CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1.Definizioni degli elementi caratterizzanti il contratto.

Parti contraenti - Le parti contraenti il presente contratto sono la società Connectivia s.r.l. 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 - e il Cliente che richiede i servizi indicati nell'Offerta Commerciale secondo le modalità di cui all'art. 3.

2.Oggetto del Contratto.

2.1 Le presenti condizioni generali disciplinano il rapporto tra CONNECTIVIA e il Cliente in ordine alla fornitura dei Servizi indicati nella Offerta Commerciale 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 ed il Cliente è regolato dalle presenti condizioni generali, dalle specifiche condizioni previste nella Offerta Commerciale, dalle eventuali condizioni speciali di acquisto e di uso di eventuali dispositivi hardware, dagli allegati tecnici ove previsti ed accettati e dalla Carta dei Servizi (considerati nell'insieme il "Contratto").

3.Conclusione del Contratto

3.1 Il Cliente, sottopone a Connectivia l'Offerta Commerciale, debitamente datata e sottoscritta, compilando l'apposito modulo, dopo aver letto e accettato le presenti Condizioni Generali, gli Allegati Tecnici e la Carta dei Servizi, e dopo aver ricevuto e preso visione della informativa privacy.

3.2 L'Offerta commerciale può essere dal Cliente sottoposta a Connectivia anche a distanza (a titolo puramente esemplificativo per mezzo di registrazione vocale della conversazione telefonica, registrazione video, o via Web).

3.3 L'Offerta commerciale comunque sottoposta a Connectivia ha valore di proposta irrevocabile di contratto.

3.4 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 Codice della Privacy.

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

3.6 Conclusione del contratto. Il Contratto si conclude con:

a) l'accettazione da parte di Connectivia della offerta commerciale sottopostagli dal Cliente; l'accettazione potrà essere comunicata al Cliente con comunicazioni scritte, messaggi sms o E-mail. 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 collegamento diventasse eccessivamente onerosa. L'avveramento della condizione risolutiva verrà comunicato al Cliente con le modalità ritenute più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni scritte, messaggi sms, e-mail, etc;

b) l'attivazione dei servizi da parte di Connectivia, che potrà essere effettuata anche da remoto; l'attivazione del Servizio potrà essere comunicata a Cliente con le modalità che Connectivia riterrà più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni scritte, messaggi sms, e-mail etc.

3.7 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 servizi oggetto della offerta 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.

3.8 Connectivia potrà rifiutare la proposta se il cliente, entro trenta giorni dalla sottoscrizione: 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; risulti civilmente incapace; risulti a qualsiasi titolo inadempiente verso Connectivia; non fornisca le garanzie previste; risulti iscritto nell'elenco dei protesti o assoggettato a procedure esecutive;

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 del contratto, disdetta e recesso del Cliente.

5.1 Salvo quanto diversamente previsto nell'ambito di specifiche Offerte e dal successivo comma 5.2, il contratto ha una durata di 24 mesi dalla data del suo perfezionamento. Trascorsi 24 mesi, il contratto si rinnoverà automaticamente a tempo indeterminato qualora il Cliente non invii disdetta, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del contratto, mediante raccomandata a/r, posta elettronica, fax allegando, fotocopia di un documento di identità, oppure compilando il form on line disponibile sul sito di Connectivia, o recandosi di persona presso la sede della Connectivia. In caso di rinnovo automatico, il cliente ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di trenta giorni senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la ricezione del servizio durante il periodo di preavviso e gli eventuali costi da recuperare per l'apparecchiatura terminale.

Con almeno due mesi di anticipo rispetto alla proroga automatica del contratto, Connectivia informerà il Cliente su supporto durevole circa la fine dell'impegno contrattuale e in merito alle modalità di disdetta del contratto e migliori tariffe relative ai servizi offerti. Per "migliore tariffa" si intende quella della offerta, resa disponibile sul sito web di Connectivia nella sezione "MIGLIORI TARIFFE", rivolta ai clienti in customer base, il cui prezzo sia da considerarsi la migliore tariffa al momento disponibile a parità di contenuti.

In caso di disdetta del Cliente, Connectivia non addebita al Cliente alcuna penale se non il corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, i corrispettivi dovuti per i servizi erogati fino alla scadenza del primo vincolo contrattuale e gli eventuali costi da recuperare in relazione alla apperecchiatura terminale ad esso precedentemente comunicati.

In caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, Connectivia non gli addebiterà alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso ovvero, in caso di passaggio ad altro operatore, dalla data di passaggio del servizio e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvederà tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato.

Tutti i recapiti utili per l'esercizio del diritto di recesso sono indicati all'art. 37 delle presenti condizioni generali. In particolare, in caso di contratto stipulato dal Cliente avvalendosi del contributo previsto dal **Decreto del Ministro dello sviluppo economico del 23/12/2021**, disciplinante il Piano Voucher per l'acquisizione di sevizi di connettività con velocità ad almeno 30/Mbit/s da parte delle micro, piccole e medie imprese **("Piano Voucher per le imprese")**, il contratto, avrà una **durata di minima di 18 mesi** e massima di 36 mesi per i Voucher che garantiscono il passaggio ad una connettività con velocità massima in download (V) compresa nell'intervallo 30 Mbit/s ≤ V < 300 Mbit/s **(VOUCHER A1)** oppure 300 Mbit/s ≤ V ≤1 Gbit/s **(VOUCHER A2)** oppure con velocità massima in download (V) compresa nell'intervallo 300 Mbit/s ≤ V ≤1 Gbit/s **(VOUCHER B); e una durata minima di 24 mesi** e massima di 36 per i Voucher che garantiscono il passaggio ad una connettività con velocità massima in download (V) compresa nell'intervallo 300 Mbit/s ≤ V ≤1 Gbit/s **(VOUCHER C).** Almeno trenta giorni prima della data di scadenza del contratto stipulato con il Voucher ai sensi del citato "DM" , Connectivia informerà il Cliente della possibilità di rinnovare il contratto a condizioni che che non dovranno esse peggiorative rispetto a quelle relative al contratto stipulato con il Voucher. Nel caso in cui il cliente non risponda alla predetta informativa, ricevuta da Connectivia, sulla prosecuzione del contratto allo scadere del periodo coperto dal Voucher, Connectivia potrà proseguire nella erogazione del servizio considerando automaticamente rinnovato il contratto alle medesime condizioni economiche dell'offerta corrispondente priva della applicazione del contributo del Voucher. Si precisa, infine, che il cliente non è obbligato a rimanere vincolato al contratto per il quale ha beneficiato del Voucher, e che laddove deciderà di cambiare operatore, resterà fermo il suo diritto ad utilizzare l'ammontare residuo del voucher per la sottoscrizione di un nuovo contratto.

