

DIVISIONE
TELECOMUNICAZIONI

CONDIZIONI

CONDIZIONI DI CONTRATTO SERVIZI CASA



DOC. ID
CO.T013P.6-0



VALIDITÀ DOCUMENTO DAL
02/09/25



MERCATO DI **UTENZE DOMESTICHE**
RIFERIMENTO



DURATA MINIMA **MESI**
CONTRATTUALE

Planetel

CERTIFIED
ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001



CERTIFIED
ISO 27001
ISO 27017
ISO 27018



CERTIFIED
ISO 20000-1
ISO 22301
ISO 37001



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO
SERVIZI CASA

01. OGGETTO

01.01 Il Cliente, come specificato in "Anagrafica contraente e condizioni di vendita" (di seguito solamente "C.") e Planetel in persona del suo Presidente del Consiglio di Amministrazione Sig. Bruno Pianetti, (per dati e riferimenti si vedano l'art. Comunicazioni) convengono che: A) F. in forza di appropriati contratti con primari fornitori nazionali ed internazionali di servizi telefonici VoIP e dati, fissi, mobili, radio Wi-Fi, HiperLan, Wi-Max, PDH, FTTx tra loro collegati (di seguito detti Operatori), oltreché ad una rete di collegamenti radio di proprietà denominata "Wifox", dispone di un collegamento diretto tra internet ed i propri apparati telematici (di seguito detti Server) nonché di un collegamento diretto dei medesimi alle linee telefoniche locali fisse e mobili.

01.02 **COMPOSIZIONE DEL CONTRATTO** - Il presente Contratto è sempre composto da: A) Anagrafica Cliente e Condizioni di Vendita; B) eventuali allegati tecnico economici, listini di traffico telefonico, proposte d'offerta commerciali e le loro successive integrazioni, moduli o schede tecniche o amministrative e le loro successive integrazioni (di seguito solamente "Allegati"); C) Condizioni Generali di Contratto che disciplinano e normano il rapporto tra F. ed il C.; D) eventuali Condizioni Specifiche di Contratto.

01.03 I documenti indicati all'art. **COMPOSIZIONE DEL CONTRATTO** costituiscono un corpo unico di norme a disciplina del rapporto tra F. e il C. (di seguito collettivamente denominate "Contratto") e pertanto non possono che essere considerate in maniera unitaria e inscindibile.

01.04 I registri elettronici automatizzati ("log"), generati e conservati a cura di F., costituiscono piena ed incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal C. nell'utilizzo del S. nonché della modalità e durata dell'utilizzo del S. effettuate dal C..

01.05 **ORDINE DI VALENZA** - In caso di contrasto tra le presenti Condizioni Generali di Contratto e i singoli Allegati, quest'ultimo documento prevale.

01.06 Il C. conviene inoltre che: A) che la complessità dei collegamenti telematici costituenti la rete internet comporta per F. l'impossibilità di garantire la qualità o la continuità assoluta del S.. F. da parte sua garantisce fin d'ora che adotterà tutte le precauzioni, tecnologiche, commerciali e contrattuali, per mantenere la continuità e l'efficienza del S., limitando al massimo, ove possibile, ogni malfunzionamento e/o interruzione, così come indicato nella propria Carta dei Servizi reperibile sul sito web aziendale (vedi CONTATTI); B) che salvo diversa pattuizione il S. si configurano come un obbligo di mezzi e non di risultato; C) che per il S. non è garantita l'idoneità ad alcuna funzione specifica.

01.07 Il C. conviene inoltre che la non applicazione da parte di F. di una qualsiasi delle presenti condizioni generali di contratto in caso di inadempimento da parte del C. non può mai essere interpretata come una rinuncia e/o accettazione da parte di F..

02. MODALITÀ DI CONCLUSIONE E DURATA MINIMA DEL CONTRATTO

02.01 Il C. può richiedere il S.: A) compilando in ogni sua parte il presente Contratto e i relativi allegati ed inviandoli ovvero consegnandone una copia in originale all'indirizzo della sede legale (vedi CONTATTI); B) completando la relativa procedura online sul sito web aziendale (vedi CONTATTI) se disponibile per la tipologia di S. richiesto; C) sottoscrivendo il contratto attraverso l'idoneo processo certificato di firma se disponibile per la tipologia di S. richiesto.

02.02 Il Contratto si intenderà concluso alla data di sottoscrizione, entrerà in vigore dal momento dell'attivazione del S. e s'intende stipulato a tempo indeterminato.

02.03 **DURATA MINIMA** - Il contratto prevede una durata minima di mesi.

02.04 F. si impegna ad inviare al C. 30 giorni prima della scadenza del contratto proposta di rinnovo che dovrà essere accettata dal C.. Resta inteso che il C. avrà la facoltà di prorogare l'offerta sottoscritta per 24 mesi successivi.

03. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

03.01 Il S. verrà attivato da F. indicativamente entro il termine di 90 giorni lavorativi a decorrere dalla ricezione del Contratto e comunque entro 180 giorni lavorativi, salvo proroghe dovute al maggior rilascio dei permessi dagli enti preposti per l'esecuzione dei lavori.

03.02 L'efficacia del Contratto è subordinata all'esito positivo delle verifiche tecniche e disponibilità delle risorse di connettività, che F. effettuerà ricevuto il Contratto in originale, qualora dette verifiche avessero esito negativo, il Contratto si intenderà inefficace e dunque non vincolante in alcun modo né per F. né per il C., i quali conseguentemente non avranno reciprocamente nulla a che pretendere a qualsivoglia titolo o ragione con riferimento al Contratto.

