caso in cui il Cliente abbia acquistato un apparato (Router modem, Access Point, Adattatore ATA ecc.) con pagamento rateale, in caso di recesso prima della scadenza contrattuale, sarà mantenuta attiva la rateizzazione prevista, salvo che il Cliente non esprima la volontà di pagare le rate residue in una unica soluzione.

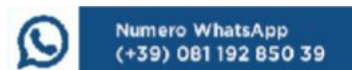
5.6 Se il Contratto è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente, se riveste la qualifica di Consumatore, potrà recedere dal contratto nelle forme e modalità previste dagli artt. 52 e ss. del D.lgs. 206/2005 ("Codice del Consumo"), entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. In particolare, il Cliente deve inviare a Connectivia una esplicita dichiarazione scritta della sua volontà di recedere dal contratto mediante raccomandata A.R., e-mail, PEC, fax o mediante eventuali altre modalità rese note da Connectivia. Inoltre, tutti i prodotti eventualmente forniti da Connectivia con l'attivazione del Servizio devono essere restituiti integri, corredati di tutti gli eventuali accessori e contenuti nell'imballo originale entro 14 (quattordici) giorni

dalla data in cui il Cliente ha comunicato a Connectivia di voler recedere ai sensi del Codice del Consumo. Connectivia rimborsa, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diverse indicazioni. Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare il Servizio durante il periodo di recesso di 14 (quattordici) giorni sopra indicato, il Cliente rinuncia espressamente all'esercizio del diritto di ripensamento salva la facoltà di esercitare il diritto di recesso ai sensi dei punti 3 e 4 del presente articolo.

5.7 Nel caso in cui l'Offerta Commerciale sia il risultato di una valutazione preliminare con il Cliente, quest'ultimo è consapevole ed accetta che tale accordo, non rientrando nella categoria dei "contratti per adesione" (da intendersi come gli accordi che non consentono all'utente finale alcun peso negoziale in merito ai servizi e alle tariffe, in conformità alle Linee guida adottate dall'AGCOM con delibera n. 487/18/CONS), i termini di durata e recesso saranno specificamente disciplinati nell'Offerta Commerciale stessa.

5.8 Nel caso di mancato rispetto degli standard minimi della qualità del servizio di accesso ad Internet ed in particolare degli indicatori specifici della Offerta Commerciale riconducibili a problematiche tecniche imputabili alla rete di Connectivia, il Cliente, ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dal reclamo effettuato mediante lo strumento "Misura Internet", come previsto anche al punto 2.4 della Carta dei Servizi, ha facoltà di recedere senza costi dal Contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di 30 (trenta) giorni, mediante comunicazione inviata tramite Raccomandata A.R. o a mezzo PEC.

6. Attivazione dei Servizi



6.1 Salvo diverso accordo tra le Parti e quanto disposto dall'art. 3, Connectivia attiva i Servizi richiesti entro 30 (trenta) giorni dalla data nella quale il Cliente ha sottoposto l'Offerta Commerciale a Connectivia o entro il diverso termine previsto dal Contratto. Eventuali ritardi dovuti al fornitore del cablaggio sul territorio nonché ritardi per eventuali autorizzazioni da parte della Pubblica Amministrazione per la realizzazione degli scavi, esonerano Connectivia da responsabilità circa il ritardo nell'attivazione del Servizio.

6.2 L'attivazione dei Servizi presuppone l'esito positivo della verifica della fattibilità tecnica, organizzativa e amministrativa dell'erogazione, oltre l'ottenimento, ove necessario, di permessi da parte di Enti Pubblici e/o privati per l'esecuzione di opere su suolo pubblico e/o privato. Connectivia comunica al Cliente, in forma scritta o tramite ticket online nell'area riservata del sito web, eventuali circostanze ostative e/o l'indisponibilità - anche temporanea - delle risorse a ciò necessarie. Connectivia comunica altresì la mancanza delle necessarie autorizzazioni da parte di Enti Pubblici o privati, provvedendo tempestivamente a tale informativa e, comunque, entro il medesimo termine previsto dal Contratto per l'attivazione dei Servizi.

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

ritenute necessarie.

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

7. Trasloco

7.1 Il Cliente che intende modificare la propria "sede Cliente" (il luogo presso cui viene erogato il Servizio di Connectivia) deve darne comunicazione al Servizio Clienti e sottoscrivere l'apposito modulo "Trasloco" disponibile sul sito web. Ove tecnicamente possibile, Connectivia provvede a mantenere la medesima tecnologia e tipologia di Accesso, e, altresì, a mantenere il vecchio numero telefonico a condizione che la nuova sede si trovi nello stesso distretto telefonico di quello di origine. Qualora la tecnologia e la tipologia di accesso della nuova sede non possano, per ragioni tecniche, essere uguali a quella attuale, Connectivia informerà il Cliente sulle possibili soluzioni alternative idonee a garantire la migliore velocità di connessione disponibile al nuovo indirizzo e sui relativi costi ai fini della preventiva approvazione.

7.2 La richiesta di trasloco prevede il pagamento di un costo/contributo per le spese tecniche ed amministrative,

preventivamente comunicato al Cliente.

7.3 Il trasloco sarà effettuato entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta scritta (modulo) del Cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente stesso.

7.4 Connectivia garantisce la continuità dei Servizi compatibilmente con la disponibilità tecnica e provvede, nel caso ciò non sia possibile, ad avvisare il Cliente.

7.5 In caso di morosità, Connectivia non effettua il trasloco fino a quando il Cliente non abbia provveduto a sanare la morosità pendente. Fatto salvo quanto sopra previsto, nei casi in cui Connectivia effettui in ritardo il trasloco rispetto ai tempi concordati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi.

7.6

8. Corrispettivi, fatturazione e modalità di pagamento

8.1 Il Cliente corrisponderà a Connectivia il contributo d'attivazione e i canoni periodici riportati nell'Offerta Commerciale entro la data di scadenza indicata nella Fattura e secondo le modalità previste nel seguente articolo, nella Fattura e nella Carta dei Servizi.

