

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO – SERVIZI xDSL-FTTx- PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

### Art.1 - Oggetto del Contratto

1.1 TechLabItalia, autorizzata dal Ministero delle Comunicazioni ai sensi dell'Art. 259 del D.Lvo 01/08/2003 n.259 per l'offerta al pubblico di reti e servizi di comunicazione elettronica, con il presente Contratto intende fornire un Servizio di accesso alla rete internet a larga banda con tecnologia xDSL e banda ultralarga con tecnologia FTTx ad enti e pubbliche amministrazioni.

### Art.2 - Definizioni

2.1 Per brevità ed ai fini delle presenti Condizioni Generali di Contratto, verrà definito:

Contratto: il presente documento (Condizioni Generali di Contratto), l'Offerta Commerciale, il Modulo di Adesione, così come richiamati ed ogni altro allegato costituiscono parte integrante ed essenziale del Contratto a disciplina del rapporto tra TechLabItalia ed il Cliente.

TechLabItalia: l'impresa fornitrice del Servizio, riportante ragione sociale TechLabItalia srl con sede legale ed operativa in Sciacca (AG), Via Slovenia 9, di seguito "Fornitore".

Cliente: il soggetto, titolare della linea telefonica o comunque colui che si assume la responsabilità della gestione della stessa, che intende aderire ai Servizi forniti dal Fornitore e che sottoscrive il presente Contratto.

Parti: entrambi i soggetti stipulanti il presente Contratto.

Servizi: indica i Servizi di telecomunicazione prestati dal Fornitore come descritti nelle Condizioni Generali di Contratto e nell'Offerta Commerciale.

Condizioni Generali di Contratto: disciplinano esclusivamente sia i Servizi richiesti dal Cliente in fase di sottoscrizione del Contratto che gli eventuali Servizi opzionali che potranno essere richiesti dal Cliente nei modi e nei termini indicati nell'Offerta Commerciale durante il periodo di validità del Contratto.

Offerta Commerciale: indica il documento predisposto dal Fornitore e reso noto al Cliente contenente le caratteristiche tecniche dei servizi, i termini e le condizioni contrattuali ed economiche cui gli stessi vengono prestati.

Modulo di Adesione: contiene tutte le caratteristiche tecniche, requisiti tecnici e condizioni commerciali.

Rete TechLabItalia: indica la rete di telecomunicazione del Fornitore, anche per mezzo dell'utilizzo di carrier terzi, attraverso la quale sono erogati i Servizi, di seguito "Rete".

Dispositivo di Accesso: indica il dispositivo di collegamento ed accesso alla Rete.

Autenticazione: il procedimento tramite il quale il soggetto che accede al Servizio è riconosciuto come Cliente.

Account: il codice personale (username e password), comunicato al Cliente, che consente a questi di avere accesso ai Servizi oggetto del presente Contratto.

Procedura di attivazione: procedura effettuata dal Fornitore, a seguito della conclusione e perfezionamento del Contratto, attraverso cui si consente la fruizione dei Servizi al Cliente.

### Art. 3 – Adesione – Conclusione – Revoca – Risoluzione del Contratto

3.1 Alle Offerte Commerciali proposte dal Fornitore è possibile aderire attraverso i seguenti canali:

- Servizio Clienti - CRM;
- sito web <http://www.techlabitalia.it>;
- funzionario di vendita incaricato dal Fornitore;
- portale di servizi Consip.

Per i punti a) e c) il Cliente verrà in possesso contestualmente del Modulo di Adesione e delle Condizioni Generali di Contratto. Il Modulo di Adesione dovrà essere: 1) debitamente compilato in tutte le sue parti, datato e sottoscritto dal Cliente o nel caso di persona giuridica dal suo legale rapp.te. In caso di compilazione parziale non sarà possibile procedere con l'attivazione del Servizio; 2) anticipato via fax o via email ai numeri o indirizzi di posta elettronica pubblicati sul sito; 3) l'originale consegnato al funzionario di vendita o inviato, via posta ordinaria al Fornitore al seguente indirizzo: TechLabItalia Via Slovenia 9, 90129 Sciacca (AG) trattenendo la copia a sé riservata.

In riferimento al punto b), per le richieste di attivazione pervenute attraverso il portale internet, al Cliente sarà inviata a mezzo e-mail, il report dettagliato dei servizi scelti e le Condizioni Generali di Contratto.

3.2 Il Contratto si intenderà concluso nel momento in cui si avvieranno tutte le procedure di attivazione dei Servizi da parte del Fornitore.

3.3 Il Cliente potrà revocare la proposta contrattuale, ai sensi dell'art. 1328 c.c. in forma scritta finché il Contratto non sia concluso, e fatto salvo il diritto del Fornitore di ottenere dal Cliente il rimborso delle spese sostenute per avere intrapreso in buona fede l'esecuzione del Contratto prima di avere notizia della revoca.

3.4 Il Fornitore si riserva la facoltà di subordinare l'accettazione della proposta ad eventuali limitazioni dell'utilizzo dei Servizi e/o modalità di pagamento specifiche e, nel caso di proposta formulata dal Cliente che risulti inadempiente alle obbligazioni derivanti da altro contratto stipulato con il Fornitore, al totale adempimento di queste ultime.