03.03 Il C. prende atto che l'attivazione del S. comporterà l'interruzione dei servizi di telecomunicazione, in particolare in casi di portabilità ovvero mantenimento del proprio numero telefonico nel cambio di operatore telefonico, di seguito SPP (si veda art. portabilità) o migrazione di servizi esistenti, prima forniti al C. da altro operatore di telecomunicazioni. F. pertanto, sarà esonerata da ogni responsabilità conseguente al predetto disservizio.

03.04 F. ha la facoltà di subappaltare a terzi l'esecuzione di prestazioni necessarie alla messa in opera e mantenimento del S..

03.05 Il C. consente, previo avviso, al personale di F. o di terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso e/o l'attraversamento, anche sotterraneo, all'immobile di sua proprietà per eseguire interventi di installazione e/o di verifica all'im-

pianto telefonico e agli apparati necessari per la fornitura del S. nonché per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento. In caso contrario, F. non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o la riparazione della linea. In caso di rifiuto, F. previo avviso, può inoltre sospendere a tutela del buon funzionamento della rete, la fornitura del S. fintanto che il C. non acconsente l'accesso ai propri locali.

03.06 **MANCATO ACCESSO** - Il C. dichiara di essere consapevole che il mancato accesso per l'installazione del S. a seguito di appuntamento regolarmente fissato comporterà l'addebito della somma di € 35,00 che potrà essere addebitata anche ratealmente.

03.07 Qualora il collegamento alla rete sia impedito da terzi che non consentono l'accesso e/o l'attraversamento alla loro proprietà, F. non sarà ritenuta responsabile per i ritardi o per l'impossibilità tecnica nell'effettuare il collegamento. F. si riserva all'esito delle verifiche tecniche di comunicare al C. eventuali costi aggiuntivi per l'attivazione o l'erogazione del S.. La mancata accettazione dei costi aggiuntivi da parte del C. determinerà la risoluzione del contratto senza alcun obbligo e/o responsabilità per F..

03.08 **INFRASTRUTTURE DEDICATE** - La richiesta di attivazione di un S. in infrastruttura dedicata prevede l'obbligo di un sopralluogo tecnico che può comportare l'aumento dei costi di attivazione che verrà comunicato entro 30 giorni dalla data di attivazione.

04. APPARECCHIATURE

04.01 Per l'utilizzo del S. sono necessari apparati elettronici di networking di seguito definiti "Apparecchi" forniti obbligatoriamente da F. in noleggio operativo o comodato d'uso come parte integrante del S.. Il C. utilizzerà l'apparecchiatura nel pieno rispetto delle istruzioni fornite da F. ed indicherà se nel luogo dell'installazione siano presenti rischi specifici secondo quanto previsto dal d. lgs. 81/2008 e s.m.i..

04.02 **COMPATIBILITÀ** - La verifica di compatibilità di apparecchiature non fornite da F. è a carico del C. che può ottenere le specifiche tecniche dei servizi erogati da F. mediante richiesta al S. assistenza.

04.03 Il C., qualora si rendesse necessario, dovrà operare a proprie spese sulla configurazione delle altre apparecchiature di proprietà del C. correlate, dipendenti o collegate al S. (es. apparati di videosorveglianza, allarmi, dect...) al fine di assicurarsi l'operatività del S. e mantenere il corretto funzionamento delle apparecchiature di sua proprietà.

04.04 **GARANZIA** - Il C. prende atto del fatto che i dispositivi concessi in noleggio sono coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione, alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dalla garanzia fornita dal produttore ai sensi di legge. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni cagionati dai dispositivi o da una errata utilizzazione degli stessi ed è comunque esclusa nei seguenti casi: A) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da F.; B) danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al C. stesso o a negligenza o difetto di manutenzione; C) difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici; D) uso dei dispositivi in difformità alle istruzioni ricevute; E) ripristino anche accidentale delle condizioni di fabbrica mediante pulsante di reset.

04.05 **RIPRISTINO** - Nel caso si verificano anche solo una delle previsioni di cui all'art. **GARANZIA DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**, il costo delle apparecchiature e degli interventi necessari al ripristino, verranno addebitati al C. al prezzo di listino in vigore. Resta inteso che per il nuovo fornito si pagherà il canone originariamente contrattualizzato.

04.06 In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia F. si riserva la facoltà di provvedere, a propria discrezione alla: A) sostituzione dell'apparecchiatura; B) riparazione dell'apparecchiatura.

05. OBBLIGHI DEL CLIENTE

05.01 Il C. si impegna ad utilizzare e/o a lasciar utilizzare il S. in conformità a tutte le disposizioni legislative civili, penali, amministrative e regolamentari nonché alle consuetudini applicabili alle telecomunicazioni a mezzo telefono e/o internet, rispettando le modalità ed i limiti previsti dal proprio Contratto, astenendosi pertanto (come nel caso di call center, phone center, contact center e ogni altra attività di traffico telefonico massivo) dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi. Resta fermo l'obbligo del C. di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato e costi di disattivazione.

05.02 Il C. conviene ed accetta che sarà ritenuto l'unico ed esclusivo responsabile per l'utilizzo del S., nonché per il materiale ed i dati, anche personali, eventualmente da egli o da terzi trattati mediante il S. medesimo. Il C. terrà pertanto indenne F. da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese, anche legali, subite o sostenute, inoltre la manleva da ogni azione, ragione, pretesa avanzata da terzi nei suoi confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al C. 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 C. ed alle garanzie prestate con sottoscrizione del Contratto medesimo.