5.2 Il Cliente può recedere dal contratto in ogni momento mediante raccomandata a/r, posta elettronica (ordinaria o pec), fax, oppure compilando compilando il form on line disponibile sul sito di Connectivia o recandosi di persona

presso la sede della Connectivia, salvo il pagamento di eventuali corrispettivi previsti dal contratto che ha sottoscritto. La richiesta deve pervenire completa di fronte e retro del documento di identità. In caso di recesso o disdetta, le eventuali opzioni e/o promozioni verranno disattivate. Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione.

5.3 Nel caso in cui il Cliente decida di recedere dal contratto, o invii disdetta dal contratto, lo stesso sarà tenuto al pagamento del corrispettivo del servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso e al costo di disattivazione indicato nella offerta commerciale, commisurato al valore del contratto (=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 (AGCom 487/18/CONS). In particolare, in caso di contratto stipulato dal Cliente avvalendosi del contributo previsto dal Decreto del Ministro dello sviluppo economico del 23/12/2021 (**"Piano Voucher per le imprese")**, il cliente beneficiario potrà recedere tramite tutti i consueti canali di disattivazione e, in caso di recesso, perderà il diritto alla quota residua del Voucher, fermo restando il diritto di Connectivia al contributo fino alla data di cessazione.

5.4 Il Cliente che receda dal contratto prima che siano trascorsi 24 mesi sarà tenuto a corrispondere a Connectivia, in un'unica soluzione, o, a scelta, mantenendo attiva fino alla scadenza la rateizzazione prevista nell'offerta 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.

5.5 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**.** Per meglio comprendere l'orientamento dell'Autorità è utile il seguente esempio numerico, relativo ad una offerta promozionale della durata di 24 mesi caratterizzata da un canone di 20 euro per i primi 12 mesi e di 30 euro per i restanti 12 mesi. Connectivia si attende, quindi, di ricavare da un utente che non esercita il recesso durante tale arco temporale 600 euro (12 x 20€ + 12 x 30€), cui corrisponde un valore atteso mensile di 25 euro (il prezzo implicito). Al dodicesimo mese il ricavo atteso da Connectivia è pari a 300 euro (25€ x 12) mentre il ricavo effettivamente realizzato da Connectivia (senza considerare le spese di recesso) è pari a 240 euro (20€ x 12). Pertanto, nel rispetto del vincolo indicato da Agcom con la predetta delibera, Connectivia potrà imputare all'utente che recede al 12° mese la somma di 60 €.

5.6 Nel caso in cui il Cliente abbia acquistato un bene/prodotto (ROUTER MODEM, Access Point, Adattatore ATA etc.) con pagamento rateale, in caso di recesso esercitato prima della scadenza dei 24 mesi sarà mantenuta attiva per default la rateizzazione prevista fino alla scadenza, salvo che il Cliente non esprima la volontà espressa di pagare le rate residue in una unica soluzione. In caso di mancato pagamento di due rate consecutive il cliente perderà il beneficio del pagamento rateale e Connectivia potrà chiedere il pagamento dell'intero importo residuo.

5.7 Il Cliente riconosce ed accetta altresì che la disattivazione dei Servizi non determina, automaticamente, la riattivazione del servizio di telefonia vocale e/o del servizio ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame con il precedente operatore o con altri operatori. In caso di recesso dal contratto, qualora il Cliente esprima a Connectivia l'intenzione di trasferire il Servizio di telefonia vocale presso un altro operatore, Connectivia rende disponibile al Cliente il codice di migrazione o di NP pura. Il Cliente dovrà inviare la richiesta di trasferimento direttamente all'operatore presso il quale desidera trasferire l'utenza.

5.8 Se il contratto è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà recedere dal contratto nelle forme e modalità previste dagli art. 52 e ss. Del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), entro il termine di 14 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, oppure posta elettronica (ordinaria/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 degli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005. Connectivia rimborsa, entro 14 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 giorni sopra indicato -e il Servizio sia effettivamente attivato da Connectivia entro detto

termine-, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi del servizio fruito sino al momento in cui ha informato Connectivia del suo esercizio del diritto di recesso. Tutti i recapiti utili per l'esercizio del diritto di recesso sono indicati all'art. 37 delle presenti condizioni generali.

5.9 Nel caso di mancato rispetto degli standard minimi della qualità del servizio di accesso ad Internet ed in particolare degli indicatori specifici della offerta riconducibile a problematiche tecniche imputabili alla rete dell'Azienda , il cliente ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dal reclamo effettuato mediante il servizio di cui al comma 1 dell'art. 8 della delibera n. 244/08/CSP, come meglio specificato all'art. 2.9 "Reclami, segnalazioni e Procedura di conciliazione" 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 un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata.

6.Disdetta e recesso di Connectivia.

6.1 Connectivia può comunicare disdetta al Cliente a mezzo raccomandata a/r con un preavviso di 60 giorni. Connectivia ha facoltà di recedere dal contratto in ogni momento e con effetto immediato nei seguenti casi: a) blocco della carta di credito; b) impossibilità di perfezionare la disposizione permanente di addebito diretto sul conto corrente bancario/postale (RID) o revoca della stessa disposizione d'addebito diretto; c) inadempimento, anche solo parziale, o ritardo nell'adempimento agli obblighi di comunicazione previsti all'art 17; d) ripetuto e persistente utilizzo illecito, abusivo o improprio dei servizi.

6.2 Connectivia inoltre potrà risolvere il contratto con effetto immediato, mediante comunicazione al Cliente con lettera raccomandata, qualora il Cliente: risulti civilmente incapace; risulti iscritto nell'elenco dei protesti; non sia più comunque direttamente o indirettamente riconducibile al soggetto giuridico che ha concluso il presente contratto; sia soggetto a procedure esecutive, presenti istanza o sia soggetto ad una procedura concorsuale o sia comunque dichiarato insolvente con atto dell'autorità giudiziaria o di altra pubblica autorità. In alcuni casi eccezionali e non dipendenti in alcun modo da Connectivia, per l'allacciamento della linea potrebbero rendersi necessari adempimenti con relativi costi a carico del Cliente (i.e. a titolo esemplificativo e non esaustivo: sblocco delle tubature, disostruzione della canalina). Gli adempimenti necessari verranno tempestivamente comunicati al Cliente da parte di un operatore Connectivia e, qualora tali attività non vengano espletate dal Cliente stesso entro 30 giorni dalla comunicazione, il contratto si intenderà risolto con effetto immediato.

7.Attivazione dei servizi

7.1 Salvo diverso accordo tra le parti e quanto disposto ai commi 3.6 e 3.7, Connectivia attiva i Servizi richiesti entro il termine di 30 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.

7.2 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 su pannello web in area riservata a lui accessibile, eventuali circostanze ostative e/o 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.