8.2 Gli importi dovuti, comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di legge, vengono addebitati sulla Fattura Elettronica, costituita da documento elettronico in formato XML (eXtensible Markup Language), di seguito "Fattura", trasmesso per via telematica da Connectivia al Sistema di Interscambio (di seguito anche SdI), istituito con decreto del Ministero dell'Economia e Finanze 7 marzo 2008, ai sensi della Legge 205/2017 e messo a disposizione del Cliente nella sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate (www.agenziaentrate.gov.it).

8.3 Il costo di abbonamento decorre dalla data di attivazione del Servizio. La Fattura cartacea (copia analogica della Fattura Elettronica, documento non valido ai fini fiscali) avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto,

unitamente alla documentazione di traffico e a tutte le altre informative previste nella Carta dei Servizi, viene emessa con cadenza indicata nell'Offerta commerciale, ed inviata al Cliente almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza dei pagamenti. Le Fatture sono emesse a decorrere dal primo ciclo di fatturazione successivo all'attivazione del Servizio. Le spese postali di spedizione della Fattura sono a carico del Cliente. Connectivia può variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali ovvero nel caso di livelli di consumo elevati. Le fatture sono recapitate nel luogo indicato dal Cliente, a meno che quest'ultimo attivi il servizio "invio fatture Nell'Area riservata". In tal caso, la Fattura è resa disponibile negli stessi termini previsti per la fatturazione cartacea nell'Area riservata del Cliente sul Sito web.

8.4 Al Cliente che riceve la copia cartacea (ed eventualmente anche il Bollettino Postale) verrà addebitato un importo mensile pari a 2,00 euro (IVA inclusa), comprensivo delle spese di spedizione. Tutte le Fatture inviate sia in via elettronica che cartacea si intendono pervenute trascorsi 15 (quindici) giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente. Il pagamento parziale della Fattura sarà inteso come omesso pagamento e potrà implicare la sospensione o la risoluzione del Contratto.

8.5 Connectivia potrà richiedere la prestazione di idonei mezzi di garanzia del pagamento dei corrispettivi. In caso di depositi cauzionali o anticipi, questi verranno restituiti con bonifico bancario eseguito da Connectivia alle coordinate fornite dal Cliente, entro 15 (quindici) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale, al netto di eventuali insolvenze del Cliente che potranno essere compensate con le somme depositate a titolo di cauzione e/o anticipi da quest'ultimo e con diritto da parte di Connectivia ad ottenere l'integrale e completo pagamento degli importi a qualsiasi titolo dovuti.

9. Sospensione del Servizio per ritardo nel pagamento



9.1 Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto previsto in materia di indennità per ritardato pagamento, Connectivia può sospendere il Servizio nei confronti del Cliente inadempiente.

9.2 In particolare, in caso di mancata corresponsione degli importi dovuti dal Cliente alla scadenza indicata in Fattura, Connectivia potrà sospendere il Servizio non pagato e, ove tecnicamente inscindibili, anche gli altri eventuali servizi ad esso collegati decorsi 40 (quaranta) giorni dalla relativa comunicazione al Cliente effettuata in conformità alla normativa vigente. Trascorsi 15 (giorni) dall'avvenuta sospensione, Connectivia potrà risolvere il Contratto, fermi gli ulteriori rimedi previsti dalla Legge.

9.3 Qualora sia sospeso il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico, è garantito l'utilizzo dei numeri di emergenza, ove tecnicamente possibile e imposto dalla Legge.

9.4 Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino prima che il relativo Contratto sia risolto, è tenuto a corrispondere a Connectivia quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. Il Servizio verrà riattivato entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di Connectivia.

9.5 Il ripristino dei Servizi comporterà un addebito per attività tecnica e amministrativa di riattivazione indicato nell'Offerta commerciale.

10. Traffico anomalo

10.1 Nel caso in cui siano rilevati volumi di traffico o di spesa anomali rispetto al consumo medio relativo alla tipologia di Cliente, Connectivia si riserva il diritto di inviare una fattura anticipata e/o sospendere in tutto o in parte il Servizio, nonché di richiedere un idoneo mezzo di garanzia della solvibilità. In tali circostanze, Connectivia provvederà alla riattivazione del Servizio non appena il

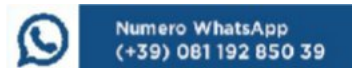
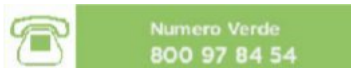
Cliente abbia pagato il corrispettivo richiesto e/o prestato le idonee garanzie richieste. Connectivia conserva in ogni caso il diritto di pretendere il pagamento del traffico svolto mediante la linea, ovvero le linee, del Cliente indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato.

11. Indennità di ritardato pagamento

11.1 In caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in Fattura alla scadenza ivi indicata, il Cliente deve versare a Connectivia un'indennità di ritardato pagamento a titolo di penale pari a: a) 2% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato entro il 14° giorno solare successivo alla data di scadenza; b) 3% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 15° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza; c) 4% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dopo il 30° giorno solare dalla data di scadenza. L'applicazione della predetta indennità del 4% sarà effettuata sino alla data di risoluzione contrattuale.

11.2 L'indennità di ritardato pagamento di cui al comma precedente non trova applicazione qualora il Cliente abbia pagato le precedenti sei Fatture entro le rispettive date di scadenza e paghi la successiva Fattura entro il 30° giorno solare successivo alla data di scadenza. Se il ritardo si protrae oltre il 30° giorno, l'indennità per ritardato pagamento sarà pari al 4% dell'importo indicato in Fattura rimasto insoluto. L'indennità di cui sopra sarà addebitata da Connectivia nella prima Fattura utile successiva al pagamento della Fattura rimasta, in tutto o in parte, insoluta.

11.3 Nel caso di risoluzione contrattuale, l'indennità verrà addebitata con la Fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente. Ferma restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Connectivia, il Cliente intestatario di più



contratti autorizza Connectivia a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dal presente Contratto.

12. Reclami

12.1 Il Cliente ha diritto di presentare reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del Servizio, per addebiti presenti in Fattura, inosservanza delle clausole contrattuali o della Carte dei Servizi, nonché dei livelli di qualità garantiti. Il termine per fornire riscontro ai reclami è di 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Connectivia comunica al cliente l'esito del reclamo in forma scritta.

