

**DIVISIONE
TELECOMUNICAZIONI**

CONTRATTO

PLANETEL CASA

IN PROMO

fino al



DOC. ID

CT.T019P.15-0



VALIDITÀ DOCUMENTO DAL

02/03/26



**MERCATO DI
RIFERIMENTO**

UTENZE DOMESTICHE



**DURATA MINIMA
CONTRATTUALE**

MESI



**PERIODICITÀ DI
FATTURAZIONE**



**STANDARD DI
CONNESSIONE**



FIBRA OTTICA FTTH/FTTP



**FIBRA OTTICA MISTA
RAME FTTCAB**



RAME

QUALITÀ' DEL SERVIZIO



Infrastruttura di proprietà in Fibra Ottica con apparati di ultima generazione e servizi erogati con gestione nativa dei nuovi indirizzi pubblici IPv6 assegnati ad ogni Cliente in modo statico su tutta la rete e dei tradizionali indirizzi IPv4 in CGN.



Interconnessione diretta con principali fornitori di contenuti (Amazon® - Netflix® - Sky® - Dazn®) con ottimizzazione dei servizi streaming video.



Nessun limite o filtro di banda sulla navigazione internet, sulle porte e/o applicazioni, nessuna applicazione di funzioni quali traffic shaping e/o controllo del traffico.



Rapporto diretto e dedicato con il Cliente grazie al servizio di supporto e assistenza sul territorio con personale dipendente qualificato, oltre alla possibilità di gestione del servizio in completa autonomia tramite il portale web dedicato.

Planetel
Nordest

Gruppo
Planetel

Doc ID: CT.T019P.15-0 - Servizi Casa - inizio validità documento: 02/03/26

la Voce del Cliente

la Voce del Cliente

la Voce del Cliente

la Voce del Cliente

la Voce del Cliente

la Voce del Cliente

la Voce del Cliente

la Voce del Cliente

la Voce del Cliente

Il Cliente richiede un nuovo abbonamento ai servizi di seguito elencati nei profili e costi indicati e sottoscritti, accettando i termini e le condizioni riportate nelle Condizioni di Contratto di cui la presente Scheda di Servizio è parte integrante e che nell'insieme costituiscono il Contratto di Abbonamento.

SERVIZI CONNETTIVITA' E VOCE VOIP									
TECNOLOGIA DI CONNESSIONE	PRESTAZIONI		MCR	SERVIZIO VOCE VOIP E IP	Q.TÀ	CANONE MENSILE A PARTIRE DAL 25° MESE	IN PROMO FINO AL		CANONE MENSILE TOTALE
	DOWNLOAD	UPLOAD					CANONE MENSILE PRIMI 24 MESI	NOLEGGIO ROUTER WIFI	
	valori massimi in MBPS								
FTTCab	200	30	10%	1 LINEA VOCE CON LISTINO A CONSUMO HOME TIME ZERO 1 CLASSE INDIRIZZI pubblici statici IPv6 / 56 1 INDIRIZZO IPv4 IN CARRIER-GRADE NAT	€	29,95	€	25,95	€
FIBRA FTTH	1000	300			€	29,95	€	25,95	€
	500	500			€	29,95	€	25,95	€
	1000	1000			€	34,95	€	30,95	€
FIBRA FTTH (Area A)	2500	500			€	39,95	€	34,95	€
	2500	1000			€	49,95	€	41,95	€

NB • La velocità di navigazione effettiva disponibile al cliente dipende da diversi fattori tecnico/ambientali non soggetti al controllo di Planetel NordEst tra cui, a titolo di esempio: qualità del cavo di rame, distanza tra punto di installazione e cabinet di distribuzione, capacità di elaborazione dati degli apparati informatici, presenza di disturbi sul segnale della rete wireless • La velocità in upload per i collegamenti FTTCab è di 20 Mbps se attivata su rete non Planetel NordEst • L'importo del canone mensile si intende con domiciliazione bancaria attiva ed include il canone di noleggio del router pari a € 5,00. (si veda anche l'art. CESSAZIONE delle Condizioni Generali di Contratto) • Per i collegamenti FTTH il router è fornito obbligatoriamente da Planetel NordEst per ragioni di natura tecnica a garanzia di efficienza • Apparato router preconfigurato con protocollo DHCP spedito gratuitamente a mezzo corriere all'indirizzo indicato per l'attivazione del servizio. • Marca e modello dell'apparato possono variare in base alle disponibilità • Per maggiori informazioni contattare il servizio di Assistenza Clienti • Per verificare la disponibilità del servizio e l'area di appartenenza: <https://fibra.planetel.it>.