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

7.4 L'eventuale ritardo nell'attivazione per cause imputabili a CONNECTIVIA conferisce al Cliente il diritto agli indennizzi secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi. Il diritto alla corresponsione degli indennizzi suddetti è escluso in tutti i casi di impossibilità definitiva o temporanea della prestazione non imputabili a 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 la 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.

realizzazione delle opere ritenute necessarie.

7.5 Interventi tecnici presso la sede del cliente: Attivazione, Manutenzione, Upgrade Tecnologici

7.5.1 Ambito applicazione. Le disposizioni del presente articolo disciplinano tutti gli interventi tecnici eseguiti dal personale di Connectivia o da tecnici terzi da quest'ultimo incaricati, presso la sede o il domicilio indicati dal cliente. La presente disciplina si applica integralmente sia agli interventi necessari per la prima attivazione del Servizio, sia ad ogni intervento tecnico successivo, ivi compresi quelli finalizzati alla risoluzione di guasti (manutenzione correttiva) o all'esecuzione di adeguamenti e upgrade tecnologici.

7.5.2 Interventi a vuoto e irreperibilità del Cliente. La data e la fascia oraria dell'intervento tecnico vengono preventivamente concordate tra Connectivia e il Cliente. Il cliente si impegna a garantire, nel giorno e nell'ora pattuiti, l'accesso ai locali e la propria presenza sul posto (o la presenza di un delegato maggiorenne munito dei necessari poteri). Qualora il tecnico non possa procedere all'esecuzione delle attività a causa dell'assenza o dell'irreperibilità del Cliente, o per impossibilità di accesso ai locali non imputabile a Connectivia (c.d "intervento a vuoto"), questa addebiterà al Cliente i relativi costi di uscita a vuoto.

7.5.3 Interventi fuori standard e prolungamento delle attività. L'intervento tecnico si estende di tipo "standard" e comprende le prestazioni ordinarie eseguibili entro le tempistiche standard di lavorazione (e comunque entro la normale fascia oraria lavorativa). Qualora, per soddisfare richieste particolari o specifiche esigenze del Cliente (lavorazioni extra o "fuori standard"), ovvero a causa di condizioni dei luoghi che richiedono lavorazioni complesse, si renda necessario estendere la durata dell'intervento oltre il normale standard orario, o addirittura proseguire le operazioni nel giorno seguente o in un appuntamento successivo, Connectivia si riserva il diritto di addebitare al Cliente i costi aggiuntivi per la manodopera extra, il tempo supplementare impiegato e le eventuali ulteriori uscite necessarie.

8.Trasloco

8.1 Il Cliente che intende modificare la propria sede Cliente deve darne comunicazione al Servizio clienti e sottoscrivere l'apposito modulo (Trasloco) scaricabile sul sito di Connectivia www.connectivia.it nella sezione "Modulistica". 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 tipologia di accesso della nuova sede non possa, per ragioni tecniche, essere uguale 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.

8.2 La richiesta di trasloco prevede il pagamento di un costo/contributo per le spese tecniche ed amministrative, preventivamente comunicato al Cliente.

8.3 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.

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

8.5 In caso di morosità, Connectivia non effettua il trasloco fino a quando il Cliente non ha provveduto a sanare la morosità pendente. Fatto salvo quanto sopra previsto, nei casi in cui Connectivia effettua in ritardo il trasloco rispetto ai tempi concordati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti nella carta dei Servizi (parte quarta) scaricabile sul sito Connectivia.

9.Corrispettivi, fatturazione e modalità di pagamento

9.1 Il Cliente corrisponderà a CONNECTIVIA il contributo d'attivazione e i canoni periodici riportati nell'Offerta commerciale allegata al presente Contratto e/o pubblicata sul sito www.connectivia.it, entro la data di scadenza indicata nella Fattura e secondo le modalità previste nel seguente articolo, nella Fattura e nella Carta dei Servizi.

9.2 Gli importi dovuti, comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di legge, vengono addebitati sulla Fattura Elettronica CONNECTIVIA, 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 n. 205/2017 e messo a disposizione del

Cliente nella sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate (www.agenziaentrate.gov.it).

9.3 Al fine di consentire a CONNECTIVIA la trasmissione delle fatture elettroniche è fatto obbligo al Cliente di fornire i propri dati anagrafici così come presenti nell'Anagrafe Tributaria, completi di Codice Fiscale validamente rilasciato dagli Uffici dell'Agenzia delle Entrate.

9.4 Il costo di abbonamento decorre dalla data di attivazione del Servizio. La Fattura CONNECTIVIA 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 o secondo la diversa periodicità indicata nella documentazione contrattuale relativa a specifiche offerte, ed inviata al Cliente almeno 15 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 tramite e-mail" offerto da CONNECTIVIA, per eliminare i costi dell'invio e i problemi della gestione cartacea delle fatture; in tal caso la fattura è resa disponibile negli stessi termini

previsti per la fatturazione cartacea nella sezione ad accesso riservato dedicata al Cliente sul Sito web.

9.5 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 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente. Salvi i casi previsti dall'art. 11, le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale equivale ad omesso pagamento e può implicare la sospensione o la risoluzione del contratto.

9.6 Qualora il Cliente scelga come metodo di pagamento l'addebito diretto su conto corrente (SEPA Direct Debit - SDD), si impegna a mantenere sul conto indicato la disponibilità finanziaria necessaria per il saldo delle fatture emesse da Connectivia.

Nel caso in cui l'addebito non vada a buon fine per cause imputabili al Cliente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: assenza o insufficienza di fondi, revoca ingiustificata del mandato SDD, coordinate bancarie errate o conto estinto), Connectivia addebiterà nella fattura successiva un importo forfettario pari a € 6 (IVA esente ex art. 15 DPR 633/72) a titolo di ristoro per i soli costi amministrativi e bancari effettivamente sostenuti per la gestione dell'insoluto.

Nessun onere sarà addebitato al Cliente qualora il mancato incasso sia riconducibile a disservizi tecnici degli istituti di credito o a errori di Connectivia.

10.Sospensione del servizio

10.1 Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto previsto in materia di indennità per ritardato pagamento, CONNECTIVIA può sospendere il Servizio, secondo quanto disposto infra, al Cliente che non provveda al pagamento della Fattura entro la data di scadenza ivi riportata, solo se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione risultano ulteriori fatture insolute e qualora l'omesso pagamento, ancorché parziale, non riguardi addebiti oggetto di contestazione con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi dell'art. 3 e 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di cui all' allegato B della Delibera AGCOM n. 358/22/CONS.

10.2 Al Cliente che ritardi nel pagamento di una Fattura per più di 7 giorni, CONNECTIVIA provvederà: 1) a comunicare, la mancata ricezione del pagamento; 2) trascorsi inutilmente 7 giorni dalla predetta comunicazione, CONNECTIVIA provvederà ad informare il Cliente che il Servizio sarà sospeso qualora, entro e non oltre ulteriori 7 giorni, non venga pagata la Fattura insoluta; 3) con successiva comunicazione Connectivia informerà il cliente dell'avvenuto distacco. Le predette comunicazioni avverranno con sms, mail, o per telefono.