3.5 Il Fornitore può ritenere di non concludere il Contratto, di non dare seguito all'attivazione ed erogazione del Servizio, o di risolvere automaticamente il rapporto contrattuale posto in essere nelle seguenti ipotesi:

- se il Cliente risulti essere stato inadempiente nei confronti del Fornitore in precedenti rapporti contrattuali;
- se il Cliente non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza;
- se il Cliente risulti iscritto nel registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive;
- se il Cliente risulti civilmente incapace o presenti istanza o è assoggettato a procedure fallimentari, concorsuali, di amministrazione controllata o di liquidazione;
- se sussistano motivi tecnico-organizzativi che impediscano od ostacolino in misura rilevante l'attivazione dei Servizi ovvero qualora dall'analisi di fattibilità tecnica emerga l'impossibilità di fornire il Servizio richiesto.

### Art. 4 – Dati personali del Cliente - Comunicazioni al Cliente

4.1 Al fine di consentire l'erogazione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire al Fornitore i propri dati identificativi, un numero telefonico di riferimento per eventuali contatti, nonché l'indirizzo e-mail, se disponibile. Qualunque variazione di tali dati dovrà essere comunicata tempestivamente dal Cliente al Fornitore.

Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite.

4.2 Tutte le comunicazioni inviate dal Fornitore all'ultimo indirizzo, o recapito telefonico, o recapito di posta elettronica, indicato nel Modulo di Adesione o reso noto al Fornitore successivamente si reputeranno da questi conosciute. Qualora il Cliente abbia indicato un indirizzo per la spedizione della fattura diverso da quello di residenza, tutte le comunicazioni si intenderanno validamente effettuate anche se compiute presso il primo indirizzo.

### Art. 5 - Requisiti tecnici – Attivazione

5.1 I Servizi verranno attivati dal Fornitore, alle condizioni previste dal Contratto, entro 90 gg. decorrenti dall'esito positivo delle verifiche tecniche, salvo non subentrino impedimenti oggettivi non imputabili al Fornitore.

5.2 L'adesione ai Servizi di accesso alla rete internet è infatti subordinata al fatto che la linea telefonica fissa RTG/ISDN oppure la zona in cui il Cliente è ubicato sia una delle zone coperte dalla Rete e dai Servizi del Fornitore. Qualora le verifiche diano esito negativo e non sia possibile attivare i Servizi oggetto del presente Contratto le Parti si intendono reciprocamente sciolte da qualsiasi obbligo di carattere preliminare senza alcuna pretesa risarcitoria, ritenendo il Contratto espressamente risolto.

5.3 Il Cliente dichiara di essere in possesso di tutti i requisiti hardware e software previsti come requisiti minimi nell'Offerta Commerciale e si assume la responsabilità della correttezza delle informazioni

tecniche fornite al Fornitore. L'indicazione di una configurazione errata non permetterà al Cliente di fruire del Servizio e non potrà essere modificata successivamente all'inoltro dell'ordine.

5.4 Ai fini dell'erogazione del Servizio potranno rendersi necessari, nel luogo di ubicazione del Cliente, interventi effettuati esclusivamente dal Fornitore o da terzi incaricati sulla rete di telecomunicazione del Cliente e/o l'installazione dei Dispositivi d'Accesso alimentati su rete elettrica a 220V, forniti in locazione o venduti dal Fornitore nelle modalità e condizioni di seguito specificate.

A tal fine, il Cliente autorizza sin d'ora il Fornitore a compiere tutto quanto necessario per la fornitura del Servizio, ivi compreso l'accesso agli immobili di sua proprietà, l'effettuazione delle verifiche tecniche e l'adempimento delle altre obbligazioni previste dal Contratto.

5.5 Il Fornitore non eseguirà eventuali lavori di muratura che dovessero rendersi necessari e che dovranno essere eseguiti a cura e spese del Cliente.

### Art. 6 - Velocità di rete – Banda garantita

6.1 Per ogni Servizio offerto dal Fornitore è garantita una banda minima, con MCR, riportati nell'Offerta Commerciale, che permettono al Fornitore di poter garantire una certa QoS (*Quality of Service*) anche in caso di congestione della Rete.

6.2 Resta specificato che la velocità dei Servizi offerti è legata a vari parametri non collegabili con il Fornitore (e.g. doppino telefonico usurato, estrema distanza dalla centrale o cattiva configurazione delle strumentazioni hardware del Cliente), che possono degradare in modo significativo le caratteristiche tecniche del Servizio e quindi delle velocità di accesso alla Rete.

### Art. 7 – Dispositivi di Accesso

7.1 Il Cliente ha la facoltà di richiedere al Fornitore i Dispositivi di Accesso che, salvo diversa indicazione nell'Offerta Commerciale, verranno forniti dal Fornitore al Cliente a titolo di locazione.

7.2 Il Cliente è tenuto ad utilizzare i Dispositivi ricevuti in locazione in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso eventualmente impartite dal Fornitore.

7.3 La consegna dei Dispositivi è subordinata all'effettiva disponibilità del Fornitore. La data di consegna sarà comunicata al Cliente ed è puramente indicativa; il Fornitore non sarà responsabile per eventuali ritardi nella consegna e degli eventuali conseguenti danni.