APPARATI AGGIUNTIVI					CANONE MENSILE
Q.TÀ	APPARATI	COMPATIBILITÀ	WI-FI		
	ROUTER	Fritz!Box 7530 AX	FTTCab e FTTH	6	€ 2,00
		Fritz!Box 5530	solo FTTH	6	€ 2,00
		Fritz!Box 5590 (4 porte)	solo FTTH	6	€ 5,00
		Fritz!Box 7690	FTTCab e FTTH	7	€ 8,00
		Fritz!Box 5690 Pro	FTTCab e FTTH	7	€ 10,00
	POWERLINE	Fritz! 1240 AX	FTTCab e FTTH	6	€ 6,00
	REPEATER	Fritz! 1200 AX	FTTCab e FTTH	6	€ 3,00
		Fritz! 3000 AX	FTTCab e FTTH	6	€ 8,00
		Fritz! 600	FTTCab e FTTH	4	€ 2,50
		Fritz! 3000	FTTCab e FTTH	5	€ 5,00

SERVIZI AGGIUNTIVI			CANONE MENSILE	CANONE MENSILE TOTALE
Q.TÀ	SERVIZIO			
	Opzione Voce Tutto Incluso	€	4,00	€
	Segreteria telefonica centralizzata	€	2,00	
	Invio / ricezione fax su numero dedicato	€	4,00	
	Fast Gaming (riduzione latenza)	€	4,00	
	1 indirizzo IP pubblico statico IPv4	€	8,00	

NB • L'importo del canone è sempre inteso come aggiuntivo del canone base di noleggio del router. Per gli apparati di tipo "powerline" e "repeater", il raggiungimento della massima velocità di trasferimento dati richiede l'utilizzo di un router con standard Wi-Fi equivalente o superiore. • Il servizio Opzione Voce Tutto Incluso prevede l'applicazione del listino tariffe telefoniche "Home Italia Opzione Flat" (vedi art. SERVIZI A CONSUMO FLAT delle Condizioni Specifiche di Contratto ed il Listino Tariffe Telefoniche Home Italia per il dettaglio dei costi per chiamate non incluse e limitazioni).

CONTRIBUTI PER ATTIVAZIONE SERVIZIO			
CONTRIBUTO ATTIVAZIONE SERVIZI			
Servizio Fibra FTTCab			
Servizio Fibra FTTH / FTTP			
Servizio Fibra FTTH / FTTPA Progetto			

Q.TÀ	CONTRIBUTO UNA TANTUM	IN PROMO FINO AL	Q.TÀ	CONTRIBUTO DILAZIONATO IN	CONTRIBUTO UNA TANTUM TOTALE
	in € / servizio			in € / servizio / rata	
€	120,00	€ 39,90	€	1,80	€
€			€		€
€			€		€

NB • La promozione è valida previo mantenimento del contratto per almeno la durata minima. • L'importo della quota mese relativa al contributo dilazionato si intende con domiciliazione bancaria attiva ed include il contributo di attivazione pari a € 120,00. • Per le condizioni relative alla dilazione di pagamento del contributo di attivazione si vedano anche gli art. INFRASTRUTTURE DEDICATE, RECESSO ANTICIPATO e RATEIZZAZIONI delle Condizioni Generali di Contratto.

