

Il sottoscritto chiede a Connectivia s.r.l. con sede legale in Angri (SA), alla via Nazionale n°111 C.A.P. 84012 P.IVA 044 96020654 - Registro delle imprese di Salerno n° 371612 – Reg. Pubblico degli Op. di Comunicazione n° 21656 - di poter usufruire dei servizi di seguito indicati secondo le Condizioni Generali di Contratto e le Condizioni Economiche del Servizio, che dichiara di aver esaminato ed accettato.

Cliente Intestatario Contratto

Rag. Sociale/Cognome Nome ..... P.IVA/CF .....

Via/P.zza ..... n° ..... CAP ..... Città ..... Prov. ....

Tel. .... Fax ..... e-mail .....

MAIL-Pec .....

(in caso di persone fisiche compilare anche la parte sottostante)

Data di nascita ..... Comune di nascita ..... Prov. .... Stato .....

Documento identità ..... n° ..... Rilasciato da ..... il .....

Legale rappresentante (compilare in caso di ditta individuale, professionista e società)

Cognome Nome ..... CF .....

Via/P.zza ..... n° ..... CAP ..... Città ..... Prov. ....

Tel. .... Fax ..... e-mail .....

Data di nascita ..... Comune di nascita ..... Prov. .... Stato .....

Documento identità ..... n° ..... Rilasciato da ..... il .....

Modalità di fatturazione:  mensile  bimestrale  quadrimestrale  semestrale  annuale

Modalità di invio fattura:  e-mail  PEC  posta ordinaria

Indirizzo di spedizione fattura (da compilare se diverso da indirizzo cliente intestatario)

Presso .....

Via/P.zza ..... n° ..... CAP ..... Città ..... Prov. ....

Modalità di pagamento:  Addebito su conto corrente - RID  Bollettino c/c postale  Bonifico Bancario

Indirizzo di attivazione del servizio:

(1)

Presso.....

Via/P.zza ..... n° ..... CAP ..... Città ..... Prov. ....

(2)

Presso.....

Via/P.zza ..... n° ..... CAP ..... Città ..... Prov. ....

(3)

Presso.....

Via/P.zza ..... n° ..... CAP ..... Città ..... Prov. ....



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### 1 - Definizioni degli elementi caratterizzanti il contratto.

Parti contraenti - Le parti contraenti il presente contratto sono la società Connectivia s.r.l. con sede legale in Anghi (SA), alla via Nazionale n°111 C.A.P. 84012 P.IVA 044 96020654 - Registro delle imprese di Salerno n° 371612 - Registro Pubblico degli Operatori di Comunicazione n° 21656 - e il cliente che ne richiede i servizi e che debitamente sottoscrive il contratto.

Dati immessi in rete - Per dati immessi in rete s'intende ogni documento, programma, immagine, messaggio di posta elettronica, file, archivio audio e/o video pubblicati, trasmessi, ricevuti, prelevati o resi in ogni modo disponibile attraverso i servizi di Connectivia.

Scheda Tecnica - Per scheda tecnica s'intende il documento in cui sono riportate le caratteristiche tecniche del servizio offerto di Connectivia.

Offerta Commerciale telematica o Cartacea - Per Offerta Commerciale telematica o cartacea s'intende quello reso disponibile da Connectivia s.r.l. tramite agente di vendita, dalla stessa società delegato e autorizzato, per mezzo del quale il Cliente:

- sceglie ed acquista i servizi di Connectivia erogati da Connectivia s.r.l.;
- accetta i prezzi e le modalità di pagamento previste per i servizi;
- fornisce i dati necessari all'erogazione e alla fatturazione;
- effettua il pagamento oppure accetta le modalità di pagamento previste;

Contratto - Per contratto s'intende il presente documento che contiene le condizioni di erogazione dei servizi di connettività e/o fonia richiesti dal Cliente.

### 2 - Oggetto del contratto.

Il presente contratto regola le norme da valere tra le parti contraenti, per la fornitura da parte di Connectivia s.r.l. dei servizi di connettività e/o fonia richiesti dal Cliente tramite la compilazione e l'invio anche tramite agente di vendita a Connectivia s.r.l.

## Clausole e condizioni generali

### 3 - Tipologia di contratto, conclusione, durata, rinnovo, recesso, cessazione, cessione

Proposta di contratto - Il Cliente ordina i servizi di Connectivia richiesti compilando l'Offerta Commerciale e il presente contratto e lo invia a Connectivia s.r.l. ovvero al responsabile del servizio clienti della società stessa attraverso le forme messe a disposizione ed autorizzate da Connectivia s.r.l. Il Cliente dichiara sotto la propria responsabilità di avere preso visione e di avere compreso le caratteristiche tecniche dei servizi di Connectivia scelti. Durante la fase di ordine, Il Cliente accetta il presente contratto.