7.4 La spedizione, e -ove richiesto- l'installazione dei Dispositivi, verrà imputata al Cliente direttamente in fattura.

7.5 I Dispositivi forniti dal Fornitore potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti. Il Cliente dovrà utilizzarli in modo da non arrecare disturbi al Servizio e a terzi e risponderà in via esclusiva degli eventuali danni diretti, derivanti dalle violazioni di tale obbligo, tenendo indenne il Fornitore da qualsiasi conseguenza, costo o onere.

7.6 Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta cura e diligenza, assumerà altresì ogni rischio relativo al loro perimento, non potrà rimuoverli, sostituirli, manometterli in alcun modo, né cederli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso e non potrà darli in pegno, né lasciarli sequestrare o pignorare.

7.7 Il Fornitore periodicamente si riserva la possibilità di controllare lo stato d'uso dei Dispositivi e di provvedere gratuitamente a riparare o sostituire solo i Dispositivi concessi in locazione se difettosi o comunque non idonei all'uso, tranne nell'ipotesi in cui risulti che il difetto o il guasto siano imputabili a imperizia, manomissione, negligenza e/o incuria nell'uso o conservazione degli stessi. In tali casi, il Fornitore provvederà alla sostituzione/riparazione dietro opportuno corrispettivo, al prezzo di volta in volta indicato.

7.8 La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sui Dispositivi potrà essere effettuato esclusivamente dal Fornitore o da personale dallo stesso incaricato.

7.9 In caso di smarrimento, furto o manomissione del Dispositivo, il Cliente è tenuto a darne comunicazione al Fornitore entro 7 (sette) giorni a mezzo di telegramma, raccomandata con avviso di ricevimento o pec, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.

7.10 I Dispositivi consegnati rimarranno di proprietà del Fornitore. La locazione è strettamente collegata al Contratto al quale accede ed ha pari durata. La cessazione del Contratto, qualunque ne sia la causa, determina perciò l'automatica cessazione della locazione e l'obbligo di restituzione dei relativi Dispositivi perfettamente integri, salvo l'ipotesi di acquisto da parte del Cliente.

7.11 Il Fornitore potrà inoltre esigere in qualsiasi momento l'immediata restituzione dei Dispositivi forniti, oltre al risarcimento del danno, nel caso di inadempimento del Cliente anche ad una sola delle obbligazioni nascenti dal Contratto che abbia dato luogo alla risoluzione del Contratto stesso.

7.12 Il Cliente provvederà a rinviare, a sue spese e nell'imballo originale, tutti i Dispositivi all'indirizzo indicato dal Fornitore. In caso di mancata restituzione dei Dispositivi (con accessori, manuali, Cd-Rom e quant'altro consegnato) entro 15 (quindici) giorni dalla cessazione della fornitura del Servizio, il Fornitore addebiterà il costo dello stesso in fattura.

7.13 Il Cliente che, avendo scelto al momento della sottoscrizione dell'Offerta Commerciale di ricevere un Dispositivo in locazione, intenda successivamente sostituirlo con uno diverso, sempre in locazione, potrà richiederne la sostituzione in qualunque momento. Tale sostituzione verrà effettuata dal Fornitore, o da soggetto incaricato, dietro il pagamento in suo favore del relativo costo che verrà addebitato al Cliente nella successiva fattura.

7.14 Il Cliente ha la facoltà di restituire in ogni momento i Dispositivi oggetto della locazione. In tal caso il Cliente corrisponderà al Fornitore i costi per la presa in carico dei Dispositivi che gli saranno addebitati nella successiva fattura.

7.15 I Dispositivi sono assistiti da garanzia di buon funzionamento fornita dal Produttore degli stessi, pertanto il Cliente riconosce e accetta che è esclusa qualsiasi forma di garanzia da parte del Fornitore.

7.16 I corrispettivi dovuti dal Cliente per la locazione saranno pagati nei termini e con le modalità previste nel Contratto.

7.17 Per tutto quanto qui non previsto, si farà riferimento alle disposizioni sulla locazione di beni mobili di cui agli artt. 1571 e seguenti del codice civile.

### Art. 8. Erogazione del Servizio

8.1 L'erogazione del Servizio è garantita solamente per la configurazione hardware, software indicata all'atto della formalizzazione della richiesta di sottoscrizione del Servizio. Le sedi presso le quali dovrà essere erogato il Servizio saranno specificate nel Modulo di Adesione unitamente alle indicazioni delle apparecchiature necessarie per l'erogazione del Servizio.

### Art. 9 - Modalità d'uso dei servizi – Obblighi e responsabilità

9.1 Il Cliente utilizzerà i Servizi e i Dispositivi in conformità alle disposizioni della legge italiana in materia di: tutela civile e penale, programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche; in conformità ai regolamenti vigenti, nel rispetto dei diritti dei terzi e seguendo le istruzioni tecniche d'uso eventualmente impartite dal Fornitore nel presente Contratto.

9.2 Il Cliente si obbliga affinché i terzi non utilizzino il Servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti ovvero che violino le leggi ed i regolamenti vigenti.

9.3 Qualora il Cliente ritenga che il Servizio o parte di questo sia usato fraudolentemente o per scopi illegali, oppure nel caso in cui, per cause non imputabili al Cliente, lo stesso non sia più in grado di utilizzare il Servizio o parte di questo, lo stesso informerà immediatamente il Fornitore fornendo ogni informazione necessaria.