05.03 Il C. prende atto che F. avrà il diritto di interrompere e/o limitare l'utilizzo del S., senza incorrere in alcuna responsabilità, anche senza previa comunicazione: A) qualora il sistema telefonico e/o gli apparati di rete del C. non dovessero risultare più conformi alle condizioni di omologazione o non risultassero compatibili con il S.; B) per necessità di manutenzione e/o miglioramento delle proprie apparecchiature; C) qualora fossero riconducibili al C.,

CONTATTI

indirizzo sede legale	Planetel S.p.A. Via Boffalora, 4 24048 Treviolo (BG)
sito web aziendale	www.planetel.it
indirizzo PEC	planetel@pecm.it
portale area clienti	https://my.planetel.it
numero verde	800.608.308
ufficio commerciale	035.204070 - commerciale@planetel.it
ASSISTENZA	
dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 dalle 14:30 alle 18:30	035.204091 assistenza@planetel.it

seppure inconsapevolmente, attività in grado di pregiudicare la sicurezza e la reputazione della rete F.. A titolo di esempio non esaustivo: la diffusione di virus informatici, attacchi "DOS", attività di "phishing"; D) qualora il volume di traffico dati e/o voce motivasse, a insindacabile giudizio di F. o a tutela del C. stesso il sospetto di attività non voluta del C.. Il C. riceverà a mezzo email e/o telefono un'informazione sulle motivazioni, sulla durata della sospensione e sulle azioni da intraprendere per il ripristino.

05.04 È espressamente vietata la cessione anche gratuita o la condivisione a qualsiasi titolo del S. nonché la rivendita a terzi.

06. DATI FORNITI DAL CLIENTE

06.01 **DATI OBBLIGATORI** - Al fine di consentire l'erogazione del S., il C. dovrà fornire a F. i propri dati identificativi, gli indicativi geografici (numeri telefonici ed indirizzi) sui quali il C. ha richiesto l'erogazione nel S., come indicati nel Contratto.

06.02 Al fine di evitare sospensioni o interruzioni del S., le eventuali variazioni relative ai dati sopra indicati, dovranno essere prontamente comunicate a F. all'indirizzo della sede legale di F. (vedi CONTATTI).

06.03 I dati di cui all'art. **DATI OBBLIGATORI** sono essenziali per una corretta identificazione e localizzazione da parte dei servizi di pronto intervento e da eventuali richieste ricevute dagli organi giudiziari o istituzionali.

06.04 Il C., con la sottoscrizione del presente Contratto, dichiara di essere consapevole che può incorrere in sanzioni sia civili che penali per dichiarazioni false e mendaci dei dati sopra indicati.

06.05 Il C. può in qualunque momento accedere ai dati forniti a F. mediante: A) accesso al Portale Clienti Online, B) mediante invio di richiesta all'indirizzo di posta elettronica certificata PEC (vedi CONTATTI). A tal proposito F. si riserva di verificare l'autenticità della richiesta mediante presenza di firma digitale o copia di idoneo documento di identità del titolare dei dati. In caso di recesso anticipato dal contratto ovvero di risoluzione dello stesso il C. potrà accedere ai propri dati mediante richiesta scritta all'indirizzo di posta elettronica certificata PEC (vedi CONTATTI). I dati verranno conservati per il tempo strettamente necessario alla definizione amministrativa del contratto (indicativamente 90 giorni) ed in ogni caso nel rispetto dei termini previsti dal GDPR 679/2016.

07. FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

07.01 Qualora il sistema telefonico e/o gli apparati di rete del C. non siano o non risultino più conformi alle condizioni di omologazione o non siano compatibili con il S., quest'ultima potrà sospendere la fornitura del S. fino a che la problematica non sarà risolta. F. informerà immediatamente il C. della sospensione, specificando i motivi della stessa.

07.02 Qualora gli apparati di proprietà del C. connessi al S. impediscano la corretta erogazione del S. stesso, la stabilità della rete o delle apparecchiature F. per qualsivoglia ragione ultima potrà sospendere la fornitura del S. fino a che la problematica non sarà risolta. F. informerà immediatamente il C. della sospensione, specificando i motivi della stessa.

07.03 **MODIFICHE AL SERVIZIO** - F. potrà modificare le specifiche tecniche del S., aggiornare i corrispettivi, nonché variare le presenti Condizioni contrattuali, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificatamente comunicate al C.. Nel caso in cui tali modifiche dovessero comportare un aumento del prezzo del S. o di altri oneri economici a carico del C., esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del C.. Nello stesso termine il C. mediante comunicazione scritta, inviata all'indirizzo della sede legale di F. (vedi CONTATTI), potrà recedere dal Contratto con effetto immediato. In mancanza, tali modifiche si intenderanno accettate dal C..

07.04 F. si impegna a comunicare a C. a mezzo e mail le seguenti tipologie di incidenti: data breach entro le 72 ore e le relative modalità di gestione.

07.05 Il C. riconosce e accetta la facoltà di F. di effettuare in qualunque momento verifiche, automatizzate e manuali, atte a valutare il grado di funzionamento della rete e lo stato di vulnerabilità da

per il Cliente (firma per accettazione)

potenziali attacchi informatici.

08. ESPRESSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO

08.01 MODALITÀ - Il C. può esprimere la propria volontà di recedere dal presente Contratto esclusivamente mediante comunicazione a mezzo lettera raccomandata o PEC, inviata all'indirizzo della sede legale di F. (vedi Contatti). Il Contratto si intenderà risolto a far data dal 30° giorno successivo al ricevimento della raccomandata o PEC.

08.02 RECESSO PARZIALE - Salvo approvazione di F., in ragione della struttura del S. offerto, il C. non potrà esercitare il proprio diritto di recesso limitatamente ad una o più delle funzionalità tecnologiche costituenti il S..