10.3 In assenza della comunicazione di sollecito di cui al precedente punto 10.2, Connectivia provvede a comunicare al Cliente la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla Fattura relativa al periodo successivo. Alla data di scadenza della Fattura sulla quale è riportata il messaggio suddetto, il Servizio potrà essere sospeso.

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

10.5 La sospensione del Servizio, nel caso in cui il Cliente sia intestatario di più Contratti, si applica a tutti i servizi e/o offerte fatturate congiuntamente in Fattura.

10.6 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 tre giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di Connectivia.

10.7 Il ripristino dei servizi comporterà un addebito per attività tecnica e amministrativa di riattivazione indicato nella offerta commerciale.

11.Risoluzione contrattuale

11.1 Fermo restando gli altri casi di risoluzione di diritto previsti nel Contratto, trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, Connectivia può risolvere di diritto ex art. 1456 c.c. il presente Contratto tramite raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno 10 giorni, decorrenti dalla data di ricevimento della stessa. In tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Connectivia gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione e l'importo a fronte dei costi sostenuti da Connectivia per le prestazioni di disattivazione (e dei beni consegnati al Cliente) definito nelle Condizioni economiche della offerta commerciale È salvo il diritto di Connectivia al recupero dei corrispettivi non pagati, anche di quelli dovuti a titolo di contributo di attivazione, degli sconti fruiti, al risarcimento del danno ed alla corresponsione da parte del Cliente di un'indennità di mora calcolata in base alla legge.

11.2 Connectivia si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del Contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 1264 c.c.

12.Indennità di ritardato pagamento e interessi di mora

12.1 Per i Clienti B2C (Consumatori), in caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in Fattura alla scadenza ivi indicata, il Cliente è tenuto a versare a Connectivia un'indennità di ritardato pagamento *una tantum*, a titolo di penale ai sensi dell'art. 1382 c.c., che assorbe e sostituisce gli interessi di mora. Tale penale è stabilita in misura pari: al 2% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto, se il pagamento verrà effettuato entro il 14° giorno solare successivo alla data di scadenza; al 4% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto, se il pagamento verrà effettuato dal 15° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza; al 6% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto, se il pagamento verrà effettuato oltre il 30° giorno solare dalla data di scadenza. L'applicazione della predetta indennità massima del 6% perdurerà sino alla data dell'eventuale risoluzione contrattuale.

12.2 Per i Clienti B2B (Affari), in caso di ritardo nei pagamenti, si applicheranno di diritto al Cliente, per ogni giorno di ritardo e senza necessità di costituzione in mora, gli interessi moratori nella misura prevista dall'art. 5 del D.Lgs. n. 231/2002 e s.m.i. (tasso di riferimento della BCE maggiorato di 8 punti percentuali), calcolati sull'importo non pagato, o pagato in ritardo, al netto dell'eventuale Tassa di Concessione Governativa. In tali ipotesi, Connectivia avrà inoltre diritto di esigere dal Cliente l'importo forfettario di € 40,00 a titolo di risarcimento del danno per i costi di recupero, ai sensi dell'art. 6 del medesimo D.Lgs. 231/2002, salva la prova del maggior danno.

12.3 L'indennità di ritardato pagamento e gli interessi moratori di cui ai commi precedenti non troveranno applicazione qualora il Cliente abbia regolarmente saldato le precedenti sei Fatture entro le rispettive date di scadenza e provveda al pagamento della Fattura insoluta entro il 15° giorno solare successivo alla data di scadenza. Se il ritardo si protrae oltre il 15° giorno, la penale o l'interesse moratorio verranno integralmente addebitati a far data dalla originaria scadenza della Fattura. Gli importi dovuti a titolo di ritardato pagamento saranno addebitati da Connectivia nella prima Fattura utile successiva al pagamento del capitale rimasto, in tutto o in parte, insoluto.

12.4 Nel caso di risoluzione contrattuale, l'indennità o gli interessi verranno addebitati con l'ultima Fattura (o nota di chiusura) emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente. Al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti, il Cliente intestatario di più contratti con Connectivia autorizza sin d'ora quest'ultima – ai sensi e per gli effetti dell'art. 1252 c.c. – a compensare i propri crediti derivanti dal presente Contratto (inclusi i crediti per morosità e penali) con ogni eventuale credito del Cliente, ovvero ad addebitare le relative somme insolute sui metodi di pagamento attivi per gli altri abbonamenti e/o servizi a lui intestati.

12.5 Gli importi addebitati al Cliente a titolo di penale o interesse moratorio ai sensi del presente articolo non concorrono a formare la base imponibile ai fini IVA, ai sensi e per gli effetti dell'art. 15, comma 1, n. 1, del D.P.R. n. 633/1972.

13.Reclami

13.1 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 delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti. Il termine per la definizione dei reclami è di trenta giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Connectivia comunica al cliente l'esito del reclamo in forma scritta.

13.2 Eventuali reclami in merito agli importi indicati in fattura dovranno essere inoltrati a Connectivia, entro i termini di scadenza della fattura in 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.

13.3 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.

13.4 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.

14.Procedura di conciliazione

14.1 Il Cliente che in relazione al rapporto contrattuale con Connectivia, lamenta la violazione di un proprio diritto od interesse ed intende agire in via giudiziaria, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni. La procedura da seguire è meglio specificata all' art. 2.9 della Carta dei Servizi.

15.Modifiche del contratto

15.1 Connectivia unilateralmente può modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare le condizioni economiche applicate, modificare le presenti Condizioni Generali, per esigenze tecniche, gestionali ed economiche o di carattere generale (a titolo esemplificativo ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione), per mutamento della disciplina regolamentare o normativa, con comunicazione scritta inviata al Cliente con preavviso di 30 (trenta) giorni unitamente alla fattura o, separatamente, a mezzo del servizio postale e/o con le diverse modalità previste dalla Legge ivi compresa la pubblicazione sul proprio sito web.

15.2 Le modifiche – tranne nel caso in cui siano a vantaggio esclusivo del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto della Unione o nazionale, si intendono accettate dal Cliente e divengono efficaci se, decorsi 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione suddetta, questi non comunichi il proprio recesso per iscritto a Connectivia a mezzo raccomandata a/r o PEC servizioclienti@pec.connectivia.it.. In caso di recesso completato entro trenta giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, si applicano le precedenti condizioni contrattuali per il traffico svolto fino alla data della disattivazione della linea. A tal fine Connectivia provvederà a stornare o a rimborsare al Cliente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. In caso di recesso completato oltre il trentunesimo giorno, si applicano al Cliente, per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.