9.4 Il Cliente assume ogni responsabilità impegnandosi a tenere indenne il Fornitore da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti del Fornitore:

a) in ordine all'utilizzazione dei Servizi e dei Dispositivi in modo difforme. Per la fruizione dei Servizi infatti saranno impiegati Dispositivi omologati secondo gli standard europei in perfetto stato di funzionamento e tali da non arrecare disturbi ai Servizi o pregiudizio a terzi. Il Cliente pertanto assume

ogni responsabilità derivante dall'utilizzazione di Dispositivi collegati alla Rete del Fornitore che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile o certificate dal Fornitore.

b) in caso di manomissioni o interventi sulle apparecchiature effettuati dal Cliente ovvero da terzi non autorizzati dal Fornitore;

c) in ordine al contenuto ed alle forme e modalità delle comunicazioni trasmesse attraverso i Servizi dal Cliente o da terzi che utilizzino i Servizi. Il Cliente, infatti, mantiene la piena titolarità delle informazioni, assumendo ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle informazioni medesime, con espresso esonero del Fornitore da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo;

d) che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal presente Contratto o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del Cliente ed alle garanzie prestate con la sottoscrizione del Contratto medesimo.

9.5 Il Cliente si impegna a:

a) utilizzare i Servizi esclusivamente secondo accordi con il Fornitore;

b) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, o lesivi, turbativi, messaggi pubblicitari, lettere a catena o "spam" in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti;

d) non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio Internet diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, in particolare diritti d'autore, marchi di fabbrica, segni distintivi, brevetti industriali e altri diritti di terzi derivanti dalla legge, dal Contratto o dalla consuetudine;

e) non danneggiare o violare o tentare di violare la segretezza della e-mail indirizzata o destinata a soggetti terzi;

f) non violare la sicurezza degli archivi e dei computer della rete, non violare la privacy di altri utenti della rete, leggendo o intercettando la posta elettronica loro destinata e non compromettere il funzionamento della rete e degli apparecchi che la costituiscono con programmi (virus, trojan horses, etc.) costruiti appositamente;

g) preservare con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità della Password e/o del codice di identificazione del Cliente, impedendo che queste siano utilizzate impropriamente, indebitamente e senza sua autorizzazione da parte di terzi, rimanendo comunque responsabile di qualsiasi danno arrecato al Fornitore od a terzi. Il Cliente si impegna altresì a notificare immediatamente e comunque per iscritto al Fornitore lo smarrimento, il furto, danneggiamento o la perdita e/o appropriazione da parte di terzi della propria Password e/o del proprio codice di identificazione.

h) informare tempestivamente il Fornitore circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente al Servizio, dei quali il Cliente venisse a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile dei danni diretti e indiretti che il Fornitore dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione.

i) tenere indenne il Fornitore da qualsiasi pregiudizio, perdita, costo, danno, responsabilità, spese od onere, anche legali, subite o sostenute da quest'ultimo.

9.6 Il Cliente è consapevole ed accetta che, in caso di mancato rispetto di quanto previsto al presente articolo e fatti salvi ulteriori eventuali diritti del Fornitore, quest'ultimo avrà la facoltà di sospendere in qualsiasi momento, anche senza preavviso, l'erogazione o interrompere in via definitiva il Servizio, ovvero di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

#### **Art. 10- Responsabilità e limitazioni di responsabilità**

10.1 Ferme restando le norme imperative di legge, resta inteso che ciascuna Parte sarà responsabile del danno cagionato all'altra a causa dell'inadempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto, limitatamente ai danni diretti. Resta perciò esclusa la responsabilità per i danni indiretti, quali lucro cessante e cioè perdite di ricavi e/o di profitto e/o di opportunità commerciali e/o di affari nonché danni per lesione all'immagine e/o alla reputazione commerciale.

10.2 In considerazione di ciò, le Parti convengono che il Fornitore sarà tenuto a risarcire danni per un massimale omnicomprensivo pari al 5% del corrispettivo annuo relativo ai Servizi oggetto del Contratto, salve le previsioni inderogabili di legge.

10.3 Il Fornitore non sarà responsabile dei danni derivanti al Cliente o a terzi in conseguenza di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni, sospensioni nell'erogazione del Servizio causati da:

(a) caso fortuito o eventi di forza maggiore, a meno che direttamente imputabili a dolo o colpa grave del Fornitore. Si tratta di eventi non previsti e non prevedibili dal Fornitore e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali, in via non esaustiva, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, inondazioni;

(b) manomissioni o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte dei terzi non autorizzati dal Fornitore;

(c) malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione dei Dispositivi utilizzati dal Cliente;

(d) interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica;

(e) errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente o di terzi o dipendenti;

(f) caratteristiche tecniche, sospensioni, interruzione totale o parziale, malfunzionamenti del Servizio di accesso locale alla rete Internet o di terminazione della chiamata fornito da altro operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta a ragioni di forza maggiore o a fatti di terzi;

(g) fattori tecnici nel momento di passaggio dalla rete di altro operatore di telecomunicazioni alla Rete del Fornitore;

(h) mancato o ritardato rilascio, da parte dell'operatore terzo, del Servizio per l'accesso disaggregato alla Rete (c.d. doppino o doppi di rame).