08.03 In deroga a quanto previsto al punto art. RECESSO PARZIALE delle Condizioni Generali di Contratto, nei soli casi in cui il C. sia impossibilitato a trasferire una componente dei servizi al nuovo operatore, è data facoltà di mantenere lo stesso attivo alle seguenti condizioni, per servizi di un valore mensile inferiore a € 12,20, il pagamento dovrà essere effettuato in un'unica rata annuale anticipata con ulteriore addebito annuale di € 36,60 per la gestione delle pratiche amministrative.

08.04 SALDO RIMANENZE - La cessazione, per qualsiasi motivo, del presente Contratto non farà venire meno l'obbligo del C.: A) di provvedere al pagamento del corrispettivo dovuto e non ancora pagato; B) di restituire immediatamente le eventuali apparecchiature di proprietà di F. fornite in nome o per conto della stessa al C. o installate presso il medesimo allo scopo di fornire il S..

08.05 La restituzione dovrà essere concordata con gli addetti F., contattando il Servizio Assistenza (vedi Contatti).

09. COSTI PER RECESSO

09.01 RECESSO ANTICIPATO - Nel caso in cui il C. manifesti la propria volontà di recedere dal Contratto, quest'ultimo dovrà corrispondere: A) a titolo di indennizzo per i costi amministrativi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: disamina lettera disdetta, riscontro lettera disdetta, inserimento richiesta disdetta ecc..) sostenuti da F. per la disattivazione dei servizi attivi una somma pari a: € 30,00 iva inclusa per ogni singola prestazione tecnologica; B) a titolo di indennizzo per i costi di dismissione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: eliminazione dati del C. dagli apparati ecc..) sostenuti da F. una somma pari a € 30,00 iva inclusa per connettività terrestri, € 80,00 per connettività radio; C) le eventuali rateizzazioni in corso per costi di attivazione e quant'altro acquistato al momento della sottoscrizione del contratto; D) le eventuali riduzioni dei costi di attivazione, installazione, vendita apparati, applicate per promozioni o sconti condizionate al mantenimento del S. per il periodo minimo.

09.02 RATEIZZAZIONI In caso di recesso dell'offerta sarà mantenuta attiva l'eventuale rateizzazione del contributo di attivazione fino alla scadenza prevista a meno che non sia indicata, al momento del recesso o anche successivamente, la volontà di saldare le rate residue in un'unica soluzione. Resta inteso che al C. sarà addebitata la differenza del contributo di attivazione non pagato sino al 24° mese.

10. CORRISPETTIVI/FATTURAZIONI/PAGAMENTI

10.01 Il C. corrisponderà a F. il corrispettivo riferito ai listini prezzi per destinazione, ai canoni ed ai contributi indicati nel Contratto e relativi allegati in vigore.

10.02 FATTURAZIONE - F. emetterà fattura come previsto contrattualmente e come da scelta del C.. La comunicazione della emissione della fattura sarà inviata solo all'indirizzo email indicato dal C. al momento della sottoscrizione del Contratto e si presume conosciuta dal C. decorsi quindici giorni dal suo invio. Le fatture saranno solamente consultabili collegandosi al portale clienti (vedi Contatti), utilizzando Account e Password che saranno comunicati al C. a mezzo email. Ogni variazione dell'indirizzo email del C. dovrà essere comunicata a mezzo raccomandata o PEC (vedi Contatti) del presente Contratto. È facoltà di F. non emettere la stessa qualora gli importi non superino un livello minimo fissato da F..

10.03 E' responsabilità del C. approntare le opportune configurazioni ai suoi servizi di antispam per assicurare la consegna della fattura.

10.04 TRAFFICO TELEFONICO ANOMALO - Nel caso di generazione da parte del C., anche inconsapevolmente, di volumi eccezionali per servizi a consumo, F. potrà fatturare e richiedere il pagamento degli importi senza attendere la scadenza del regolare periodo di fatturazione o richiedere il rilascio di un deposito in garanzia.

10.05 EFFETTI - Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato per l'importo totale pattuito ed entro la data di scadenza contrattuale di pagamento indicato in fattura, con l'addebito di € 2,50 IVA inclusa per ogni effetto emesso.

10.06 COSTI DI MORSA - In caso di ritardo pagamento dell'intero o parziale importo della fattura il C. dovrà versare a F.: A) un'indennità pari agli interessi legali correnti al momento dell'inadempimento e comunque nei limiti previsti dalla normativa antiusura; B) i costi bancari sostenuti a causa dell'inadempimento o del ritardo pagamento.

10.07 RECLAMI - In caso di reclamo riferito alla fatturazione, il C. dovrà far pervenire una contestazione formale anche oltre i termini di scadenza della fattura contestata, ma non oltre: A) il terzo mese dall'emissione della fattura stessa; B) 15 gg. per fatture per volumi eccezionali di servizi a consumo. Il reclamo dovrà essere trasmesso tramite lettera raccomandata o PEC aziendale (vedi CONTATTI). La presentazione del reclamo non esime il C. dal pagamento degli importi non contestati nei termini di scadenza in-

dicati e di quelli contestati nel caso in cui il reclamo si intenda respinto o archiviato.

10.08 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO - F., sempre che non preferisca avvalersi della facoltà prevista nel art. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO, potrà altresì sospendere il S. o l'attivazione di nuovi servizi qualora il C. non adempia puntualmente alle obbligazioni risultanti a suo carico dal presente Contratto, con particolare riferimento alle obbligazioni pecuniarie. Prima della sospensione del S., F. contatterà il C. per verificare la consapevolezza da parte dello stesso della propria inadempienza, invitandolo formalmente ad eseguire il pagamento. In caso di mancato pagamento entro il 15° giorno dalla diffida formale, di cui sopra, F. provvederà alla sospensione del S.. Il S. sarà riattivato solo successivamente all'adempimento nei confronti di F.. La riattivazione del S. avrà luogo entro il tempo tecnico necessario senza possibilità di rivalsa da parte del C. per il periodo dal pagamento all'effettiva ripristino. Ogni spesa, imposta o tassa inerente alla riattivazione del S., è interamente a carico del C. fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni di legge..