CONTRIBUTI UNA TANTUM INSTALLAZIONE ROUTER			
Q.TÀ	INSTALLAZIONE	CONSEGNA	INDIRIZZO DI SPEDIZIONE / RITIRO
	installazione a cura del Cliente con:	ritiro presso sede Planetel NordEst	
		ritiro presso Planetel Point	
		spedizione tramite corriere a:	
	Consegna tramite ns. operatore o incaricato		dalle 08:00 alle 12:00 - dalle 14:00 alle 17:30
	installazione apparati da lunedì a venerdì feriali previo appuntamento telefonico		dalle 12:00 alle 14:00 - dalle 17:30 alle 20:00
	Non richiedo il noleggio dell' apparato router		



Doc ID: CT.T019P.15-0 - Servizi Casa - inizio validità documento: 02/03/26

OFF. N°

DEL

AGENTE

SEGNALATORE

CLIENTE

OPZIONE FLAT TUTTO INCLUSO		
TARIFFE VERSO NUMERAZIONI NAZIONALI FISSE	A CONSUMO <i>in € / min</i>	ALLA RISPOSTA <i>in € / cad</i>
URBANE	INCLUSO NEL CANONE	
NAZIONALI		

TARIFFE VERSO NUMERAZIONI NAZIONALI MOBILI	TARIFFA UNICA <i>in € / min</i>	ALLA RISPOSTA <i>in € / cad</i>
TUTTI	INCLUSO NEL CANONE	

OPZIONE A CONSUMO TIME ZERO		
TARIFFE VERSO NUMERAZIONI NAZIONALI FISSE	A CONSUMO <i>in € / min</i>	ALLA RISPOSTA <i>in € / cad</i>
URBANE	0,05	0,10
NAZIONALI		

TARIFFE VERSO NUMERAZIONI NAZIONALI MOBILI	TARIFFA UNICA <i>in € / min</i>	ALLA RISPOSTA <i>in € / cad</i>
TUTTI	0,10	0,10

TARIFFE SERVIZIO INVIO SMS	VERSO NAZIONALI <i>in € / cad</i>	VERSO INTERNAZIONALI <i>in € / cad</i>
COSTO	0,08	0,11

TARIFFE SERVIZIO INVIO SMS	VERSO NAZIONALI <i>in € / cad</i>	VERSO INTERNAZIONALI <i>in € / cad</i>
COSTO	0,08	0,11

NB • Per servizi di tipo "Flat" con traffico verso numeri fissi non superiore a 300 minuti giornalieri o 1500 minuti mensili per utenza/linea o canale. Il traffico eccedente verrà addebitato al costo di € 0,01/min per chiamate verso numeri fissi e € 0,08/min per chiamate verso numeri mobili con una maggiorazione di uno scatto alla risposta di € 0,18/cad. (si veda anche l'art. SERVIZI A CONSUMO "FLAT" delle Condizioni Specifiche di Contratto Servizi Casa)