(i) inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica);

(l) attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni);

(m) provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione dei Servizi o la sospensione o revoca della licenza, la cessazione dell'attività o fallimento dei concessionari o di altri operatori anche pubblici necessari per effettuare i Servizi;

(n) mancata adozione da parte del Cliente dei sistemi di "firewall", sistemi hardware o software in grado di porsi come barriera a protezione della rete aziendale o del singolo computer;

10.4 Il Fornitore non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per atti, omissioni, comportamenti di organizzazioni, società, persone fisiche, associazioni, istituzioni ed altre entità che, attraverso il Servizio, forniscono consulenze, servizi o prodotti.

10.5 Il servizio prevede la connessione di un solo computer. Qualora vengano connessi più computer (ovvero una LAN), il Fornitore si riserva di non fornire supporto tecnico e non potrà essere ritenuta responsabile dell'eventuale configurazione di reti locali di cui non potrà garantirne in alcun modo il funzionamento.

#### **Art. 11 - Sospensioni del Servizio**

11.1 Il Fornitore si impegna a dare continuità al Servizio di cui in oggetto, tuttavia, salve le altre ipotesi di sospensione previste dalle presenti Condizioni Generali, il Fornitore potrà sospendere in ogni momento la fornitura del Servizio, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di:

a) mancato pagamento parziale o totale delle fatture emesse dal Fornitore;

b) in caso di guasto alla rete e agli apparati di erogazione del Servizio del Fornitore o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore;

c) nel caso di modifiche al servizio e/o interventi programmati di manutenzione ordinaria da comunicare al Cliente almeno 24 ore prima della data fissata per l'intervento.

11.2 Considerato che il Fornitore ha facoltà di richiedere in qualunque momento al Cliente l'accensione di idonea fidejussione bancaria escutibile a prima richiesta o un adeguamento della stessa nel caso:

(a) di richieste del Cliente;

(b) di irregolarità e/o ritardi nel pagamento degli importi dovuti;

(c) in cui la fidejussione bancaria già prestata o parte di essa sia stata escussa dal Fornitore in virtù del presente Contratto.

Qualora il Cliente non adempia tempestivamente a quanto previsto precedentemente il Fornitore si riserva la facoltà di sospendere precauzionalmente in tutto o in parte i Servizi. Prima della sospensione il Fornitore contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza da parte dello stesso della situazione di inadempienza.

Il Servizio sarà riattivato non appena il Cliente avrà prestato idonee garanzie al riguardo (emissione della fidejussione o all'adeguamento della fidejussione già richiesta).

11.3 Qualora la sospensione del Servizio sia causata da atto o da omissione del Cliente, quest'ultimo dovrà rimborsare al Fornitore tutti i costi e le spese sostenute per la sospensione e per la riattivazione del Servizio.

#### **Art. 12. Corrispettivi - Fatturazione - Pagamenti**

12.1 Il Cliente, per i Servizi forniti, corrisponderà i canoni e i prezzi in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto e specificati nella Offerta Commerciale. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'I.V.A. dovuta.

12.2 La fatturazione del Servizio sarà in formato cartaceo. Potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione.

Essa decorre dal momento in cui il Cliente riceve la comunicazione scritta del Fornitore dell'attivazione dei Servizi o l'eventuale avvio delle procedure di consegna delle apparecchiature da parte di quest'ultima.

12.3 Il Servizio sarà fatturato con separata indicazione delle relative voci di costo. Tale modalità di fatturazione continuerà fino alla scadenza del Contratto.

12.4 I corrispettivi periodici (Importi Mensili/canoni, etc.), saranno fatturati con cadenza anticipata.

12.5 La modalità di pagamento sarà quella scelta in fase di adesione. Le fatture dovranno essere pagate entro i termini indicati nella stessa.

12.6 Il Cliente si impegna a fornire al Fornitore ogni eventuale cambiamento o modifica dei dati richiesti nel Modulo di Adesione entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi di detto evento.

12.7 Il pagamento delle fatture emesse dal Fornitore dovrà essere effettuato per l'intero importo. In caso di contestazione il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme legali e regolamentari.

I reclami dovranno essere inoltrati al Fornitore nelle forme e nei termini previsti nel presente Contratto. In assenza di tempestivo reclamo, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi contestati.

12.8 In ogni caso di ritardo nei pagamenti il Fornitore potrà addebitare al Cliente, senza necessità d'intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti e non coperti da fidejussione bancaria o non escussi, calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108. Il Fornitore detaglierà nelle fatture inviate al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento delle fatture e il corrispondente ammontare dell'indennità di mora addebitata.

12.9 Decorso inutilmente il termine di pagamento, il Fornitore potrà altresì sospendere o limitare l'erogazione del Servizio. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento. Nel caso in cui il Cliente sia abbonato a più Servizi la sospensione si applicherà a tutti quelli fatturati congiuntamente. Resta inteso che la sospensione non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante detto periodo.

Decorsi inutilmente 15 (quindici) giorni dalla relativa diffida ad adempire da inviarsi al Cliente a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o pec, il Fornitore potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell'articolo 1454 codice civile, fatti salvi eventuali ulteriori rimedi di legge.