10.09 Qualora non diversamente indicato, i costi indicati nel presente Contratto sono da intendersi IVA inclusa.

10.10 AGGIORNAMENTI AUTOMATICI - Il canone sarà aggiornato entro il 31 gennaio dell'anno successivo alla stipulazione del contratto nella misura del 100% dell'aumento dell'indice ISTAT del costo della vita per le famiglie di operai ed impiegati (indice FOI).

11. CESSIONE DEL CONTRATTO

11.01 Salvo approvazione di F., il Contratto non potrà essere ceduto dal C. a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente..

11.02 F. è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto o i relativi diritti a qualsiasi società, a società controllata o collegata ai sensi dell'art. 2359 c.c., nonché a società controllanti o collegate alla comune controllante.

12. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

12.01 F. potrà risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta, nel caso in cui il C. sia inadempiente ad una qualsiasi delle obbligazioni di cui agli artt.: MODALITÀ DI CONCLUSIONE, ATTIVAZIONE ED INSTALLAZIONE, APPARECCHIATURE, OBBLIGHI DEL CLIENTE, DATI FORNITI DAL CLIENTE, FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO, CORRISPETTIVI FATTURAZIONI E PAGAMENTI delle Condizioni Generali di Contratto.

12.02 F. potrà considerare il Contratto automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1353 c.c., nel caso in cui il C.: A) sia sottoposto a liquidazione giudiziale o altra procedura prevista dal Codice della Crisi e dell'Insolvenza (CCII); B) diventi insolvente; C) sia sottoposto a procedure esecutive; E) venga elevato protestato a carico del C..

13. LIMITI DI RESPONSABILITÀ ED INDENNIZZI

13.01 F. non sarà responsabile per danni derivanti dalla sospensione, dall'interruzione o dal malfunzionamento del S. che siano imputabili al fatto del C. e/o al fatto di terzi o che comunque sia dovuto a caso fortuito o forza maggiore.

13.02 Resta in ogni caso esclusa la risarcibilità dei danni indiretti, quali a titolo esemplificativo la perdita di guadagno e di profitto. Gli indennizzi applicabili sono previsti per legge, ed in particolare dalla delibera AGCOM 347/18/CONS e reperibili sul sito web aziendale.

14. SERVIZIO DI ASSISTENZA

14.01 Il C. può segnalare guasti e/o disservizi unicamente: A) tramite il Servizio di assistenza telefonica (vedi Contatti); B) inviando una mail al Servizio di assistenza online (vedi Contatti) indicando obbligatoriamente l'interstatario del contratto; C) aprendo un ticket mediante il Portale area clienti se disponibile per il servizio acquistato (vedi Contatti).

14.02 Il Servizio di assistenza online è gratuito per guasti non imputabili a dolo, omissione, negligenza, colpa del C., modalità di funzionamento o mal funzionamento degli apparati del C..

14.03 ESCLUSIONI - Salvo diversa pattuizione scritta ed accettata da entrambe le Parti, sono sempre escluse dal servizio di assistenza gratuito e pertanto soggette ad addebito a consuntivo in base ai listini di assistenza in vigore al momento della richiesta gli interventi effettuati sul S. o sulle apparecchiature per: A) ripristino a seguito di fatti dolosi o colposi del C., del suo personale o di terzi, per l'uso delle apparecchiature in difformità dalle istruzioni ricevute, ivi compreso il ripristino anche accidentale delle condizioni di fabbrica mediante utilizzo del pulsante o funzione di reset; B) ripristino in conseguenza di riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da F.; C) esecuzione di modifiche, disinstallazioni, spostamenti, reinstallazioni delle apparecchiature; D) ripristino per danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al C. stesso o a negligenza o difetto di manutenzione; E) ripristino per uso delle apparecchiature difforme da quanto prescritto o per uso di materiali di consumo non conformi alle istruzioni di F.; F) ripristino per malfunzionamenti dovuti a cause di forza maggiore come esplosioni, incendi, scariche elettriche; G) installazione/modifica licenze software; H) sostituzione di batterie, pile, accumulatori; I) applicazione di patch di sicurezza e/o aggiornamento del firmware; L) verifica delle configurazioni o installazione di applicativi software; M) verifica di problemi legati alla sicurezza; N) estrazione log; O) riconfigurazioni di apparati non gestiti da F.; P) attività basilari di mantenimento delle apparecchiature; Q) attività di mantenimento o utilizzo del S. o delle apparecchiature di cui è stata fornita al C. precedente

formazione.

14.04 Per la qualità del S. offerto e gli eventuali rimborsi oltre che per il mancato raggiungimento del livello di qualità previsto dal Contratto e dai relativi allegati tecnici sottoscritti dal C., si rimanda alla Carta dei Servizi, reperibile collegandosi al sito web aziendale (vedi Contatti).

14.05 Per i servizi di manutenzione offerti si applicano le condizioni economiche contenute nel Contratto e negli allegati accettati dal C., reperibili collegandosi al sito web aziendale (vedi Contatti).

14.06 PREREQUISITI - L'erogazione del Servizio di Assistenza telefonica richiede inderogabilmente che l'apparato router collegato alla linea sia quello fornito da F., obbligatoriamente nelle configurazioni originali preimpostate da F..