Conclusione del contratto - Il contratto si conclude con l'attivazione dei servizi da parte di Connectivia s.r.l. che invierà al cliente comunicazione sull'avvenuta attivazione di quanto richiesto.

Possibilità di rifiuto alla conclusione del contratto - Connectivia s.r.l. si riserva diritto di non concludere il contratto e di non procedere all'attivazione dei servizi qualora:

- non riceva copia debitamente firmata del presente contratto;
- Il Cliente sia sottoposto a procedure concorsuali e/o esecutive e/o iscritto al registro dei protesti;
- Il Cliente sia stato inadempiente nei confronti di Connectivia

s.r.l. e non abbia ancora sanato tali inadempienze;

Durata del contratto - Il presente contratto ha durata a tempo indeterminato dalla data di attivazione del servizio ADSL/WADSL/FIBRA, anche nei casi in cui siano presenti altri servizi. Il contratto sarà in vigore, a meno di comunicazione della volontà di recedere da una delle parti tramite comunicazione scritta da inviare con raccomandata A/R entro trenta giorni precedenti la data scadenza dell'ultimo servizio attivato.

Cessione del contratto - Connectivia s.r.l. si riserva il diritto di cedere il presente contratto, a titolo oneroso oppure gratuito, senza autorizzazione del Cliente. Il Cliente potrà cedere a terzi il presente contratto solo in seguito ad autorizzazione scritta da parte di Connectivia s.r.l.

Modalità di recesso contratti conclusi a distanza - Ai sensi del Decreto Legislativo 185/99 applicabile ai contratti conclusi a distanza, il Cliente potrà recedere dal contratto, senza alcun addebito, entro dieci giorni lavorativi dal giorno della trasmissione dell'Offerta Commerciale o Modulo d'Ordine telematico o cartaceo, che sia. Il Cliente può manifestare la volontà di recedere tramite raccomandata A/R inviata all'indirizzo riportato nell'articolo "Comunicazioni". È possibile anticipare la comunicazione via fax, a patto che sia seguita da raccomandata A/R inviata nei termini previsti.

### 4 - Disdetta anticipata da parte del Cliente

Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto con disdetta scritta da inviarsi con lettera raccomandata A.R. almeno 30 giorni prima. La disdetta avrà effetto dal giorno in cui risultano soddisfatti le seguenti condizioni:

- a) il Cliente ha provveduto alla restituzione degli apparati, di cui è obbligatoria la disinstallazione ad opera di un tecnico specializzato indicato da Connectivia;
- b) il Cliente, ha provveduto al pagamento di tutta l'esposizione debitoria nei confronti di Connectivia.

Nel caso in cui il Cliente richieda la disattivazione del Servizio gli verrà addebitato un importo pari ai costi sostenuti da Connectivia e quantificato forfettariamente per il contratto Consumer in euro 70 (incluso IVA art.15 DPR 633/72) e per il contratto Business in euro 70 (escluso IVA art.15 DPR 633/72) come previsto dall'art.1 comma 3 del D.L. 7/2007, a titolo di rimborso dei costi di disattivazione.

La vendita rateale se prevista e accettata dall'Offerta Commerciale del router e/o qualsiasi altro apparato è disciplinata dalle Condizioni Generali di Vendita Apparati e Prodotti.

Qualora il Cliente abbia scelto il pagamento rateale del contributo di attivazione e dell'acquisto del router e/o qualsiasi altro apparato, e receda dal Contratto, per qualsiasi motivo, prima di aver corrisposto tutte le rate, sarà comunque tenuto al pagamento delle rimanenti rate da versare in un'unica soluzione entro il termine da Connectivia comunicato.

### 5 - Aspetti relativi al pagamento

Pagamento - Il Cliente corrisponderà a Connectivia s.r.l. i contributi d'attivazione e i canoni periodici riportati nell'offerta commerciale di riferimento indicata nell'Offerta Commerciale e allegata al presente contratto e/o pubblicata sul sito [www.connectivia.it](http://www.connectivia.it).

Modalità e termini di pagamento - Il Cliente corrisponderà gli

importi dovuti secondo le modalità di pagamento indicate nel presente contratto. Il pagamento non potrà essere ritardato o sospeso per nessuna ragione, con espressa rinuncia a qualsiasi eccezione ivi incluse quelle previste dall'art. 1460 Codice Civile. Pagamento ritardato - In caso di ritardo nei pagamenti, Connectivia s.r.l. si riserva il diritto:

- di addebitare al Cliente un'indennità di mora (saggio praticato sul principale strumento di rifinanziamento BCE maggiorato di sei punti percentuali) nella misura prevista dall'art. 5 del Decreto Legislativo 9 ottobre 2002 n. 231 su tutti gli importi non pagati a far data dal giorno successivo al termine del pagamento prestabilito;
- Addebitare al Cliente un'indennità comprensiva degli accessori e delle spese di gestione per il recupero del credito nonché le spese legali;
- di sospendere il servizio fino a quando il Cliente abbia provveduto al saldo dovuto;
- risolvere automaticamente il contratto a fronte di un ritardo nel pagamento superiore ai 30 giorni.