12.10 La cessazione, a qualunque titolo, del Contratto non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati fino alla data della cessazione comprensivi di eventuali ratei di contributi fissi relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di cessazione del Contratto, nonché di quanto eventualmente dovuto a titolo di diritto al risarcimento dei danni subiti e subendi.

12.11 Il Fornitore potrà cedere a terzi i diritti di credito vantati nei confronti del Cliente derivanti dal presente Contratto senza che ciò possa in nessun caso comportare una diminuzione della tutela dei diritti di quest'ultimo.

#### **Art. 13. Modifica in corso di erogazione delle Condizioni Generali di Contratto.**

13.1 Per migliorare la qualità e l'efficacia del Servizio e/o per consentire la fruizione di Servizi aggiuntivi od richiesti dal Cliente o per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, ovvero per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili al Contratto, il Fornitore potrà modificare ed aggiornare: le specifiche tecniche dei Servizi, le tecnologie, le modalità di erogazione del Servizio, i corrispettivi nonché variare le presenti Condizioni Generali. Tali modifiche dovranno essere specificamente comunicate per iscritto al Cliente almeno 30 (trenta) giorni prima dell'entrata in vigore.

Le modifiche che determinino un miglioramento o peggioramento della posizione contrattuale (ovvero un aumento del prezzo dei Servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente), saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Entro lo stesso termine il Cliente potrà recedere dal Contratto a seguito della modifica intervenuta, mediante comunicazione da effettuarsi per iscritto a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno a: TechLabItalia Servizio Clienti - Uff. Contratti - Via Slovenia 9 - 90129 Sciacca (AG) o a mezzo P.E.C. In mancanza di tempestivo recesso, le modifiche si intenderanno definitivamente accettate dal Cliente.

13.2 Il Cliente, in qualunque momento, potrà richiedere al Fornitore il cambiamento della tipologia di linea assegnatogli. Tale richiesta verrà soddisfatta compatibilmente con le risorse tecniche disponibili e con addebito di quanto eventualmente previsto dalle condizioni economiche applicabili.

#### **Art. 14 - Servizio Clienti**

14.1 Il Fornitore mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, disponibile ai numeri di telefono +39 0925993460 r.a., +39 09251955118 r.a. od altri numeri pubblicati sul sito, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 18.30, a cui il Cliente può rivolgersi per informazioni, richieste relative ai Servizi ed eventuali segnalazioni e reclami.

14.2 Al Servizio Clienti dovranno essere inviate tutte le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, tramite: raccomandata a/r all'indirizzo TechLabItalia - Servizio Clienti - Uff. Contratti Via Slovenia 9 - 90129 Sciacca (AG); o via e-mail all'indirizzo crm@techlabitalia.it; o via fax al n. +39 0925992807 o a mezzo Pec all'indirizzo tlisrl@pec.it, o altri numeri pubblicati sul sito.

In caso di raccomandata a/r o e-mail la ricezione è comprovata rispettivamente dalla ricevuta di ritorno o di trasmissione. Le comunicazioni inviate a mezzo fax si presumono ricevute il giorno lavorativo successivo a quello di invio: il rapporto di trasmissione del fax è prova della spedizione e della data di invio.

#### **Art. 15 - Durata del Contratto - Rinnovo - Recesso**

15.1 Il Contratto ha durata naturale di 12 (dodici) mesi decorrenti dal momento dell'attivazione del Servizio indipendentemente dalla temporanea indisponibilità di taluni elementi del Servizio che non siano ostativi all'utilizzo dello stesso.

15.2 Il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta da inviarsi da una delle due Parti all'altra a mezzo di lettera raccomandata A/R o P.E.C. almeno 30 giorni prima della scadenza del Contratto.

15.3 Ove il Cliente decida di recedere dal Contratto, avente ad oggetto il Servizio, questi sarà tenuto a corrispondere al Fornitore gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla predetta data e per i costi di disattivazione sostenuti dal Fornitore una somma una tantum, Iva esclusa, pari ad:

- euro 49,00 (quarantaneve/00) per Adsl su linea condivisa, euro 60,00 (sessanta/00) per Adsl su linea dedicata (Naked);

- euro 50,00 (cinquanta/00) per i circuiti in Fibra Ottica in tecnologia FTTC; euro 50,00 (cinquanta/00) per i circuiti in Fibra Ottica in tecnologia FTTH.

Il recesso dovrà comunque avvenire a mezzo di lettera raccomandata a/r, indirizzata a: TechLabItalia Servizio Clienti – Uff. Contratti - Via Slovenia 9 - 92019 Sciacca (AG), o a mezzo P.E.C all'indirizzo [tlisrl@pec.it](mailto:tlisrl@pec.it). ed avrà effetto dal momento in cui il Fornitore avrà adempiuto a tutte le attività amministrative necessarie alla lavorazione della relativa richiesta e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

15.4 Qualora il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dall'art. 1 del D. Lgs. 15 gennaio 1992, n. 50, e qualora il Contratto sia stato stipulato a distanza mediante invio al Fornitore del Contratto, ai sensi di quanto disposto dal D. Lgs. 22 maggio 1999, n. 185, il Cliente potrà recedere dandone comunicazione al Fornitore mediante lettera raccomandata a/r a: TechLabItalia Servizio Clienti – Uff. Contratti - Via Slovenia 9 - 92019 Sciacca (AG) o a mezzo P.E.C. entro 7 (sette) giorni dalla conclusione del Contratto, ai sensi degli artt. 4 e seguenti del D. Lgs. 50/92 o secondo le modalità e nei limiti previsti dall'art. 5 del D. Lgs. 185/99. Resta comunque salvo il diritto del Fornitore di addebitare i corrispettivi per l'attivazione dei Servizi, per l'utilizzo degli stessi, per i costi direttamente sostenuti e le relative tasse ed imposte.