15. FORO COMPETENTE

15.01 Ai sensi dell'art. 1 - comma 11 della Legge 249/97 e della delibera 173/07/CONS e successive modificazioni, per le controversie che dovessero insorgere tra il C. e F., gli stessi si obbligano ad esperire tentativo di conciliazione avanti all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - C.O.R.E.C.O.M., prima di agire in sede giurisdizionale. A tale fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine di trenta giorni dalla proposizione dell'istanza all'Autorità, ad eccezione delle azioni di recupero crediti che sono espressamente escluse dal previo esperimento del tentativo di conciliazione.

15.02 Per ogni e qualsiasi controversia in sede giurisdizionale le parti reciprocamente convengono la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di Bergamo.

16. COMUNICAZIONI

16.01 Tutte le comunicazioni e gli avvisi scritti che il C. vorrà inoltrare a F. dovranno essere fatti pervenire: A) a mezzo posta raccomandata al recapito della sede legale (vedi Contatti); B) a mezzo di posta elettronica certificata PEC (vedi Contatti).

16.02 F. invierà eventuali comunicazioni od avvisi scritti unitamente alla comunicazione della emissione fattura. In caso di documentazione separata, F. potrà inviarla al C. anche via telex o email ove indicato.

17. REGISTRAZIONE

17.01 Il presente Contratto non è soggetto a registrazione, salvo nei casi d'uso.

18. ONERI FISCALI

18.01 È a carico del C. ogni imposta o tassa inerente al presente Contratto.

19. SERVIZI NON ANCORA ATTIVABILI

19.01 Il C. con la sottoscrizione del presente contratto può acquistare il S. che alla data di sottoscrizione non risulta ancora attivabile perché il territorio in cui quest'ultimo è collocato non risulta ancora servito con la predetta tecnologia.

19.02 Il C. dichiara di essere consapevole che il S. diverrà disponibile indicativamente entro 180 giorni solari della sottoscrizione del presente contratto, data indicativa esposta da operatore primario incaricato di sviluppare la predetta tecnologia nella zona interessata. Il C. riconosce che la data di pianificazione ha valore puramente indicativo e pertanto potrà essere suscettibile di modifiche e/o differimenti.

19.03 Il C. dichiara altresì di essere consapevole che le aree di sviluppo indicate dagli operatori primari incaricati potranno essere eliminate ed a tal proposito il S. qui opzionato ed acquistato non potrà essere attivato, ciò senza che a F. possano essere addebitate responsabilità e/o possano essere avanzate richieste danni trattandosi di causa di forza maggiore non imputabile a F..

19.04 Il C., una volta che il S. sarà attivabile, potrà recedere dal contratto con le modalità e le conseguenze già previste e precisate agli artt. ESPRESSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO e COSTI PER RECESSO delle Condizioni Generali di Contratto.

20. MEZZI DI GARANZIA: PEGNO IRREGOLARE

20.01 Alla sottoscrizione della proposta o nel corso del rapporto, F. può richiedere un deposito a titolo di garanzia dell'adempimento delle obbligazioni del C., di importo pari a € 100,00 IVA esente e su cui F. potrà rivalersi per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo nei confronti del C..

20.02 Il deposito è addebitato con la prima fattura immediatamente successiva all'attivazione.

20.03 La somma versata a titolo di deposito non è in nessun modo da considerarsi come fruttifero di interessi e/o soggetto ad alcun tipo di adeguamento finanziario.

20.04 La restituzione al C. avviene decorsi 90 giorni dalla cessazione del Contratto, in conformità dell'art. 1851 c.c., con la conseguente facoltà, per F., di effettuare la compensazione a fronte di inadempimenti del C..

20.05 F. potrà richiedere al C. un adeguamento del deposito.

21. DIRITTO DI RIPENSAMENTO AI SENSI DELL'ART. 52 DEL CODICE DEL CONSUMO

21.01 Se il Contratto è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza il C. consumatore ha diritto di recedere anticipatamente



per il Cliente (firma per accettazione)

dal presente Contratto entro 14 giorni dalla data di sottoscrizione dello stesso ai sensi del d. lgs. 21 febbraio 2014, n. 21.

22. DISPOSIZIONI DIVERSE

22.01 Il Contratto, contiene l'accordo completo delle Parti sulla relativa materia e sostituisce ogni precedente accordo, intesa sia verbale che scritta, precedentemente tra di loro intervenuta.

22.02 MODIFICHE AL CONTRATTO - Qualsivoglia modifica al Contratto dovrà rivestire forma scritta e dovrà risultare da un documento sottoscritto da o per conto della parte nei cui confronti la modifica venga invocata.

22.03 Il C. si impegna a mantenere strettamente riservate tutte le informazioni ottenute a norma del Contratto, rispettando a tal uopo le normative vigenti in tema di privacy.

22.04 Il presente Contratto non è soggetto a registrazione, salvo in caso d'uso.

22.05 ONERI - Sono a carico del C. ogni imposta o tassa inerente al presente Contratto.

22.06 Il presente Contratto consta di n° 4 pagine compresa la presente Scheda di servizio, eventuali listini di traffico telefonico, nonché negli eventuali moduli allegati riepilogati alla voce "Modulistica Allegata" presente alla pag. "Anagrafica Cliente e Condizioni di Vendita".

CONDIZIONI SPECIFICHE DI SERVIZIO SERVIZI CASA

01. SERVIZI TELEFONIA

01.01 In conformità a quanto disposto dall'art. 2 della delibera AGCOM 97/08/CONS, sue successive modifiche ed integrazioni e a tutela del C., F. applica all'attivazione dei servizi di telefonia le funzioni di "Blocco Selettivo Numerazioni" (di seguito soltanto "BSN") ovvero di preventivo sbarramento delle chiamate telefoniche verso le direttrici telefoniche sensibili di cui di cui all'art. 1, comma 1, lettera n dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS.