TARIFFE VERSO NUMERI INTERNAZIONALI		CHIAMATE VERSO RETE FISSA <i>in € / min</i>	CHIAMATE VERSO RETE MOBILE <i>in € / min</i>	SCATTO ALLA RISPOSTA <i>in € / cad</i>
DESTINAZIONI SUDDIVISE IN PAESI PER CHIAMATE VERSO RETE FISSA E MOBILE				
1	Andorra, Austria, Belgio, Canada, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Liechtenstein, Lussemburgo, Norvegia, Paesi Bassi, Portogallo (incluse le Isole Azzorre e Madeira), Principato di Monaco, Regno Unito, Slovenia, Spagna, Stati Uniti d'America (tutti gli Stati), Svezia, Svizzera.	0,18	0,39	0,30
2	Albania, Bosnia, Bulgaria, Cipro, Croazia, Gibilterra, Islanda, Isole Faer Oer, Libia, Macedonia, Malta, Polonia, Rep. Ceca, Rep. Slovacca, Romania, Serbia e Montenegro, Tunisia, Ungheria.	0,35	0,48	0,30
3	Algeria, Bielorussia, Estonia, Lettonia, Lituania, Marocco, Moldavia, Russia, Turchia, Ucraina.	0,48	0,63	0,30
4	Australia, Cina, Corea del Sud, Filippine, Giappone, Hong Kong, India, Indonesia, Israele, Malaysia, Nuova Zelanda, Palestina, Singapore, Taiwan, Thailandia., Timor Est	0,82	0,96	0,30
5	Arabia Saudita, Argentina, Bolivia, Brasile, Cile, Colombia, Ecuador, Egitto, Messico, Paraguay, Perù, Puertorico, Sud Africa, Venezuela	0,96	1,11	0,30
6	Afghanistan, Angola, Antartica, Antigua e Barbuda, Antille Olandesi, Armenia, Aruba, Azerbaigian, Bahamas, Bahrein, Bangladesh, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bhutan, Botswana, Brunei, Burkina Faso (Alto Volta), Burundi, Camerun, Capo Verde, Christmas Island, Ciad, Coco Island, Comore, Corea del Nord, Costa d' Avorio, Costa Rica, Cuba, El Salvador, Emirati Arabi Uniti, Eritrea, Etiopia, Falkland, Gabon, Gambia, Georgia, Ghana, Giamaica, Gibuti, Giordania, Groenlandia, Guadalupa, Guatemala, Guayana Francese, Guinea Equatoriale, Guyana, Honduras, Iran, Iraq, Kazakistan, Kenya, Kirghizistan, Kuwait, Laos, Lesotho, Libano, Liberia, Macao, Madagascar, Malawi, Maldive, Mali, Martinica, Mauritania, Mauritius, Mayotte, Micronesia, Mozambico, Namibia, Nicaragua, Niger, Nigeria, Oman, Pakistan, Panama, Qatar, Repubblica Centrafricana, Repubblica Dominicana, Reunione, Ruanda, Saint Elena, Saint Kitts e Nevis, Saint Pierre e Miquelon, Seicelle, Senegal, Sierra Leone, Siria, Somalia, Sri Lanka, Sud Sudan, Sudan, Swaziland, Tagikistan, Tanzania, Togo, Trinidad e Tobago, Turkmenistan, Uganda, Uruguay, Uzbekistan, Vergini Is. Americane, Vietnam, Yemen, Zambia, Zimbabwe.	1,63	1,73	0,30
7	Anguilla, Ascension, Cayman, Congo, Cook, Diego Garcia, Dominica, Figi, Grenada, Guam, Guinea, Guinea Bissau, Haiti, Isole Vergini Britanniche, Kampuchea (Cambogia), Kiribati, Marianne, Marshall, Mongolia, Montserrat, Myanmar (Birmania), Nauru, Nepal, Niue, Norfolk, Nuova Caledonia, Palau, Papua Nuova Guinea, Polinesia Francese, Saint Lucia, Saint Vincent e Grenadine, Salomone, Samoa, Samoa Americane, Sao Tomè e Principe, Suriname, Tokelau, Tonga, Turks e Caicos, Tuvalu, Vanuatu, Wallis e Futuna.	3,00	3,47	0,30

TARIFFAZIONE CHIAMATE TELEFONICHE VERSO ALTRE DESTINAZIONI	SECONDO LE TARIFFE DELL' OPERATORE DI APPARTENENZA
Numerazioni con destinazioni non geografiche, premium, satellitari, a tariffazione speciale (es:844...,199...),	

Luogo e data

per Planetel NordEst (timbro e firma per accettazione)

iva inclusa

iva inclusa



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 NordEst 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, FTTH 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.,

PUNTI DI CONTATTO

INDIRIZZO SEDE LEGALE	Planetel Nord Est S.r.l. Via Boffalora, 4 24048 Treviolo (BG)
INDIRIZZO SEDI OPERATIVE	Via della Meccanica, 2 35127 Padova (PD) Piazza Marconi, 3 30032 Fiesse d'Artico (VE)
SITO WEB AZIENDALE	www.ne.planetel.it
INDIRIZZO PEC	planetelnordest@pecm.it
ASSISTENZA TECNICA DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 9:00 ALLE 18:00	049 99 88 200 assistenza@ne.planetel.eu
UFFICIO COMMERCIALE DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 9:00 ALLE 18:00	800 120 420 commerciale@ne.planetel.eu
GRUPPO PLANETEL	
La società Planetel NordEst Srl, dopo aver maturato in autonomia un'alta capacità operativa ad operare nel settore delle telecomunicazioni e dei servizi digitali evoluti per aziende ha voluto estendere ulteriormente la qualità dei servizi offerti entrando a far parte del Gruppo Planetel la cui capofila, Planetel S.p.A., opera con una riconosciuta autorevolezza grazie ai consolidati accordi di partnership e certificazioni con primari fornitori mondiali ed agli investimenti in infrastrutture dedicate di proprietà.	