Ove il Cliente eserciti il diritto di recesso, chiedendo il passaggio ad altro operatore e informandone Connectivia, nel periodo tecnicamente necessario par tale passaggio saranno applicate le condizioni previgenti alle modifiche se il passaggio è completato entro trenta giorni. Connectivia, ove non riesca tecnicamente ad impedire l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali provvederà tempestivamente a stornare o a rimborsare al Cliente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. In caso di recesso completato oltre il trentunesimo giorno, si applicano al Cliente, per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le nuove condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.

15.3 Tale eventuale recesso è senza costi di disattivazione o penalità a carico del Cliente.

16.Qualità dei servizi - Responsabilità del fornitore - Forza maggiore

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

17.Segnalazioni, riparazione guasti, variazione e configurazione servizi

17.1 L'assistenza sarà erogata esclusivamente da remoto, via telematica o telefonica. L'assistenza esclude qualsiasi 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. Scopo delle procedure d'assistenza è diagnosticare lo stato del servizio e attivare le procedure di riparazione o sostituzione delle apparecchiature (se previste), in caso di guasto.

17.2 Modalità di richiesta d'assistenza. La richiesta d'assistenza dovrà essere effettuata tramite le seguenti modalità:

a) Il Cliente potrà chiamare negli orari dalle 09:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì il numero verde 800 978454 per sottoporre la richiesta d'assistenza;
b) Il Cliente potrà inviare negli orari dalle 18:00 alle 22:00 dal lunedì al venerdì e il sabato e la domenica con il servizio clienti whatsApp al numero (+39) 081 181 877 00 per sottoporre la richiesta d'assistenza.
Alla soluzione del guasto, l'Help Desk contatterà il Cliente per procedere alla "chiusura del Ticket" ed alla contestuale dichiarazione da parte del Cliente che il problema è stato risolto. L'Offerta Commerciale può prevedere un'assistenza BASE, PREMIUM, PREMIUM24.

17.3 Diagnosi – generalità. 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).

17.4 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).

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

17.6 Nei casi in cui il problema riguardi le apparecchiature, queste 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.

17.7 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 minuti dalla diagnosi, in orario lavorativo, o entro le ore 12:30 della giornata lavorativa successiva.

17.8 Sostituzione dell'apparecchiatura - Deve ritenersi applicabile la sostituzione delle apparecchiature di cui al punto 17.6 quando esse sono: (i) noleggiate presso Connectivia; (ii) acquistate presso Connectivia, entro un limite di tempo massimo di due anni successivi alla data d'acquisto. In seguito alla diagnosi di probabile guasto di tali apparecchiature, Connectivia spedirà al Cliente un'apparecchiatura sostitutiva identica o di pari funzionalità, entro il giorno lavorativo successivo alla diagnosi del guasto. Le spese di spedizione e le eventuali spese di giacenza in caso di irreperibilità sono a carico del Cliente.

17.9 Interventi a vuoto – Connectivia si riserva il diritto di addebitare al Cliente, che accetta fin da ora, eventuali costi subiti o addebitatele dai propri fornitori per richieste di riparazione di guasti alle linee, là dove non si dovessero riscontrare effettivi disservizi, bensì corretto funzionamento della linea stessa. In ogni caso 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.

18.Obblighi del Cliente

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

a) utilizzare i servizi e gli apparati eventualmente forniti in esecuzione del Contratto in conformità a tutte le leggi e regolamenti vigenti, ivi incluse le disposizioni a tutela del diritto d'autore, della proprietà intellettuale, della proprietà industriale, della riservatezza dei dati personali, dei diritti della personalità, della sicurezza e dell'integrità delle reti e dei sistemi informatici, e a non porre in essere attività contrarie a norma imperative, 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, comunque, sistemi di accesso, linee, cavi o altre apparecchiature compatibili, omologate e/o autorizzate e debitamente installate, in ottemperanza alla normativa vigente;

g) comunicare, ove richiesto, le caratteristiche tecniche dei propri apparati al fine di consentire una verifica di compatibilità con il sistema di rete di 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;

18.2 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. 18.3 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.

18.3 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.

19.Servizio Voce VoIP

19.1 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 il distretto di appartenenza.

19.2 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.

19.3 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.

19.4 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.

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

19.6 Il Cliente potrà richiedere a Connectivia il proprio inserimento negli elenchi generali telefonici tramite compilazione dell'apposito modulo scaricabile dal sito www.connectivia.it e inviato a mezzo fax o raccomandata A/R. In caso di richiesta, 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.

19.7 Nel caso in cui si verifichino consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinano un pericolo di danno economico per Connectivia , quest'ultima si riserva di informare il Cliente e di inviare una Fattura anticipata e/o di sospendere, in via precauzionale, l'accesso alle numerazioni/direttrici interessate dal traffico anomalo nei limiti di fattibilità tecnica ed informando, ove possibile, il Cliente con qualsiasi mezzo, anche mediante contatto telefonico o invio di email. Tutti i servizi interessati dalla sospensione vengono ripristinati nella loro interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico telefonico sviluppato su detti servizi ed avrà prestato le eventuali ulteriori garanzie richieste da Connectivia. In ogni caso resta salva la facoltà del Cliente di ricorrere alla procedura di reclamo così come previsto nel articolo 13.

19.8 Connectivia, nel rispetto di quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003) e dalle successive disposizioni regolamentari emanate dalle Autorità competenti, fornisce la linea telefonica disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo e verso le numerazioni internazionali e satellitari di elevato costo, salvo richiesta contraria del Cliente.

20.Servizio Voce WLR

20.1 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. Tale modalità WLR implica, nel caso di attivazione su linea attiva, il venir meno di qualsiasi tipo di rapporto contrattuale in essere tra il Cliente ed altro operatore di accesso. Cliente avrà Connectivia come unico operatore che si impegna ad offrire il proprio servizio in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, non imputabile direttamente o indirettamente al Cliente, Connectivia adotta tutti i provvedimenti necessari per fornire i servizi di assistenza necessari ai propri abbonati WLR al fine di ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare al Cliente il minor disagio possibile.

20.2 Conclusione del Contratto WLR - La richiesta di erogazione del Servizio dovrà essere effettuata da un soggetto che ne abbia la facoltà, abbia compiuto 18 anni e che diverrà Titolare del Contratto con Connectivia. Il Cliente, in ogni caso, garantisce di essere il Titolare, ovvero di aver ottenuto il consenso e le autorizzazioni necessarie dal Titolare medesimo per poter richiedere l'attivazione e usufruire del Servizio. La richiesta di erogazione del Servizio in modalità WLR, nel caso di linea già attiva con altro operatore di Accesso, dovrà essere effettuata dal soggetto Titolare del rapporto contrattuale con l'operatore di accesso, in essere al momento della conclusione del Contratto (di seguito il "Titolare") con riferimento alla linea telefonica oggetto del Contratto medesimo, ovvero da soggetto che abbia ricevuto a tal fine idonea e valida autorizzazione dal Titolare e sia pertanto munito dei relativi poteri (l'uno e/o l'altro "Cliente"). Il Cliente riconosce ed accetta che, come specificato altresì al precedente punto, la conclusione del Contratto implica ed ha quale conseguenza la cessazione di qualsiasi rapporto

contrattuale tra il Cliente ed altro operatore di accesso diverso da Connectivia.