01.02 BLOCCO SELETTIVO - F. può in ogni momento e senza l'obbligo di preavviso al C. applicare la funzione di BSN a direttrici telefoniche non precedentemente bloccate qualora le caratteristiche di costo e andamento statistico del numero di chiamate le riconducano, a insindacabile giudizio di F. nella casistica di "numerazione sensibile".

01.03 Il C. ha la facoltà di ottenere in qualunque momento la modifica del proprio BSN utilizzando le procedure telematiche messe a disposizione da F. in conformità alle normative vigenti, reperibili sul sito web aziendale (vedi Contatti) con l'immediata entrata in funzione delle modifiche oppure compilando e inviando a mezzo email e/o fax dell'apposito modulo nella versione vigente, disponibile sul sito web aziendale con l'entrata in funzione delle modifiche entro un massimo di 8 ore lavorative.

01.04 TRAFFICO ANOMALO - Fermo restando la facoltà di F. a sospendere il servizio di telefonia qualora fossero rilevati volumi di traffico telefonico anomalo, il C. riconosce l'impossibilità per F. di prevenire totalmente tale evenienza. Resta pertanto fermo l'obbligo del C. di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico telefonico anomalo generato dalle apparecchiature del C. e gli eventuali costi di disattivazione.

01.05 SERVIZIO CONSUMO "FLAT" - Il C. è tenuto ad utilizzare i servizi di telefonia con listino dei costi a consumo di tipo "FLAT", ovvero per i quali il corrispettivo o parte del corrispettivo dovuti dal C. è quantificato in un canone indipendente dalla quantità di traffico telefonico generato, secondo i principi di "Uso Lecito del Servizio" ovvero astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi per i quali le linee telefoniche sono state attivate (es. call center, phone center, contact center e ogni altra attività di traffico telefonico massivo) ovvero secondo un profilo standard di traffico che non superi per 3 mesi almeno 2 delle seguenti condizioni: A) traffico giornaliero uscente sviluppato verso numeri fissi italiani non superiore a 300 minuti per utenza/linea o canale; B) traffico mensile uscente sviluppato verso numeri fissi italiani non superiore a 1500 minuti per utenza/linea o canale; C) traffico giornaliero uscente sviluppato verso cellulari italiani non superiore a 300 minuti per utenza/linea o canale; D) traffico mensile uscente sviluppato verso cellulari italiani non superiore a 1500 minuti per utenza/linea o canale. In caso di inosservanza del principio di "Uso lecito del Servizio di telefonia Flat", F. si riserva di interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi, di opzioni o promozioni o di applicare previa comunicazione al C. le condizioni economiche del piano tariffario abbinato al presente contratto (in questo caso il C. avrà la possibilità di esercitare il diritto di recesso) entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del C..

02. SERVIZI CONNETTIVITÀ

02.01 PRESTAZIONI - Il C. riconosce ed accetta che le prestazioni effettive dei servizi F. di collegamento ad Internet ed ad essi correlati dipendono da molteplici fattori non condizionabili dalla capacità operativa di F. quali: la distanza dalla centrale di smistamento del flusso di dati, il grado di congestione della rete, la qualità della rete di accesso, dall'impianto telefonico del C., le prestazioni degli apparati e software utilizzati, la capacità di risposta dei server contattati nonché, specificatamente per i collegamenti radio, dalla presenza di ostacoli naturali e/o artificiali e che pertanto F. non può assicurare in nessun modo la qualità e la continuità del S.. F. da parte sua garantisce fin d'ora che adotterà tutte le precauzioni tecnologiche per mantenere la continuità, l'efficienza dei servizi e limitare al massimo, ove possibile, ogni malfunzionamento e/o interruzione, così come indicato nella propria Carta dei Servizi reperibile sul sito web aziendale (vedi Contatti).

02.02 EFFICIENZA - F. può attivare ed erogare il S. con una tecnologia di accesso diversa da quella inizialmente optata se, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnico/ambientale, ciò risulti opportuno per garantire una migliore efficienza del S..

02.03 F. consiglia il C. di dotarsi di idonei sistemi di firewall, antivirus e/o sistemi equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy, distruzione dei dati archiviati.

03. PORTABILITÀ DI NUMERI TELEFONICI

03.01 Il C. potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia (di seguito "Operatore Cedente") chiedendo a F. l'attivazione del servizio di Portabilità del Numero Telefonico (di seguito solo "SPP") che sarà prestato compatibilmente con la verifica della sua fattibilità techni-

ca. Il SPP sarà attivato da F. entro circa 20 giorni lavorativi dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso, salvo impedimenti tecnici indipendenti dalla volontà di F. che saranno resi noti al C..

03.02 LIMITAZIONI DEL SPP - Il C. prende altresì atto che: A) l'attivazione del SPP è, in base alla vigente normativa, subordinata al recesso dal rapporto contrattuale con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del S.; B) la modifica rapporto contrattuale in essere con l'Operatore Cedente potrebbe comportare restrizioni nell'utilizzo di alcuni servizi telefonici supplementari ed aggiuntivi eventualmente sottoscritti con l'Operatore Cedente; C) poiché per l'attivazione dei Servizi è necessaria la collaborazione dell'Operatore Cedente quale assegnatario della numerazione telefonica originaria, F. non assume alcuna responsabilità per ritardi e disservizi causati da fatti imputabili all'Operatore Cedente; D) pur essendo la SPP subordinata all'interruzione del rapporto contrattuale con l'Operatore Cedente, salvo diversa esigenza del C., F. consiglia comunque di notificare l'intenzione di recesso all'Operatore Cedente, nelle modalità da questi predisposte.

04. SERVIZIO SMS

04.01 PREVENZIONE FRODI - Il C. accetta che i messaggi sms inviati tramite il S. possono essere oggetto di verifica sia automatica che manuale da parte di F. o di suoi incaricati al fine di prevenire frodi informatiche.