La comunicazione di recesso può essere inviata, entro lo stesso termine anche mediante telegramma, telex o fax, a condizione che sia confermata mediante P.E.C. o lettera raccomandata a/r entro le 48 ore successive.

15.5 Il Cliente prende atto ed accetta che il recesso dal Contratto comporterà la cessazione di ogni e qualsivoglia rapporto contrattuale esistente relativamente ai Servizi erogati dal Fornitore nei confronti della quale è stato esercitato il recesso.

15.6 Qualora il recesso dal Contratto riguardi alcuni soltanto dei Servizi attivati il Contratto resterà in vigore per i restanti Servizi.

#### **Art. 16 - Richiesta di variazione dei Servizi**

16.1 Il Cliente ha facoltà di richiedere variazioni di consistenza tecnica e contrattuale relativamente ai Contratti attivi e completati chiamando il Servizio Clienti. Non sarà possibile in nessun caso gestire variazioni contrattuali se il Servizio è in corso di completamento o se non è ancora stata conclusa una variazione contrattuale richiesta precedentemente.

16.2 La richiesta di variazione dei Servizi potrà essere effettuata esclusivamente a Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento, pertanto nel caso in cui dette richieste provengano da Cliente moroso il Fornitore provvederà a soddisfare le richieste solo ad avvenuto pagamento della morosità.

16.3 Il Fornitore verificherà l'eseguitabilità delle variazioni richieste dal Cliente e si riserva di eseguirle se compatibili con i Servizi offerti entro i necessari tempi tecnici, ferma restando la facoltà di non eseguire quanto richiesto nei casi in cui ciò possa comportare danneggiamenti all'integrità della rete od al suo corretto funzionamento o per impossibilità di carattere tecnico, dandone informazione al Cliente entro 30 (trenta) giorni.

16.4 Entro 45 (quarantacinque) giorni dalla richiesta, il Fornitore comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza e degli eventuali costi che verranno addebitati nella successiva fattura, le modifiche apportate alle condizioni commerciali contenute nel Modulo d'Adesione, o la ragione della sua mancata effettuazione.

#### **Art. 17 - Diritti di proprietà intellettuale ed industriale**

17.1 Qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritti di progettazione, Know how, marchio e ogni altro diritto di proprietà intellettuale, in qualsiasi forma e ovunque tutelabili, utilizzato in relazione al Servizio e/o Dispositivi per il Servizio, rimarrà sempre e comunque di proprietà del Fornitore.

17.2 Qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione, che formi oggetto di diritti d'autore o di diritti connessi o comunque di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore del Fornitore, e che sia messa a disposizione del Cliente potrà essere utilizzata dal Cliente unicamente per la fruizione dei Servizi per i quali ha sottoscritto il Contratto. Pertanto il Cliente non è autorizzato alla riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione al pubblico, né alla distribuzione e/o ritrasmissione, con qualunque mezzo, del materiale, se non nei limiti di quanto eventualmente necessario per usufruire dei Servizi, con espresso divieto di sua cessione a terzi a qualunque titolo e di qualunque altra forma di sfruttamento economico.

17.3 Il Cliente non è autorizzato a usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi del Fornitore e/o della controllante e/o di qualunque affiliata, senza il previo consenso scritto del Fornitore.

17.4 Il Cliente assume ogni responsabilità per il caso in cui la sua condotta violi i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, e si impegna a manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualunque conseguenza pregiudizievole.

#### **Art. 18. Procedura reclami - Rimborsi**

18.1 Le richieste di rimborso o i reclami relativi agli importi fatturati potranno essere inoltrate dal Cliente al Fornitore con ogni mezzo, ma dovranno formare oggetto di conferma per iscritto a mezzo lettera raccomandata A.R. o P.e.c. entro i termini previsti per il pagamento delle fatture.

18.2 Il Fornitore esaminerà il reclamo e fornirà un riscontro al Cliente entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della conferma scritta del medesimo. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, il Fornitore, entro detto termine informerà il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

18.3 Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato entro 30 (trenta) giorni dalla conclusione delle opportune verifiche, con accredito sulla fattura successiva alla definizione della richiesta di rimborso o direttamente al Cliente.

18.4 Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte dal Fornitore per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione.

#### **Art. 19 Normativa di settore - Procedura di conciliazione - Foro competente**

19.1 Il Cliente prende atto che il Fornitore fornisce i Servizi in ottemperanza ed in conformità alla normativa italiana e comunitaria in materia di telecomunicazioni e che i Servizi forniti da o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, sono regolati dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate. Tali normative potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione dei Servizi e particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione dei Servizi stessi.