12.2 Eventuali reclami in merito agli importi indicati in Fattura dovranno essere inoltrati a Connectivia entro i termini di scadenza della fattura oggetto di contestazione e, salvo eventuali casi di ritardo nella ricezione della fattura opponibili dal Cliente, tramite raccomandata con avviso di ricevimento, o con le altre modalità convenute, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati.

12.3 In difetto di reclamo nei termini previsti, la Fattura si intenderà accettata per l'intero importo. Il pagamento dell'importo contestato può essere sospeso fino alla definizione del reclamo. Il Cliente è tenuto al pagamento regolare delle fatture successive a quella oggetto di reclamo.

12.4 Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, Connectivia provvede alla restituzione degli eventuali importi pagati dal Cliente, operando eventualmente anche in compensazione nella successiva Fattura e rimborsando al Cliente gli interessi legali per il periodo che intercorre tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

13. Modifiche unilaterali

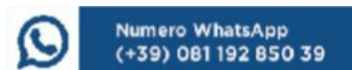
13.1 Connectivia può modificare in ogni

momento le presenti Condizioni Generali ovvero ogni altra condizione contrattuale. In tali casi, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

13.2 Connectivia informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla Fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una Raccomandata A.R. o a mezzo PEC indirizzata a Connectivia.

14. Limitazione di responsabilità

14.1 Connectivia non è responsabile o perseguibile per l'eventuale mancato funzionamento dei Servizi di connettività, qualunque sia il degrado o la deviazione dalle descrizioni del Servizio e/o dai livelli di servizio previsti, qualunque sia il ritardo nella fornitura, nel caso in cui essi disservizi: (i) possano ragionevolmente essere attribuiti ad azioni, omissioni, imperizia del Cliente; (ii) derivino dall'azione di terzi sulle apparecchiature utilizzate da Connectivia e dai propri fornitori per l'erogazione del Servizio; (iii) non possano essere risolti da Connectivia ove il Cliente rifiuti senza ragione di rilasciare o concedere accesso alla propria rete ad apparecchiatura per consentire installazioni, collaudi o riparazioni; (iv) si verifichino durante qualunque periodo di manutenzione; (v) siano dovuti a eventi di forza maggiore, a titolo esemplificativo e non esaustivo, incendi, inondazioni, scioperi, tagli di cavi o fibre, fulmine, sommossa civile, atti governativi o delle autorità militari, mutamenti di disposizioni di legge, terrorismo e periodi prolungati d'interruzione generale dell'energia





Documento: **CONDIZIONI GENERALI
CONTRATTO**
Versione: 1.3

Data Creazione: 09/02/2019

Data Ultima Modifica: 24/05/2022

elettrica; (vi) siano il risultato di una sospensione del servizio ADSL o WADSL o FIBRA per causa non imputabile a Connectivia.

15. Servizio di Assistenza

15.1 Connectivia offre il “Servizio di Assistenza” tecnica ai Clienti per diagnosticare lo stato del Servizio e, in caso di guasto, attivare le procedure di riparazione o sostituzione delle apparecchiature (ove previste). L’Assistenza sarà erogata esclusivamente da remoto, per via telematica o telefonica. L’Offerta Commerciale può prevedere un’assistenza BASE, PREMIUM, PREMIUM24.

15.2 Il Servizio di Assistenza non prevede il supporto all’installazione e alla configurazione delle apparecchiature hardware di proprietà del Cliente. Connectivia non è in alcun modo responsabile della valutazione della configurazione software del Cliente. Eventuali consigli forniti durante la fase di diagnosi sono realizzati a cura e sotto responsabilità del Cliente.

15.3 Il Cliente può contattare il Servizio di Assistenza con le seguenti modalità:

a) Chiamando il numero verde 800 978454 dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 18:00;

b) Tramite WhatsApp al numero (+39) 081 181 877 00 dal lunedì al venerdì dalle 18:00 alle 22:00 e il sabato e la domenica. Alla soluzione del guasto, l’Help Desk contatterà il Cliente per procedere alla “chiusura del Ticket” con contestuale conferma da parte del Cliente che il problema è stato risolto.

15.4 Connectivia applicherà il seguente processo di diagnosi, in collaborazione con il cliente:

a) controllo della raggiungibilità Internet tra un personal computer del Cliente e Connectivia e viceversa (se possibile), attraverso applicazioni standard, ad esempio “ping”;

b) verifica sommaria della correttezza della configurazione software che

controlla l’apparecchiatura;

c) verifica dello stato visibile dell’apparecchiatura (es. segnalatori luminosi ecc.).

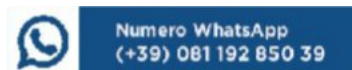
15.5 Nel caso in cui il Cliente non sia in grado di supportare Connectivia nella diagnosi del problema, quest’ultima applicherà le procedure standard di richiesta di riparazione linea o di sostituzione apparecchiature (quando previste).

15.6 Nei casi in cui il problema possa essere imputato ai software, Connectivia suggerirà al Cliente le operazioni da effettuare.

15.7 Nei casi in cui il problema riguardi gli Apparati, questi potranno essere sostituite da Connectivia, se previsto dal Contratto; nei casi in cui non è prevista la sostituzione, il Cliente dovrà provvedere alla riparazione dell’apparecchiatura o chiedere a Connectivia di procedere comunque con la richiesta di riparazione della linea, riconoscendo che la soluzione può non essere risolutiva.

15.8 Nei casi in cui il problema possa essere imputato alla linea, Connectivia applicherà la procedura di riparazione della stessa, presso i propri fornitori di seguito descritta, in seguito alla diagnosi di probabile guasto alla linea, Connectivia aprirà un “ticket”, cioè segnalerà al fornitore, secondo le procedure previste, la presenza di un probabile guasto alla linea entro 180 (centottanta) minuti dalla diagnosi, in orario lavorativo, o entro le ore 12:30 della giornata lavorativa successiva.