20.3 Fornitura dei Servizi in modalità WLR - Il Cliente prende atto che la fornitura de Servizio da parte di Connectivia, come operatore unico, in modalità WLR, consente di accedere tramite la stessa Connectivia alla rete pubblica di comunicazione elettronica. Connectivia provvederà ad effettuare tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del precedente operatore di accesso del Cliente, necessarie all'attivazione del Servizio. Il Cliente, si impegna a comunicare immediatamente per iscritto con raccomandata A/R, a Connectivia l'eventuale recesso dal contratto di abbonamento con Telecom e/o l'eventuale sottoscrizione di altro contratto con un operatore di accesso alternativo. Il Cliente prende atto che la cessazione o interruzione del servizio con o da parte di Telecom o la scelta di un altro operatore alternativo in modalità Carrier preselection comporta automaticamente la cessazione o la sospensione temporanea del servizio, secondo le modalità e le tempistiche disciplinate nel regolamento dei servizi e nelle carte dei servizi degli altri operatori e nel rispetto delle vigenti norme e direttive. Il Cliente riconosce ed accetta che a far data dalla attivazione del Servizio non sarà possibile né effettuare chiamate con altri operatori digitando il relativo codice di accesso, né richiedere a Connectivia di attivare il servizio di Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione automatica con un altro operatore. Inoltre, non sarà possibile effettuare chiamate con altri operatori utilizzando la Carrier Selection. Il Cliente non potrà altresì utilizzare, sulla medesima linea telefonica su cui vengono attivati il Servizio in modalità WLR. Il Cliente prende atto che non viene garantito l'accesso alla totalità dei servizi forniti da altri operatori. Il Cliente riconosce ed accetta altresì che la disattivazione dei Servizi non determina, automaticamente, la riattivazione del servizio di telefonia con il precedente operatore o con altri operatori. Inoltre, 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. Il Cliente prende atto che l'erogazione del Servizio potrebbe subire limitazioni o interruzioni in caso di mancanza di energia elettrica nell'edificio del Cliente stesso e/o all'interno del condominio in cui è inserito. In tale eventualità il Cliente non avrà diritto ad alcuna indennità, risarcimento o somme di denaro a nessun titolo quale conseguenza diretta o indiretta della mancata fruizione del servizio. Nel caso in cui il Servizio non potesse, per ragioni tecniche o organizzative, essere attivato in modalità WLR con Connectivia come operatore unico il Cliente ne verrà informato con apposita comunicazione. Nel caso in cui si rendessero successivamente disponibili i Servizi WLR con Connectivia come operatore unico, Connectivia procederà, previo avviso al Cliente, all'attivazione dei Servizi in tale modalità.

21.Uso dei servizi

21.1 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio: a. nel pieno rispetto delle leggi vigenti; b. in modo da non creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete; c. in modo da non abusare dell'offerta commerciale relativa al Servizio o dello stesso Servizio tramite un suo utilizzo non conforme al presente Contratto.

21.2 Connectivia ha la facoltà di sospendere immediatamente, senza preavviso, la fornitura del Servizio nel caso in cui il Cliente ne faccia un "uso improprio", ossia non conforme agli obblighi indicati nel precedente comma. In tale caso, Connectivia potrà darne idonea comunicazione alle autorità competenti. Qualora l'uso improprio del Servizio da parte del Cliente riguardi l'accesso ad Internet, Connectivia si riserva di sospendere in via cautelativa tale accesso mantenendo comunque attivo il servizio di comunicazione VOIP, laddove tecnicamente possibile.

21.3 Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso dallo stesso in aree pubbliche della rete Internet che risulti imputabile allo stesso in virtù dell'indirizzo IP, codice di identificazione e/o password è nella sua legittima disponibilità, non contrasta con norme imperative e non viola alcun diritto d'autore, di marchio, di segno distintivo, di brevetto o di altro diritto di terzi. Eventuale materiale protetto da copyright può essere immesso in rete solo qualora il Cliente abbia acquisito, dal titolare del diritto d'autore, i connessi diritti di utilizzazione, quindi solo con il permesso scritto del titolare del diritto e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso. In caso di violazione di quanto precedentemente esposto, CONNECTIVIA avrà la facoltà di rimuovere il materiale immesso senza alcun obbligo di preavviso. Il Cliente assume piena responsabilità circa l'esattezza e la veridicità del materiale immesso.

21.4 Il Cliente prende atto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio per comunicazioni e corrispondenza contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare

offesa o danno diretto o indiretto a chiunque e di tentare di violare comunque il segreto dei messaggi privati. In ogni caso il materiale immesso dal Cliente sulla rete Internet non deve presentare forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio. È comunque espressamente vietato utilizzare il Servizio per violare in modo diretto o indiretto le vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato. Il Cliente si obbliga a tenere indenne Connectivia da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione di quanto previsto al presente comma.

21.5. Il Cliente si impegna ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui: accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione ecc.; intercettare le informazioni/dati ed il traffico relativo a reti/sistemi di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione; falsificare la propria identità; arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età; avere accesso alle informazioni che riguardino clienti terzi di Connectivia al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti; attaccare, sovraccaricare o interferire con le reti, i sistemi, gli host di altri clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del servizio mediante azioni di mailbombing, attacchi broadcast, denial of service, hacking, cracking; tentare di utilizzare gli account di posta o risorse di elaborazione di clienti terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. modificando l'header delle mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP); introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, ecc.) che compromettano il funzionamento della rete di Connectivia violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti ad essa attestati. Il Cliente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici, ecc.) a

persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam), causando loro disservizi ed eventuali lamentele che ne possano derivare. Medesima limitazione è da riferirsi all'invio massiccio di mail e di loro repliche ad uno o più newsgroup (multiple posting). Il Cliente non potrà, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail server di terze parti per l'inoltro delle proprie mail (mail relay).