19.2 Per le controversie tra il Fornitore e il Cliente varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stesse stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. In particolare, per le predette controversie, individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro 30 (trenta) giorni dalla proposizione della istanza alla suddetta Autorità, ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 249/97. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

19.3 Qualora il Cliente fosse un soggetto diverso dal consumatore inteso come persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, come definito dall'art. 1469-bis del c.c., per ogni e qualsiasi controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione del Contratto, le Parti convengono reciprocamente la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di Sciacca (AG), con espressa esclusione di ogni altro Foro.

#### **Art. 20 - Cessione del Contratto**

20.1 Il Contratto, così come i diritti e gli obblighi da esso scaturenti, non potrà essere ceduto dal Cliente a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente, senza il previo consenso scritto del Fornitore.

20.2 Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 c.c., presta sin d'ora il proprio consenso affinché il Fornitore possa cedere, con conseguente esclusione del Fornitore da ogni responsabilità, in tutto o in parte il Contratto e i relativi diritti a qualsiasi società controllata o collegata ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 c.c., nonché a società controllanti, controllate da o collegate alla comune controllante a condizione che il cessionario si assuma tutti i diritti e le obbligazioni del Fornitore verso il Cliente in base al presente accordo.

#### **Art. 21. Disposizioni finali**

21.1 Le presenti Condizioni Generali sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura del Servizio.

21.2 Tutti gli allegati costituiscono parte integrante del presente Contratto. In particolare il Cliente dichiara di avere espressamente esaminato, preso conoscenza e approvato gli allegati alle presenti Condizioni Generali.

21.3 Le presenti Condizioni Generali potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.

21.4 Salvo quanto diversamente previsto nelle presenti Condizioni Generali, ogni modifica e/o integrazione del Contratto dovrà essere effettuata per iscritto e sottoscritta da entrambe le Parti.

21.5 Eventuali ritardi od omissioni di una delle Parti nel far valere un diritto o nell'esercitare una facoltà non potrà essere interpretato quale rinuncia al potere di farlo valere o di esercitarla in un qualsiasi momento successivo.

#### **Art. 22. Oneri fiscali**

22.1 Salvo diverse disposizioni di legge, saranno a carico del Cliente tutte le imposte e le tasse previste dalla legislazione vigente e ogni onere riguardante il mancato accredito al Fornitore delle somme dovute.

#### **Art. 23. Tutela dei dati personali**

23.1 Il Cliente è informato, che il trattamento dei dati anagrafici da questi ceduti al Fornitore, può essere necessario al fine di permettere allo stesso di adempiere agli obblighi derivanti dal presente Contratto, ovvero per l'adempimento di un obbligo a esso connesso ed è svolto in conformità alle norme ed indicazioni del Reg. EU 2016/679.

23.2 Per trattamento di dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni.

23.3 Il titolare del trattamento è il Fornitore.

23.4 I dati saranno trattati per finalità istituzionali, connesse o strumentali all'attività del Fornitore e quindi:

(a) per dare esecuzione a un Servizio o a una o più operazioni contrattualmente convenuti, ivi compresa la proposizione di estensione del Servizio alle prestazioni supplementari eventualmente attivate dopo la sottoscrizione della proposta di abbonamento ed ogni attività di fidelizzazione del Cliente;

(b) per eseguire, in generale, obblighi di legge;

(c) per esigenze di tipo operativo e gestionale interne del Fornitore e inerenti al Servizio, con particolare, ma non esclusivo, riferimento alla revisione della contabilità del Fornitore.

23.5 Il Cliente, con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali fornisce il proprio consenso per la comunicazione di informazioni commerciali relative a nuove offerte di Servizi dal Fornitore e/o della controllante, di società controllate, collegate, controllate dalla comune controllante o partecipate e/o di società con le quali il Fornitore abbia stipulato accordi commerciali, per verificare il livello di soddisfazione della Clientela sui Servizi e, infine, per la tutela del credito, anche attraverso l'impiego di terzi quale per esempio società di factoring, e l'implementazione, sotto il controllo delle Autorità di settore, di sistemi di controllo e monitoraggio del credito condivisi anche con altri operatori licenziatari ai sensi del DPR 318/97. Per quanto indicato nel presente comma il consenso al trattamento dei dati dovrà essere debitamente espresso nel Modulo di Adesione.

23.6 Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza nonché la riservatezza e potrà essere effettuato anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

23.7 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza dei propri diritti ai sensi del Reg. EU 2016/679 successive modificazioni, e in particolare il Cliente consapevole del suo diritto: (a) ad avere conferma dell'esistenza negli archivi del Fornitore di dati personali relativi al Cliente; (b) a ottenere che i dati personali relativi al Cliente siano messi a disposizione del Cliente in modo comprensibile; (c) a ottenere la cancellazione dei dati personali relativi al Cliente, o il loro trattamento in forma anonima; (d) a ottenere il blocco dei dati personali relativi al Cliente se trattati in violazione delle leggi applicabili; (e) a ottenere l'aggiornamento, la correzione o l'integrazione dei dati personali relativi al Cliente; (f) a vietare, per giustificati motivi, il trattamento dei dati personali relativi al Cliente.