15.9 Interventi a vuoto - Connectivia si riserva il diritto di addebitare a consuntivo al Cliente, che accetta fin da ora, eventuali costi subiti o addebitate dai propri fornitori per richieste di riparazione di guasti alle linee, laddove non si dovessero riscontrare effettivi disservizi, bensì corretto funzionamento della linea stessa. Gli interventi a vuoto possono riguardare sia la fase di assurance, che quella di provisioning, ovvero, sia le richieste per cui non si riscontrano effettivi disservizi, sia quelle per cui il Cliente, a titolo non esaustivo, non sia presente all’appuntamento concordato. In ogni caso,





Documento: **CONDIZIONI GENERALI
CONTRATTO**
Versione: 1.3

Data Creazione: 09/02/2019

Data Ultima Modifica: 24/05/2022

per assistenza dedicata con tecnico Connectivia presso la sede del Cliente, la stessa si riserva finora di addebitare in ogni caso un costo di chiamata, che verrà preventivamente comunicato al Cliente.

16. Obblighi del Cliente

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

- a) utilizzare i Servizi e gli Apparati eventualmente forniti in esecuzione del Contratto in conformità a tutte le leggi e regolamenti vigenti, ivi incluse le disposizioni a tutela del diritto d'autore, della proprietà industriale, della riservatezza dei dati personali, dei diritti della personalità, della sicurezza e dell'integrità delle reti e dei sistemi informatici, e a non porre in essere attività contrarie a norma imperativa, all'ordine pubblico e al buon costume e, in genere, alle leggi e regolamenti applicabili;
- b) fare un utilizzo personale dei Servizi e/o Apparati e pertanto non rivenderli, in tutto o in parte, e consentirne l'utilizzo ad eventuali terzi esclusivamente se da lui stesso autorizzati, e, in ogni caso, in conformità a quanto stabilito alla precedente lettera a), sotto la propria esclusiva responsabilità;
- c) qualora i servizi prevedano l'utilizzo di password e/o codici di identificazione, a preservarne con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità e a comunicarne tempestivamente e comunque per iscritto l'eventuale smarrimento, furto o perdita;
- d) non divulgare a terzi password, login o qualsiasi altra tipologia di chiavi d'accesso;
- e) effettuare periodicamente e a proprie spese, il salvataggio dei dati, manlevando Connectivia da ogni responsabilità per eventuali perdite, danneggiamenti e indisponibilità degli stessi, salvo il caso in cui il servizio di back-up sia incluso tra i Servizi acquistati;
- f) utilizzare, per l'erogazione dei

Servizi, unicamente gli Apparati forniti da Connectivia o, sistemi di accesso, linee, cavi o altre apparecchiature compatibili, omologate o autorizzate e debitamente installate, in ottemperanza alla normativa vigente e a quanto disciplinato da Connectivia;

- g) comunicare, ove richiesto, le caratteristiche tecniche dei propri apparati al fine di consentire una verifica di compatibilità con il sistema di rete di Connectivia;
- h) osservare le indicazioni e le istruzioni di Connectivia per l'utilizzo dei Servizi e degli Apparati;
- i) non effettuare direttamente o tramite terzi, senza autorizzazione di Connectivia, interventi sulle modalità di utilizzo dei Servizi;
- j) comunicare per iscritto a Connectivia ogni cambiamento dei propri dati identificativi ivi compresi i dati riguardanti il domicilio fiscale, la sede legale e/o la residenza e/o altro indirizzo rilevante ai fini dell'esecuzione del presente contratto e/o ai fini della fatturazione;

16.2 Il Cliente è tenuto a tenere indenne Connectivia da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni di cui all'art. 16.3 o da azioni, pretese o eccezioni fatte valere da terzi, in relazione a inadempimenti e/o violazioni del Contratto, utilizzi abusivi e/o illeciti dei servizi, o comunque atti sotto la responsabilità del Cliente.

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

17. Servizio Voce

17.1 Per le Offerte Commerciali comprendenti il Servizio Voce, l'indirizzo di attivazione specificato nella Proposta di Abbonamento determina l'assegnazione della numerazione geografica coerente con





Documento: **CONDIZIONI GENERALI
CONTRATTO**
Versione: 1.3

Data Creazione: 09/02/2019
Data Ultima Modifica: 24/05/2022

il distretto di appartenenza.

17.2 Il Cliente prende atto e specificamente accetta che è fatto divieto, ai sensi della normativa vigente, di utilizzo nomadico del servizio di telefonia VoIP al di fuori del distretto di appartenenza, così come individuato dall'indirizzo di attivazione indicato nella Proposta di Abbonamento. In particolare, non è consentito al Cliente di effettuare e ricevere telefonate, tramite il numero geografico e il Modem fornito da Connectivia, al di fuori del distretto individuato quale distretto di sua appartenenza.

17.3 Il Cliente è consapevole che per l'attivazione iniziale del Servizio Voce VoIP è necessario un personal computer attraverso il quale attivare il modem radio.

17.4 Il Cliente è informato che il Servizio Voce VoIP è usufruibile solo attraverso il modem e che, di conseguenza, il non funzionamento di quest'ultimo, dovuto a qualsiasi causa, quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancanza di alimentazione elettrica, impedisce di effettuare e ricevere telefonate.

17.5 Il Cliente è altresì informato, ed espressamente accetta, che il Servizio Voce è fornito da Connectivia tramite altri operatori.

17.6 Il Cliente potrà richiedere a Connectivia il proprio inserimento negli elenchi generali telefonici compilando dell'apposito Modulo disponibile sul sito web e inviandolo a Connectivia tramite e-mail o Raccomandata A.R. I dati di cui il Cliente ha richiesto la pubblicazione potranno essere inseriti da Connectivia in elenchi pubblicamente disponibili in formato elettronico e cartaceo ed altresì essere resi pubblicamente disponibili a mezzo Internet. Resta fermo il diritto del Cliente di chiedere la modifica dei propri dati.

17.7 Per le Offerte Commerciali comprendenti il servizio WLR (Wholesale Line Rental), Connectivia si obbliga a fornire il servizio di instradamento a destinazione del traffico originato dal Cliente verso numeri di qualsiasi decade

da 0 a 9, con la sola esclusione delle chiamate dirette ai codici per servizi di emergenza.