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 indirizzo) 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 mo-

per il Cliente (firma per accettazione)

Planetel NordEst Srl
ne.planetel.it

Sede Legale Via Boffalora, 4 - 24048 - Treviolo (BG) - Tel. 049 9988200
REA: BG 481961 - P.IVA/CF 03350610287 - Cap. Soc. € 500.000,00 i.v.
Soggetta a direzione e coordinamento di Planetel S.p.A.

Via della Meccanica, 2
35127 Padova (PD)
Tel. +39 049 9988200

Piazza Marconi, 3
30032 Fiesse d'Artico (VE)
Tel. +39 041 5161969



diffiche si intenderanno accettate dal C..

07.04 F. si impegna a comunicare a C. a mezzo e mail le seguenti tipologie di incidenti: databreach 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 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 € 1,00 IVA inclusa per ogni effetto emesso.

10.06 COSTI DI MORA - 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 indicati 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 (CICL); B) diventi insolvente; D) 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'intestatario 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) so-

stituzione 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 sito web aziendale (vedi Contatti).

14.06 PREREQUISITI - L'erogazione del Servizio di Assistenza telefonica richiede indogabilmente 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 tentativi 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 telefax 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

per il Cliente (firma per accettazione)



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 e' stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza il C. consumatore ha diritto di recedere anticipatamente 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° 3 pagine compresa la presente Schede 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 A 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 dei corrispettivi dovuti dal C. è quantificato in un canone indipendente dalla quantità di traffico telefonico generato, secondo i principi di "Uso Leale 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 leale 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 tecnica. Il SPP sarà attivato da F. entro circa 20 giorni lavorativi dall'invio 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 inviato 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. 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 NordEst (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 Rimanenze; 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 NordEst Srl, con sede legale in Via Boffalora, 4 - 24048 Treviolo (BG), nella persona del legale rappresentante pro tempore. **DATI DI CONTATTO:** Telefono: 049.9988200, Email: privacy@planetel.it PEC: planetelnordest@pecm.it, DPO: dpo@ne.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 NordEst Srl come responsabile esterno del trattamento dei dati personali.

Luogo e data

Planetel NordEst Srl
ne.planetel.it
Sede Legale Via Boffalora, 4 - 24048 - Treviolo (BG) - Tel. 049 9988200
REA: BG 481961 - P.IVA/CF 03350610287 - Cap. Soc.: € 500.000,00i.v.
Soggetta a direzione e coordinamento di Planetel S.p.A.

il Cliente (firma per accettazione)

il Cliente (firma per accettazione)

RILASCIO DEL CONSENSO FINALITÀ DI FORNITURA

Io sottoscritto/a, conscio che il rilascio del consenso è necessario per l'esecuzione della richiesta di fornitura, esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali anche di natura particolare, come indicato nell'informativa privacy.

RILASCIO DEL CONSENSO FINALITÀ DI MARKETING

Io sottoscritto/a, relativamente alla raccolta e trattamento dei dati al fine di promuovere prodotti e servizi offerti da Planetel NordEst, come indicato nell'informativa privacy

ESPRIMO NON ESPRIMO IL CONSENSO

L'informativa completa è disponibile alla pagina web:
<http://www.ne.planetel.it/privacy>

il Cliente (firma per accettazione)

Via della Meccanica, 2
35127 Padova (PD)
Tel. +39 049 9988200
Piazza Marconi, 3
30032 Fiesso d'Artico (VE)
Tel. +39 041 5161969