21.6. Nei casi previsti dal presente articolo, Connectivia potrà sospendere, in ogni momento e senza preavviso, l'erogazione del Servizio riservandosi anche la facoltà di risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. Connectivia si riserva la facoltà di utilizzare l'indirizzo e-mail assegnato al Cliente a seguito dell'attivazione del Servizio, per eventuali comunicazioni da indirizzare al Cliente stesso. **21.7.** Il Cliente riconosce qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e industriale afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto del Servizio ovvero alla fornitura del software dei supporti, delle banche dati e di quant'altro connesso al Servizio. Rimane altresì inteso che qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione (di seguito "Contenuti"), che forma oggetto di diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Connectivia e che è messo a disposizione del Cliente può essere utilizzato dallo stesso esclusivamente per la fruizione del Servizio, essendo altresì vietata la riproduzione, pubblicazione o qualsiasi altra forma di sfruttamento economico dei Contenuti. Il Cliente è in ogni caso responsabile dei contenuti delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni dei diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, sollevando e tenendo indenne Connectivia da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata da terzi per il risarcimento del danno.

22.Esistenza del Registro Elettronico (Log)

22.1 Il Cliente prende atto e accetta che i servizi di Connectivia prevedono il mantenimento del registro elettronico del funzionamento (Log), il cui contenuto potrà essere esibito esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.

23. Requisiti per l'attivazione del servizio ADSL

23.1 L'attivazione del servizio richiede la presenza dei seguenti requisiti minimi:

a)impianto telefonico abilitato a connessione Internet PSTN/ISDN; qualora sull'impianto telefonico siano attivi servizi specifici, ad esempio, ma non solo, centralino, interfono, tele allarme, tele soccorso, filodiffusione, il servizio potrà essere soggetto a limitazioni o potrà non essere attivabile, oppure potrà richiedere l'Installazione di un'apparecchiatura denominata "splitter", i cui costi sono a carico del Cliente;
b)Personal Computer, idoneo a supportare una connessione Internet PSTN/ISDN;
c)competenza da parte del Cliente o suo incaricato nella configurazione di accessi Internet sul Personal Computer o rete locale di proprietà del Cliente;
d)apparecchiatura modem o modem/router compatibile con i modelli o con le specifiche tecniche dei servizi Connectivia s.r.l.;

24.Requisiti per l'attivazione del servizio WADSL

24.1 L'attivazione del servizio richiede la presenza dei seguenti requisiti minimi:

a)installazione delle apparecchiature necessarie all'erogazione dei servizi richiesti (es. Bridge-Router Wireless, CPE, Router, Gateway VoIP, etc.) denominate "apparati", che sono fornite in comodato d'uso da Connectivia al Cliente;
b)Personal Computer, idoneo a supportare una connessione Internet;
c)competenza da parte del Cliente o suo incaricato nella configurazione di accessi Internet sul Personal Computer o rete locale di proprietà del Cliente.

24.2 Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare gli "apparati" e gli eventuali accessori con la massima cura e diligenza, assumendo a riguardo ogni rischio relativo al deperimento o al deterioramento che non siano conseguenza dell'uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non trasferire o concedere a terzi, ad alcun titolo, gli "apparati" e gli eventuali accessori ricevuti. S'impegna a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere gli stessi accessori.

24.3 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 gli "apparati" previo preventivo pagamento del corrispettivo secondo i prezzi di mercato vigenti per apparecchiature e accessori nuovi e indicati, esclusivamente, da Connectivia.

25.Requisiti per l'attivazione del servizio FIBRA

25.1 L'attivazione del servizio richiede la presenza dei seguenti requisiti minimi:

a) predisposizione Impianto del Cliente abilitato al cablaggio della fibra ottica all'interno dell'abitazione;
b) Personal Computer, idoneo a supportare una connessione Internet FIBRA;
c) competenza da parte del Cliente o suo incaricato nella configurazione di accessi Internet sul Personal Computer o rete locale di proprietà del Cliente;
d) apparecchiatura modem fibra FTTH o modem/router FTTH compatibile con i modelli o con le specifiche tecniche dei servizi Connectivia.

26.Accesso alla sede

26.1 Il Cliente autorizza CONNECTIVIA o suoi incaricati/fornitori autorizzati e muniti di documenti identificativi, ad accedere alla propria sede, previo appuntamento, per svolgere operazioni legate all'impianto di connettività.

27.Effetto della mancanza dei requisiti - Limitazione responsabilità sull'attivazione ADSL/WADSL/FIBRA

27.1 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 descritti all'articolo "Requisiti per l'attivazione del servizio", determina l'impossibilità per il Cliente di utilizzare il servizio e per Connectivia di concludere il contratto. In caso d'impossibilità di concludere il contratto per mancanza dei "Requisiti per l'attivazione del servizio", Connectivia si riserva il diritto di addebitare, e Il Cliente accetta fin da ora, eventuali costi d'attivazione già sostenuti.

28.Effetto della mancanza dei requisiti - Limitazione responsabilità sull'attivazione

28.1 Il Cliente riconosce che la predisposizione tecnica dell'impianto wireless/fibra ottica è effettuata da Connectivia e che l'attivazione del servizio dipende dalla disponibilità di risorse tecniche e gestionali. La mancanza di uno dei requisiti descritti all'articolo "Requisiti per l'attivazione del servizio", determina l'impossibilità per Il Cliente di utilizzare il servizio e per Connectivia di concludere Il contratto. In caso d'impossibilità di concludere il contratto per mancanza dei "Requisiti per l'attivazione del servizio", Connectivia si riserva il diritto di addebitare, e il Cliente accetta fin da ora, eventuali costi d'attivazione già sostenuti.

29.Indirizzi IP pubblici

29.1 Nei casi in cui il servizio includa indirizzi IP pubblici/statici, questi saranno assegnati al

Cliente per tutta la durata del servizio di Connectivia. Al termine di esso, gli indirizzi saranno riutilizzati da Connectivia. Resta comunque inteso che gli indirizzi IP pubblico/statici potranno essere cambiati al Cliente con preventiva comunicazione mezzo mail, fax per ragioni tecniche/amministrative.

30.Dns

30.1 Connectivia rende disponibile al Cliente la normale funzionalità DNS per la risoluzione dei nomi di dominio.

31.Contestazione dell'attivazione

31.1 Il Cliente, entro cinque giorni dalla attivazione, potrà contestare la corretta attivazione e disponibilità del servizio. Trascorsi i cinque giorni senza comunicazione da parte del Cliente, il servizio s'intende accettato.

31.2 La contestazione dovrà essere comunicata a Connectivia in forma scritta e dovrà riportare tutti gli elementi in possesso del Cliente per determinare la natura del problema.

32.Condizioni di comodato d'uso e di locazione degli Apparati

32.1 Gli Apparati potranno essere forniti da Connectivia a titolo di comodato d'uso gratuito o di locazione secondo quanto previsto nell'Offerta Commerciale. Il comodato d'uso e la locazione sono disciplinati dal presente Contratto e rispettivamente dalla disciplina prevista dagli articoli 1803 e seguenti del codice civile e dagli articoli 1571 e seguenti del codice civile.

32.2 Gli Apparati Connectivia, ai sensi degli articoli che precedono, potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti seguendo le istruzioni d'uso eventualmente fornite da Connectivia ed in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e, durante la 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, fatto salvo quanto previsto all'articolo che segue. 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.