17.8

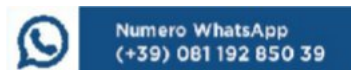
17.9 Il Cliente riconosce ed accetta che l'attivazione del Servizio di Telefonia fissa in modalità WLR non garantisce il funzionamento di eventuali servizi accessori forniti da terzi e che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica del Cliente (quali, a titolo esemplificativo, allarmi, telesoccorso, filodiffusione, ecc.). Inoltre, il Cliente riconosce ed accetta che le attività tecniche necessarie all'attivazione del Servizio in modalità WLR potrà determinare una discontinuità del servizio, normalmente limitata al giorno di effettuazione della variazione di Connectivia.

18. Servizio di Accesso a Internet

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

18.2 Il Cliente prende atto che per fruire correttamente del Servizio deve attenersi scrupolosamente alle procedure e alle istruzioni di sicurezza indicate da Connectivia.

18.3 Il Cliente prende atto che l'erogazione del Servizio di Accesso a Internet presuppone la presenza del flusso elettrico e il corretto funzionamento della rete eventualmente gestita da operatori terzi. Il Cliente dichiara di essere stato informato della necessità di proteggere gli Apparat per la connessione ad Internet, anche implementando un gruppo di continuità. Pertanto, manleva Connectivia da eventuali disfunzioni o disservizi e si obbliga a corrispondere a Connectivia il valore dell'apparato



danneggiato, qualora fornito dalla stessa in comodato d'uso o in locazione.

18.4 Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive per l'accesso e la navigazione in Internet dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da Connectivia, quali: (a) le condizioni della linea fisica di accesso; (b) la capacità dei server cui ci si collega; (c) il livello di congestione della rete Internet; (d) l'eventuale adozione di pratiche di prioritizzazione (Q.o.S. - Quality of service); (e) le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato; (f) il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e problematiche inerenti la sua non corretta installazione e configurazione, se effettuata da terzi.

18.5 Il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato circa la necessità di dotarsi di sistemi Firewall, Antivirus e/o sistemi equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e distruzione dei dati archiviati.

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

18.7 Connectivia si riserva in ogni caso di attuare occasionali limitazioni di banda con tecniche di network management e prioritizzazione del traffico onde evitare la saturazione della rete e il superamento dei limiti di capienza nella misura strettamente necessaria a garantire l'integrità della rete e la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti.

18.8 Il Servizio di Accesso a Internet tramite rete fissa wireless (FWA), se non diversamente indicato nella Proposta, è fornito mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa, attraverso

l'installazione da parte di un tecnico incaricato da Connectivia, presso la sede del Cliente, di un'antenna che dovrà avere visibilità ottica con la stazione base di Connectivia.

18.9 Il Cliente prende atto ed accetta che, per i servizi forniti con accesso wireless mediante utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze (es. Wi-Fi), Connectivia non può garantire la qualità del Servizio e non può, pertanto, essere ritenuto responsabile per disservizi derivanti da interferenze elettromagnetiche indipendenti dalla stessa. Inoltre, il Cliente prende atto ed accetta che, in ogni caso, la fruizione dei servizi in modalità wireless potrebbe essere influenzata dalla distanza della stazione base di riferimento e dalle condizioni dello spettro elettromagnetico, nonché da situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente. In tal caso, la corretta esecuzione del Contratto potrebbe richiedere l'installazione di ulteriori e necessari componenti per consentire l'erogazione del Servizio, che, salvo diversa previsione, sarà effettuata a cura e a spese del Cliente.

18.10

19. Conseguenze per la mancanza dei requisiti necessari all'attivazione

19.1 Il Cliente riconosce che la predisposizione tecnica dell'impianto telefonico è a cura del Cliente e che l'attivazione del Servizio dipende dalla disponibilità di risorse tecniche e gestionali; pertanto, eventuali ritardi o cattivi funzionamenti in fase d'attivazione non sono da addebitarsi a Connectivia. La mancanza di uno dei requisiti relativi allo Specifico servizio richiesto determina l'impossibilità per il Cliente di usufruire di tale Servizio e per Connectivia di concludere il contratto. In caso d'impossibilità di concludere il contratto per mancanza dei requisiti previsti

all'articolo precedente, Connectivia si riserva il diritto di addebitare, e il Cliente accetta fin da ora, eventuali importi relativi ai costi di attivazione già sostenuti.

20. Accesso alla sede del Cliente

20.1 Il Cliente autorizza Connectivia o altri terzi da essa incaricati e muniti di documenti identificativi, ad accedere alla propria sede, previo appuntamento, per svolgere le operazioni necessarie all'erogazione dei Servizi.

20.2

21. Indirizzi IP pubblici

21.1 Nei casi in cui il Cliente richieda l'assegnazione di indirizzi IP pubblici/statici, questi saranno attribuiti per tutta la durata del Contratto. Al termine, essi torneranno nella piena disponibilità di Connectivia, che potrà riutilizzarli.

21.2 In costanza di rapporto, Connectivia potrà comunque mutare gli indirizzi IP assegnati, per ragioni tecniche e/o amministrative, previa comunicazione al Cliente.

22. ApparatI in comodato d'uso o locazione

22.1 Ove previsto nell'Offerta Commerciale, Connectivia fornisce gli ApparatI necessari per la fruizione dei Servizi a titolo di comodato d'uso gratuito ovvero in locazione. Il comodato d'uso e la locazione sono regolati dal presente Contratto e, rispettivamente, dalla disciplina prevista dagli artt. 1803 e seguenti del Codice civile e dagli artt. 1571 e seguenti del Codice civile.

22.2 Gli ApparatI potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti, nel rispetto delle istruzioni d'uso eventualmente fornite da Connectivia ed in conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e per tutta la durata

della fornitura dei Servizi, non potrà rimuoverli, manometterli in alcun modo, né cederli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sugli ApparatI forniti da Connectivia potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da Connectivia. Resta inteso che Connectivia si riserva di addebitare il costo di tale intervento tecnico nei casi in cui le problematiche relative agli ApparatI siano riconducibili al Cliente.