Doc ID: CT.T019P.15-0 - Servizi Casa - inizio validità documento: 02/03/26

SERVIZIO PORTABILITÀ DI NUMERO TELEFONICO O NUOVA NUMERAZIONE ASSEGNATA DA PLANETEL NORDEST

Il sottoscritto _____ in qualità di titolare delle numerazioni telefoniche dà mandato

a Planetel NordEst (sede legale in via Boffalora, 4 - 24048 Treviolo - BG) ad operare sulla propria numerazione telefonica come indicato nel Dettaglio Tecnico, consapevole che in caso di Portabilità di numero telefonico geografico ("Service Provider Portability" o "SPP" o "NP"), ovvero la procedura che consente all'utente di mantenere il proprio numero telefonico precedentemente assegnatogli da altro operatore di telefonia, a parità di servizio e, dove applicabile, di ubicazione nell'ambito della stessa area locale, nel momento in cui questi decide di cambiare operatore (Delibere AGCOM: 274/07/CONS, 611/13/CIR):

- A) Planetel NordEst agirà in qualità di Operatore Ricevente nei confronti dell'Operatore Cedente del/i numero/i elencato/i nel Dettaglio Tecnico;
- B) Previa verifica di fattibilità tecnica, la NP sarà attivata entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla ricezione in originale del presente documento. Per domande presentate congiuntamente ad una Proposta d'Abbonamento il termine decorrerà dalla data di attivazione del servizio di telefonia, che avverrà nei tempi previsti dal Contratto;
- C) Planetel NordEst non assume alcuna responsabilità per ritardi e disservizi causati da fatti imputabili all'Operatore Cedente e per eventuali restrizioni nell'utilizzo di servizi telefonici supplementari o aggiuntivi eventualmente sottoscritti con l'Operatore Cedente;
- D) Pur essendo la NP subordinata all'interruzione del rapporto contrattuale con l'Operatore Cedente, salvo diversa esigenza del Cliente, Planetel NordEst consiglia comunque di notificare l'intenzione di recesso all'Operatore Cedente, nelle modalità da questi predisposte.

DETTAGLIO TECNICO

NUOVA NUMERAZIONE	PORTAB.	NOME OPERATORE CEDENTE	NUMERAZIONE PORTATA / ASSEGNATA	
			PREFISSO	NUMERO
		Indicare il nome dell'operatore telefonico cedente (OLO) o "Planetel NordEst" nel caso di richiesta di nuova numerazione assegnata	indicare il numero telefonico oggetto di portabilità o il solo prefisso per nuova numerazione assegnata	

ATTENZIONE
Il servizio verrà attivato come per linea RTG.
In caso di presenza di altro tipo di linea (ISDN, TRUNK, ...) indicarla nel riquadro.

CONFIGURAZIONE SERVIZIO IPFAX		
NUMERAZIONE IPFAX	MAIL RICEZIONE IPFAX	MAIL INVIO IPFAX

NB • nelle tabelle Configurazione linee telefoniche e Configurazione linee IPFax indicare sempre il nome dell'operatore telefonico cedente (OLO) per richieste di portabilità di un numero esistente o "Planetel NordEst" nel caso di richiesta di nuova numerazione assegnata da Planetel NordEst. • Indicare il numero telefonico oggetto di portabilità o il solo prefisso per nuova numerazione assegnata. • In Configurazione Linee Telefoniche indicare sempre la tipologia della linea barrando la casella corrispondente

Trattamento dei dati - Per modalità e finalità del trattamento dei dati vedi Informativa Privacy nelle Condizioni Generali di Contratto di cui il presente documento è parte integrante o estensione, reperibile anche all'indirizzo web: <http://www.ne.planetel.it/privacy>

Luogo e data

il Cliente (firma per accettazione)

SERVIZIO PUBBLICAZIONE SU ELENCHI TELEFONICI DBU

Rispondendo alle domande qui sotto il Cliente definisce le modalità con cui il suo nome ed altri eventuali suoi dati possono essere inseriti negli elenchi telefonici. Rispondendo "Si" alla domanda "vuole che sia pubblicato?" i dati verranno inseriti e resi pubblici e pertanto potranno essere utilizzati sia per le normali comunicazioni tra persone sia per chiamate telefoniche pubblicitarie. In caso di nuovo abbonamento la risposta "NO" alla domanda "vuole che sia pubblicato?" o anche la mancata compilazione del modulo comporta che i dati non saranno pubblici. In caso di cambio di operatore telefonico con conservazione del numero ("portabilità"), i dati qui indicati sovrascriveranno qualsiasi precedente impostazione; in caso di risposta "NO" alla domanda "vuole che sia pubblicato?" o anche la mancata compilazione del presente modulo comporta che i dati non saranno pubblici. La invitiamo a compilare il modulo al fine di evitare possibili disallineamenti nei dati registrati.