04.02 Alla cessazione del Contratto, F. effettua la cancellazione integrale sia delle liste di contatto sia dello storico degli sms inviati entro un massimo di 30 giorni dalla data di risoluzione del contratto.

04.03 LIMITAZIONI SERVIZIO SMS - Il C. si impegna a non inviare sms: A) coperti da diritto d'autore B) contrari alle leggi; C) con materiale pornografico; D) attinenti al gioco d'azzardo; E) attinenti alla cartomanzia, magia, astrologia e/o affini; F) servizi a pagamento rivolti a minori.

04.04 I comportamenti specificati all'art. LIMITAZIONI SERVIZIO SMS delle Condizioni Specifiche di Servizio possono costituire reati e come tali possono essere puniti ai sensi di legge, e il mancato rispetto comporta l'obbligo da parte del C. al pagamento in favore di F. di una penale pari a € 1.000, salvo il maggior danno.

04.05 Il C. riconosce che F. vieta espressamente l'utilizzo del S. per l'invio di SMS a destinatari di cui non sia stato preventivamente raccolto il consenso in conformità alle indicazioni del R.E. 679/201016 (GDPR) e D.lgs. 101/2018. E' facoltà di F. di richiedere al C. la documentazione comprovante l'esistenza e l'idoneità del consenso dei destinatari. Il C. entro e non oltre 10 giorni dovrà fornire quanto richiesto. Nel caso in cui il C. si rifiuti di fornire la documentazione richiesta nei termini sopra indicati, ovvero la documentazione non venga fornita o comunque sia non idonea o incompleta, per qualsiasi ragione, F. si riserva il diritto insindacabile di sospendere l'accesso alla piattaforma del C. e avrà la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del Contratto per inadempimento ai sensi dell'art. 1. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO. In tal caso F. non sarà in alcun modo responsabile, né sarà tenuta a corrispondere alcun indennizzo e/o risarcimento per il S. non usufruito.

Luogo e data

per Planetel (timbro e firma per accettazione)

FIRMA PER ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI DI CONTRATTO - Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano espressamente tutte le clausole, pattuizioni e condizioni degli artt. CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO: Composizione del Contratto; Ordine di valenza; Modalità di conclusione e durata minima del contratto; Durata Minima; Attivazione del servizio; Mancato Accesso; Infrastrutture dedicate; Apparecchiature; Compatibilità; Garanzia; Ripristino; Obblighi del Cliente; Dati forniti dal Cliente; Dati obbligatori; Funzionamento del Servizio; Modifiche al Servizio; Espressione del diritto di recesso; Modalità; Recesso parziale; Saldo Rimanenza; Costi per recesso; Recesso anticipato; Rateizzazioni; Corrispettivi / fatturazioni / pagamenti; Fatturazione; Traffico telefonico anomalo; Effetti; Costi di mora; Reclami; Sospensione del servizio; Aggiornamenti automatici; Cessione del contratto; Risoluzione del contratto; Limiti di responsabilità ed indennizzi; Servizio di Assistenza; Esclusioni; Prerequisiti; Foro competente; Comunicazioni; Registrazione; Oneri fiscali; Servizi non ancora attivabili; Mezzi di garanzia: pegno irregolare; Disposizioni diverse; Modifiche al contratto; Oneri. CONDIZIONI SPECIFICHE DI SERVIZIO: Servizi di telefonia; Blocco selettivo; Traffico anomalo; Servizi a consumo "flat"; Servizi di connettività; Prestazioni; Efficienza; Portabilità di numeri telefonici; Limitazioni del SPP; Servizi SMS; Prevenzione frodi; Limitazioni servizio SMS. Per condizioni di recesso e recesso anticipato si rimanda agli artt: Espressione del diritto di recesso; Modalità; Recesso parziale; Saldo rimanenze; Costi per recesso; Recesso anticipato; Rateizzazioni.

Luogo e data

INFORMATIVA SINTETICA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

TITOLARE DEL TRATTAMENTO: Planetel S.p.A., con sede legale in Via Boffalora, 4 - 24048 Treviolo (BG), nella persona del legale rappresentante pro tempore. **DATI DI CONTATTO:** Telefono: 035.204070, Email: privacy@planetel.it PEC: planetel@pecm.it, DPO: dpo@planetel.it. **FINALITÀ DEL TRATTAMENTO:** esecuzione del contratto sottoscritto con l'interessato, adempimenti amministrativi e fiscali, invio di comunicazioni promozionali e commerciali (solo previo consenso esplicito). **BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO:** per esecuzione contratto e obblighi connessi: Art. 6 comma 1 lettera b) e c) GDPR (non è necessario consenso), per attività promozionali e marketing diretto: Art. 6 comma 1 lettera a) GDPR (consenso esplicito richiesto). **CATEGORIE DI DESTINATARI:** i dati personali potranno essere comunicati a: Autorità fiscali e giudiziarie, se richiesto, Fornitori esterni (es.: consulenti fiscali, IT provider, hosting provider), debitamente nominati Responsabili esterni del trattamento. **PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI:** i dati saranno conservati per il tempo necessario all'esecuzione del contratto e successivamente secondo termini di legge, per le finalità di marketing e fino a revoca del consenso e comunque massimo 2 anni dall'ultimo aggiornamento. **DIRITTI DELL'INTERESSATO:** l'interessato può esercitare i diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del GDPR (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione al trattamento, portabilità dei dati) inviando richiesta scritta ai recapiti sopraindicati. Con l'accettazione del presente contratto, il Cliente designa Planetel S.p.A. come responsabile esterno del trattamento dei dati personali.

Luogo e data

per il Cliente (firma per accettazione)