22.3 Il Cliente s'impegna a mantenere il dispositivo e gli eventuali accessori liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole. Il Cliente s'impegna fin da ora a risarcire al prezzo corrente di mercato per apparecchiature e accessori nuovi e indicati esclusivamente da Connectivia tutti i danni derivanti dalla mancata osservanza di quanto ora prescritto. Connectivia provvederà gratuitamente a riparare o sostituire gli ApparatI se difettosi o comunque non idonei all'uso, eccetto l'ipotesi in cui il difetto o il guasto siano imputabili a imperizia, manomissione, negligenza, incuria nell'uso degli stessi da parte del Cliente. In tali casi, Connectivia provvederà alla sostituzione o riparazione degli ApparatI previo pagamento del corrispettivo secondo i prezzi di mercato vigenti per apparecchiature e accessori nuovi e indicati, esclusivamente, da Connectivia.

22.4 Il comodato d'uso gratuito e/o la locazione sono strettamente collegati alla sussistenza del Contratto o del Servizio reso da Connectivia. La cessazione del Contratto o del Servizio a cui l'Apparato Connectivia si riferisce, qualunque ne sia la causa, determina perciò l'automatica cessazione del comodato d'uso gratuito e/o della locazione e l'obbligo del Cliente di restituzione del relativo Apparato perfettamente integro secondo i termini e le modalità previste nell'Offerta Commerciale e/o nella Carta dei Servizi. In caso di mancata restituzione degli ApparatI entro 45 (quarantacinque) giorni

dalla disattivazione dei Servizi, Connectivia ha la facoltà di addebitare al Cliente una penale il cui importo sarà definito secondo i parametri e le modalità indicate nella offerta Commerciale e/o nella Carta dei Servizi.

22.5 In alternativa a quanto sopra previsto, alla cessazione del comodato d'uso, Connectivia potrà esercitare l'opzione di cedere l'Apparato al Cliente mediante comunicazione in fattura, via web nell'Area riservata, tramite messaggi WhatsApp o e-mail. Il Cliente acconsente a tale facoltà di cessione contestualmente alla sottoscrizione e/o invio della Proposta e/o alla registrazione vocale.

22.6 Il Cliente è responsabile in caso di smarrimento, furto o manomissione degli Apparati ed è in tali casi, altresì, tenuto a darne immediata comunicazione a Connectivia. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a Connectivia entro 7 (sette) giorni a mezzo e-mail o raccomandata A/R, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle Autorità competenti.

22.7 Connectivia, nel rispetto della delibera AGCOM 348/18/CONS relativa al cd. "Modem libero", offre la possibilità al Cliente di avere accesso a Internet utilizzando un modem di sua libera scelta per tutte le tecnologie, fatta eccezione per quella FWA, in conformità alla restrizione prevista dall'Autorità. Connectivia indica sul proprio sito web l'elenco degli apparati certificati, nonché i parametri di configurazione degli stessi.

23. Apparati in vendita

23.1 Qualora previsto dall'Offerta Commerciale gli Apparati potranno essere acquistati alle condizioni qui di seguito specificate oltre a quelle espressamente indicate nell'Offerta Commerciale. Connectivia funge da distributore, mentre il produttore è la società importatrice/produttrice degli Apparati, diversa da Connectivia, i cui estremi sono indicati nell'apposita targhetta fissata sugli Apparati stessi.

23.2 Il contratto di vendita rimane autonomo ed indipendente dal contratto per la fornitura dei Servizi, ferma restando la disciplina prevista per quest'ultimo anche per il contratto di vendita in quanto applicabile.

23.3 Il contratto di vendita si intende concluso nel momento dell'accettazione da parte di Connectivia dell'Offerta Commerciale o, in mancanza, al momento della consegna degli Apparati. La proprietà degli Apparati con tutti i rischi ed oneri correlati si intende trasferita al momento della consegna degli Apparati.

23.4 Il pagamento del prezzo degli Apparati avverrà nelle modalità e con i mezzi previsti nell'Offerta Commerciale. In caso di pagamento dilazionato del prezzo, la mancata corresponsione, ad opera del Cliente, anche di un solo importo, nei termini indicati in fattura, darà diritto a Connectivia di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita. Connectivia avrà altresì il diritto di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita degli Apparati in ogni caso di cessazione del Contratto per la fornitura dei Servizi.

23.5 Resta inteso che l'inadempimento, anche parziale, di quanto previsto ai precedenti commi darà diritto a Connectivia di risolvere immediatamente ed integralmente il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile.

23.6 Gli Apparati saranno consegnati al Cliente, nel solo territorio italiano, a cura e spese di Connectivia. La consegna di quanto ordinato si intende al piano strada, salvo quanto diversamente specificato da Connectivia.

23.7 Connectivia garantisce che gli Apparati sono coperti da garanzia di legge per tutti i difetti dei materiali e di costruzione valida su tutto il territorio nazionale.

23.8 Ai sensi degli artt. 128 e ss. del Codice del Consumo, il Cliente Consumatore ha diritto ad una garanzia legale di conformità di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di consegna degli Apparati e degli eventuali accessori ad essa funzionalmente collegati. In caso di difetto

Numero Verde
800 97 84 54Numero WhatsApp
(+39) 081 192 850 39

MYCONNECTIVIA

di conformità, il Cliente ha diritto alla sostituzione o alla riparazione gratuita del prodotto difettoso. Se impossibile o eccessivamente oneroso, il Cliente potrà ottenere una riduzione del prezzo o la risoluzione del Contratto.

23.9 Nel caso di Cliente non Consumatore si applicano gli artt. 1490 e ss. in tema di garanzia per i vizi della cosa venduta.

24. Sospensione del Servizio per guasto o manutenzione

24.1 Eventuali sospensioni e/o limitazioni del Servizio dovute a interventi programmati di manutenzione e riparazione, verranno comunicate al Cliente con un preavviso di almeno 48 (quarantotto) ore.

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

25. Migrazione della linea e Portabilità della numerazione

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

25.2 Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità, sia da terzi fornitori verso Connectivia, sia da Connectivia verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi

derivanti dal contratto stipulato con l'operatore di provenienza (ivi incluso, quanto a Connectivia, l'obbligo di comunicare il recesso dal Contratto con le modalità ed i termini di cui alle presenti condizioni generali di contratto), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal contratto stesso e dalla Legge.