ATTENZIONE
In caso di non sottoscrizione e/o non compilazione di questo modulo tutte le eventuali configurazioni precedentemente dichiarate per i numeri indicati verranno inderogabilmente cancellate

Il sottoscritto _____ in qualità di titolare/legale rappresentante DELEGA Planetel NordEst, a ☐ PUBBLICARE ☐ NON PUBBLICARE i consensi per il/i numero/i di seguito indicato/i sul Database Unico delle Utenze "DBU" come di seguito dichiarato, consapevole che le scelte qui dichiarate possono essere richieste in qualunque momento ma che l'aggiornamento effettivo dei dati negli elenchi su carta non potrà essere immediato.

NUMERO PRINCIPALE	VUOLE CHE SIA PUBBLICATO SU ELENCHI CARTACEI?		VUOLE CHE SIA PUBBLICATO SU SISTEMI INFORMATIVI?		DESIDERA CHE SI POSSA RISALIRE AL NOME PARTENDO DAL NUMERO?		VUOLE CHE SIA AGGREGATO?		VUOLE RICEVERE PUBBLICITÀ CARTACEA?		VUOLE RICEVERE PUBBLICITÀ SU ALTRI CANALI?	
	si	no	si	no	si	no	si	no	si	no	si	no
ALTRI DATI:	(es: titolo di studio, specializzazione, professione, altro indirizzo o recapito, indirizzo di posta elettronica,)											
PER I NUMERI DI SEGUITO ELENCATI:			Non pubblicare			Applica le configurazioni indicate per il numero principale			Specifica configurazioni diverse per ogni numero (richiede la compilazione del modulo MD.T003P Modulo DBU)			
PREF	NUMERO		PREF	NUMERO		PREF	NUMERO		PREF	NUMERO		

Trattamento dei dati - Per modalità e finalità del trattamento dei dati vedi Informativa Privacy nelle Condizioni Generali di Contratto di cui il presente documento è parte integrante o estensione, reperibile anche all'indirizzo web: <http://www.ne.planetel.it/privacy>

MANDATO SEPA DIRECT DEBIT-CORE

Identificativo del creditore: IT 91ZZZ0000003350610287

Identificativo del mandato: _____

La sottoscrizione del presente mandato comporta: A) l'autorizzazione a Planetel NordEst a richiedere alla banca del debitore l'addebito del suo conto e B) l'autorizzazione alla banca del debitore di procedere a tale addebito conformemente alle disposizioni impartite da Planetel NordEst. Il debitore ha diritto di ottenere il rimborso dalla propria banca secondo gli accordi ed alle condizioni che regolano il rapporto con quest'ultima. Se nel caso, il rimborso deve essere richiesto nel termine di 8 settimane a decorrere dalla data di addebito in conto. I diritti del sottoscrittore del presente mandato sono indicati nella documentazione ottenibile dalla propria banca.

Nome del/i Debitore/i:

Nome del/i debitore/i

Indirizzo del Debitore:

Via e numero civico

Codice postale

Località

Provincia

Conto di addebito:

Numero del conto (IBAN)

SWIFT BIC (solo se IBAN non inizia con IT)

Tipo di pagamento:

Ricorrente ☒ o Singolo ☐

Luogo e data di
sottoscrizione:

Luogo e Data

Firma

Nota: I diritti del sottoscrittore del presente mandato sono indicati nella documentazione ottenibile dalla propria banca.

Da compilare solamente nel caso in cui il pagatore sia diverso dall'intestatario del contratto

Soggetto per il quale viene
effettuato il pagamento:

Nome della controparte di riferimento del debitore: se si effettua un pagamento relativo a un contratto tra Planetel NordEst e un altro soggetto diverso dal debitore indicato nel presente mandato (es. pagamento di fatture intestate a terzi), indicare il nominativo di tale soggetto. Se il pagamento concerne il sottoscrittore lasciare in bianco.