32.3 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 nella offerta Commerciale e/o nella Carta dei Servizi e/o sul sito www.connectivia.it nella pagina "Trasparenza Tariffaria". In caso di mancata restituzione degli Apparati Connectivia entro 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione dei Servizi, Connectivia avrà 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 e/o sul sito www.connectivia.it nella pagina "Trasparenza Tariffaria". 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, nell'area utente MyConnectivia accessibile dalla homepage del sito www.connectivia.it, 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.

32.4 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.

33. Vendita degli Apparati

33.1 Qualora previsto dall'Offerta Commerciale gli Apparati potranno essere acquistati alle condizioni qui di seguito specificate oltre a quelle espressamente indicate in 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.

33.2 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.

33.3 Il contratto di vendita si intende concluso nel momento dell'accettazione da parte di Connectivia della Proposta del Cliente 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.

33.4 Il pagamento del prezzo degli Apparati avverrà nelle modalità e con i mezzi previsti nella 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, salvo quanto previsto all'art. 5.5.

33.5 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 c.c.

33.6 Gli Apparati saranno consegnati al Cliente, nel solo territorio italiano, a cura di Connectivia, a spese del cliente, salvo diversamente concordato per iscritto. La consegna di quanto ordinato si intende al piano strada salvo quanto diversamente specificato da Connectivia.

33.7 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. Ai sensi degli artt. 128 e ss. del D. Lgs. 206/05 e s.m.i. ("Codice del Consumo"), il Cliente ha diritto ad una garanzia legale di conformità di 24 mesi dalla data di consegna delle apparecchiature/apparati e degli eventuali accessori ad essa funzionalmente collegati, a condizione che il difetto di conformità sia denunciato dal Cliente entro due mesi dalla scoperta del difetto. In caso di difetto di conformità, il Cliente ha diritto alla sostituzione od alla riparazione gratuita del prodotto difettoso. Qualora la sostituzione o riparazione non fossero possibili, si applica quanto previsto dall'art. 130, comma 7, del Codice del Consumo.

34. Protezione e comportamento in caso d'intrusioni

34.1 Il Cliente dovrà provvedere autonomamente alla protezione dei propri sistemi da intrusioni e attacchi effettuati da terzi via internet e solleva Connectivia da ogni responsabilità in merito.

34.2 Il Cliente è avvisato del fatto che terzi possano accedere via Internet e superare le protezioni dei propri sistemi per utilizzarli in modo improprio al fine di causare danni. Nel caso in cui Connectivia rilevi un tentativo d'intrusione, tramite gli accessi e i dati di cui dispone lecitamente per l'erogazione del servizio, potrà sospendere il servizio, senza nulla dovere, fino a quando il Cliente non implementi le misure necessarie a impedire il perdurare della situazione.

35. Migrazione del servizio e portabilità della numerazione

35.1 La richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del Numero implica volontà di recedere dal contratto stipulato con il precedente fornitore in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata. Con la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del Numero non Mobile verso 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.

35.2 Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del numero, 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.

35.3 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 del numero verso un terzo fornitore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge imputabili all'operatore ricevente o al Cliente.

35.4 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.

35.5 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.

35.6 La richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero 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 del numero 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 del numero, causati da fatti imputabili da operatori terzi e/o dal Cliente.

35.7 In caso di richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero 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.

35.8 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.

36. Tempi di comunicazione della cessazione

36.1 Connectivia s'impegna a comunicare ai propri fornitori la cessazione del servizio al Cliente entro 5 giorni data di cessazione.

37. Comunicazioni

37.1 Tutte le comunicazioni indirizzate a CONNECTIVIA saranno inviate ai seguenti recapiti:

- Connectivia s.r.l. via Nazionale Trav. Taverna Vecchia n°2 Angri (SA), C.A.P. 84012.
- 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 le fasi di acquisizioni dati, come ad esempio:

a) alla residenza o sede legale o recapito alternativo;
b) al numero di fax specificato dal Cliente;
c) alla casella di posta elettronica specificata dal Cliente;
d) al numero di cellulare specificato dal Cliente.

38.Clausola risolutiva espressa

38.1 Nei casi di violazione delle regole di cui agli articoli:

a) art. 9 Corrispettivi, fatturazione e modalità di pagamento, in caso di ritardato pagamento CONNECTIVIA avrà facoltà di risolvere il presente contratto ai sensi dell'art.1456 cc., oltre alla facoltà di intraprendere azioni di rivalsa e risarcimento per eventuali danni subiti;
b) art. 11 Risoluzione del contratto;
c) art. 18 Obblighi del Cliente.
d) art. 21 Uso dei servizi.

39.Oneri e spese

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

40.Legge applicabile e foro competente

40.1 Il Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati dalla legge italiana.

40.2 In caso di controversie, successivamente al tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'art. 14, il Cliente potrà adire l'autorità giudiziaria. In tal caso, il Tribunale di Nocera Inferiore avrà competenza esclusiva obbligatoria, salve le ipotesi in cui il Cliente rivesta la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), risultando in tal caso applicabile la disciplina sulla competenza territoriale prevista dal Codice del Consumo.

ACCETTAZIONE ESPRESSA

Ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice civile vigente, il cliente dichiara di aver preso visione e di accettare espressamente le clausole contrattuali di cui ai punti:

2. Oggetto del contratto; 3. Conclusione del Contratto; 4. Cessione del contratto 5. Durata del contratto, disdetta e recesso del Cliente; 6. Disdetta Connectivia; 7. Attivazione dei servizi; 8. Trasloco; 9. Corrispettivi, fatturazione e modalità di pagamento;10. Sospensione del servizio; 11. Risoluzione contrattuale; 12. Indennità di ritardato

pagamento; 13. Reclami; 14. Procedure di conciliazione; 15. Modifiche dei contratti; 16. Qualità dei servizi - Responsabilità del fornitore - Forza maggiore; 17. Segnalazioni, riparazioni guasti, variazione configurazione servizi; 18. Obblighi del Cliente; 19. Servizio Voce Voip; 20. Servizio Voce WLR; 21. Uso dei servizi; 23. Requisiti per l'attivazione del Servizio ADSL; 24. Requisiti per l'attivazione del servizio WADSL; 27. Effetto della mancanza dei requisiti–Limitazione responsabilità sull'attivazione ADSL/WADSL/FIBRA; 28. Effetto della mancanza dei requisiti – limitazione responsabilità sull'attivazione; 31. Contestazione dell'attivazione; 32. Condizioni di comodato d'uso e di locazione degli apparati; 33. Vendita degli apparati; 34. Protezione e comportamento in caso di intrusioni; 35. Migrazione del servizio e portabilità della numerazione; 38. Clausola risolutiva espressa; 40. Legge applicabile e foro competente.

……

Data timbro e/o firma del cliente