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

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

25.5 Il Cliente è informato del fatto che: (a) nel caso di linee ISDN multi-numero può chiedere di mantenere, nella Migrazione da e verso

Connectivia, i numeri secondari solo se chiede di mantenere anche quelli principali; (b) nel caso di gruppi di numerazione ridotta (GNR) rimarrà assegnato l'intero blocco di numeri.

25.6 La richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso Connectivia è evasa da Connectivia entro i termini e salvo i casi previsti dalla Legge e descritti sul Sito web o nella Carta dei Servizi. Poiché il buon esito della procedura di Migrazione e/o Portabilità richiede comunque la



cooperazione dell'operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente completa delle informazioni necessarie, resta inteso che Connectivia non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o Portabilità, causati da fatti imputabili da operatori terzi e/o dal Cliente.

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

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

26. Blocco selettivo delle chiamate

26.1 Salva diversa volontà del Cliente, Connectivia attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate a Servizi a sovrapprezzo o altre direttrici considerate a rischio. In ogni momento, il Cliente può chiedere a Connectivia la disabilitazione di tale blocco rivolgendosi al Servizio di Assistenza Clienti.

27. Comunicazioni

27.1 Tutte le comunicazioni indirizzate a Connectivia saranno inviate ai seguenti recapiti:

- ☎ Connectivia s.r.l., via Nazionale Trav. Taverna Vecchia, 2 - 84012 Angri (SA).
- ☎ Fax: (+39) 081 192 301 06
- ☎ E-mail:
servizioclienti@connectivia.it
disdette@connectivia.it

pagamenti@connectivia.it

☎ PEC:

servizioclienti@pec.connectivia.it

☎ WhatsApp: (+39) 081 181 877 00

Tutte le comunicazioni indirizzate al Cliente saranno inviate ai seguenti recapiti indicati dal Cliente durante la fase di sottoscrizione del Contratto. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a Connectivia ogni variazione.

28. Clausola risolutiva espressa

28.1 Connectivia può sospendere l'erogazione del Servizio e/o risolvere in tutto o in parte il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice civile, al verificarsi di uno degli eventi di seguito riportati: (a) violazione di uno o più degli obblighi del Cliente di cui all'art. 16 delle presenti Condizioni Generali; (b) qualora il Cliente abbia fornito a Connectivia informazioni e/o dati personali e/o documenti falsi e/o contraffatti e/o non validi, inclusi in via esemplificativa e non esaustiva i dati personali ed i documenti necessari per l'attivazione del Servizio; (c) cessione, rivendita del Servizio; (d) indisponibilità del Cliente a fornire le garanzie eventualmente richieste da Connectivia ai sensi del punto 8.5 delle presenti Condizioni Generali; (e) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, si trovi in stato di fallimento, amministrazione controllata, liquidazione coatta o volontaria o altra procedura concorsuale, o comunque si trovi in condizioni tali da porre oggettivamente in pericolo il regolare pagamento del corrispettivo, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e controllo del credito.

28.2 Ai sensi dell'art. 9 delle presenti Condizioni Generali, Connectivia, previa diffida ad adempiere, può risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 del Codice civile limitatamente allo specifico Servizio non pagato e agli eventuali Servizi ad essi collegati ove tecnicamente inscindibili, per l'intero Contratto nei casi di frode.

28.3 Il Contratto può essere risolto di





Documento: **CONDIZIONI GENERALI
CONTRATTO**
Versione: 1.3

Data Creazione: 09/02/2019
Data Ultima Modifica: 24/05/2022

diritto per sopravvenuta impossibilità dell'erogazione del Servizio non imputabile a Connectivia, ai sensi dell'art. 1463 del Codice civile, nonché in caso di eccessiva onerosità sopravvenuta a sensi dell'art. 1467 del Codice civile.

28.4 Nei casi di cui sopra, Connectivia comunica la risoluzione del Contratto mediante Raccomandata A.R. o tramite PEC.

29. Oneri e spese

29.1 Ogni spesa, imposta o tassa comunque inerente al Contratto è a carico del Cliente, salvo sia diversamente disposto.

30. Trattamento di dati personali

30.1 Connectivia, in qualità di Titolare del trattamento fornisce al Cliente l'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) sulle finalità e sulle modalità di trattamento dei suoi dati.

30.2 Oggetto del trattamento - Il Titolare tratta: i) i dati forniti dal Cliente, identificativi e non sensibili (in particolare, nome, cognome, codice fiscale, P. IVA, indirizzo e-mail, numero telefonico, riferimenti bancari e/o di pagamento) comunicati in fase di sottoscrizione/attivazione del Servizio o anche successivamente; ii) i dati di traffico telefonico e telematico.

30.3 Finalità del trattamento - I dati saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza per le seguenti finalità: A) per finalità di Servizio, in particolare: i) esecuzione del Contratto di cui il Cliente è parte e per l'adozione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (art. 6 lett. b) GDPR) compresa la gestione di eventuali richieste di assistenza; ii) adempiere agli obblighi legali e fiscali cui è soggetto il Titolare (art. 6 lett. c) GDPR); iii) per il perseguimento del legittimo interesse che il Titolare ha ravvisato sussistere sulla base del bilanciamento degli interessi effettuato (art. 6 lett. f) GDPR); iv) per l'invio di comunicazioni di natura

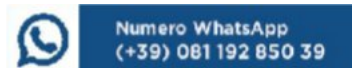
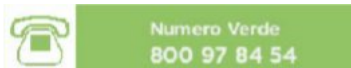
commerciale, tramite e-mail, aventi ad oggetto servizi e/o prodotti analoghi a quelli oggetto del Contratto, salvo la possibilità per il Cliente di opporsi in qualsiasi momento all'invio di tali comunicazioni utilizzando i recapiti indicati all'art. 27 delle Condizioni Generali; v) nell'eventualità che sia necessario accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria; B) Per finalità di Marketing, previo consenso esplicito del Cliente (art. 6 lett. a GDPR) e, in particolare: i) per informare il Cliente con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, e-mail, SMS, MMS, notifiche e newsletter delle iniziative e offerte di Connectivia.

30.4 Obbligatorietà o meno del conferimento

- Il conferimento dei dati per le finalità di cui al precedente punto lett. A è necessario per usufruire del Servizio richiesto. Il conferimento del consenso, per le finalità di cui alla lett. B) del punto che precede, è facoltativo e il mancato consenso comporterà l'impossibilità per il Titolare di svolgere attività di Marketing, garantendo, in ogni caso, l'attivazione del Servizio oggetto del Contratto.

30.5 Modalità del trattamento - Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato.

30.6 Conservazione dei dati - I dati personali raccolti per le finalità di cui al punto 30.3 saranno trattati e conservati per il tempo necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti e comunque nel rispetto dei tempi previsti dalle disposizioni normative vigenti in materia anche con riferimento ai termini di prescrizione dalle stesse previsti. In particolare, In particolare, si riportano, qui di seguito, i principali periodi di conservazione dei dati personali



con riferimento alle diverse finalità di trattamento: A) i dati trattati per l'esecuzione del contratto saranno conservati da Connectivia per tutta la durata del Contratto e per un periodo di 10 (dieci) anni successivo alla cessazione dello stesso B) i dati trattati per l'invio di comunicazioni commerciali aventi ad oggetto servizi e/o prodotti analoghi a quelli eventualmente acquistati, saranno trattati fino alla cessazione del rapporto contrattuale, salvo precedente opposizione del Cliente; C) i dati per finalità di Marketing saranno trattati fino alla eventuale revoca del consenso prestato per l'utilizzo degli stessi per tale scopo. Terminato il periodo di conservazione i dati del Cliente saranno cancellati e/o resi anonimi.

30.7 Accesso ai dati e Comunicazione dei dati

- I dati personali del Cliente sono accessibili a: i) collaboratori del Titolare nella loro qualità di persone autorizzate e/o amministratori di sistema; ii) partner commerciali e fornitori di servizi che svolgono attività in outsourcing per conto di Connectivia nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento e/o sub-responsabili svolgendo attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del Titolare. Il Titolare può comunicare i dati del Cliente, senza il suo espresso consenso, a tutti i soggetti per i quali esiste un obbligo legale di comunicazione o altri soggetti di cui si acquisiscono specifiche autorizzazioni in caso di richiesta. In ogni caso, i dati non saranno diffusi né saranno comunicati i dati che per legge ne è vietata la diffusione.

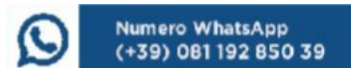
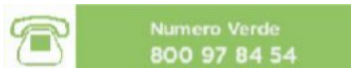
30.8 Trasferimento dei dati.

I dati potranno essere trasferiti al di fuori dell'Unione Europea ai soggetti specificati nel paragrafo che precede. Per proteggere i dati del Cliente nell'ambito di questi trasferimenti, il Titolare adotta le garanzie appropriate di cui agli artt. 44 e ss. del GDPR, tra cui le decisioni di adeguatezza e le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.

30.9 Diritti degli interessati - Il Cliente

nella sua qualità di interessato può esercitare i diritti di cui agli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 GDPR e in particolare:

- a. avere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali, anche se non ancora registrati e richiedere che tali dati vengano messi a disposizione in modo chiaro e comprensibile;
- b. chiedere indicazioni e, nel caso, copia: dell'origine e della categoria dei dati personali; della logica di utilizzo, nel caso le informazioni vengano trattate con strumenti elettronici; delle finalità e modalità del trattamento; degli estremi identificativi del Titolare e dei Responsabili; dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati e che possono venirne a conoscenza; del periodo in cui i dati vengono conservati oppure i criteri che vengono utilizzati per determinare tale periodo, quando possibile; dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione. In tal caso può richiedere le logiche utilizzate, l'importanza e le conseguenze previste; dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei dati a un paese extra-UE o ad un'organizzazione internazionale;
- c. ottenere, senza che ci sia un ritardo giustificabile, l'aggiornamento, la modifica, rettifica dei dati non corretti o l'integrazione dei dati non completi, qualora ne avesse interesse;
- d. ottenere la cancellazione, il blocco dei dati o, ove possibile, la trasformazione in forma anonima: se trattati illecitamente; se non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati; in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico; nel caso in cui si sia opposto al trattamento e non esistano ulteriori motivi legittimi per continuare ad utilizzare i dati; nel caso venga imposto dalla legge; nel caso in cui siano riferiti a minori. Il Titolare può rifiutare di cancellare i dati nel caso di: esercizio



- del diritto alla libertà di espressione e di informazione; adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri; motivi di interesse sanitario pubblico; archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici; accertamento, esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- e. ottenere la limitazione del trattamento nel caso di: contestazione dell'esattezza dei dati personali, se non ha preferito chiederne la modifica, l'aggiornamento, o la rettifica; trattamento illecito del Titolare per impedirne la cancellazione; esercizio di un diritto in sede giudiziaria; verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato;
 - f. ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, i dati personali forniti previo consenso o su contratto per trasmetterli ad altro Titolare o - se tecnicamente fattibile - di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare;
 - g. opporsi in qualsiasi momento, totalmente o in parte, al trattamento dei dati personali;

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

30.10 Modalità di esercizio dei diritti - Il Cliente può in qualsiasi momento effettuare un reclamo ed esercitare i suoi diritti contattando il Titolare ai recapiti all'art. 27. Per i trattamenti di cui alla presente informativa, il Cliente ha, inoltre, il diritto di proporre un reclamo al Garante

per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

30.11 Il titolare del Trattamento è Connectivia S.r.l.

L'elenco aggiornato dei Responsabili del trattamento è disponibile presso la sede del Titolare del trattamento.

31. Disposizioni finali, foro applicabile e tentativo obbligatorio di conciliazione

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

31.2 Per tutte le controversie relative al Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, è competente esclusivamente il Foro di Nocera Inferiore. Nel caso in cui il Cliente sia un consumatore come individuato dal Codice del Consumo, è competente il Foro di residenza o di domicilio eletto da quest'ultimo.

31.3 Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione in conformità all'art. 3 del "Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche" approvato dall'AGCOM con la delibera 353/19/CONS. Inoltre, ai sensi dell'art. 4 dello stesso Regolamento, le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai Co.re.com e, ove previsto, dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prevedono la relativa partecipazione tramite la piattaforma ConciliaWeb.