Connectivia s.r.l. si riserva la facoltà - e il Cliente accetta fin d'ora - di modificare le proprie tariffe e/o i propri canoni con preavviso di almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto, con comunicazione inviata via posta elettronica o pec o fax ai recapiti segnalati dal Cliente. È diritto del Cliente rifiutare l'applicazione delle nuove tariffe, comunicando l'intenzione di non rinnovare il contratto entro trenta giorni dalla comunicazione della modifica.

#### **6 - Qualità dei servizi - Responsabilità del fornitore - Forza maggiore**

Connectivia s.r.l. non è responsabile o perseguibile per l'eventuale mancato funzionamento dei servizi di connettività, qualunque sia il degrado o la deviazione dalle descrizioni del servizio e/o dai livelli di servizio previsti, qualunque sia il ritardo nella fornitura, nel caso in cui essi disservizi:

- possano ragionevolmente essere attribuiti ad azioni, omissioni, imperizia del Cliente;
- derivino dall'azione di terzi sulle apparecchiature utilizzate da Connectivia s.r.l. e dai propri fornitori per l'erogazione del servizio.
- non possano essere risolti da Connectivia ove il Cliente rifiuti senza ragione di rilasciare o concedere accesso alla propria rete ad apparecchiatura per consentire installazioni, collaudi o riparazioni;
- si verifichino durante qualunque periodo di manutenzione;
- siano dovuti a eventi di forza maggiore, a titolo esemplificativo: incendio, inondazione, sciopero, tagli di cavi o fibre, fulmine, sommossa civile, atti governativi o delle autorità militari, mutamenti di disposizioni di legge, terrorismo e periodi prolungati d'interruzione generale dell'energia elettrica;
- siano il risultato di una sospensione del servizio ADSL o WADSL o FIBRA;

#### **7- Servizio Voce VoIP**

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

7.2 L'indirizzo di attivazione specificato dal Cliente ha l'esclusiva funzione di permettere l'individuazione del distretto di appartenenza, anche ai fini di assegnazione di numero geografico.

7.3 Il Cliente PRENDE ATTO E SPECIFICAMENTE ACCETTA CHE È

FATTO DIVIETO, AI SENSI DELLA NORMATIVA VIGENTE, DI UTILIZZO NOMADICO DEL SERVIZIO DI TELEFONIA VoIP AL DI FUORI DEL DISTRETTO DI APPARTENENZA, così come individuato dall'indirizzo di attivazione indicato nella Proposta di Abbonamento. In particolare non è consentito al Cliente di effettuare e ricevere telefonate, tramite il numero geografico ed il Modem fornito da Connectivia, al di fuori del Distretto individuato quale distretto di sua appartenenza.

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

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

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

7.7 Il Cliente potrà richiedere a Connectivia il proprio inserimento negli elenchi generali telefonici tramite compilazione dell'apposito modulo scaricabile dal sito [www.connectivia.it](http://www.connectivia.it) ed inviato a mezzo fax o raccomandata A/R. In difetto di espressa richiesta, i dati del Cliente non saranno pubblicati in alcun elenco telefonico. In caso di richiesta, i dati di cui il Cliente ha richiesto la pubblicazione potranno essere inseriti da Connectivia in elenchi pubblicamente disponibili in formato elettronico e cartaceo ed altresì essere resi pubblicamente disponibili a mezzo Internet. Resta fermo il diritto del Cliente di chiedere la modifica dei propri dati.

#### **8 - Servizio Voce WLR**

WLR - Il Servizio è fornito da Connectivia, in modalità così detta "WLR" ("Wholesale Line Rental"). Pertanto, Connectivia si obbliga a fornire il Servizio di instradamento a destinazione del traffico originato dal Cliente verso numeri di qualsiasi decade da 0 a 9, con la sola esclusione delle chiamate dirette ai codici per servizi di emergenza. Tale modalità WLR implica, nel caso di attivazione su linea attiva, il venir meno di qualsiasi tipo di rapporto contrattuale in essere tra il Cliente ed altro operatore di accesso. Cliente avrà Connectivia come unico operatore. Connectivia si impegna ad offrire il proprio Servizio in modalità WLR in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, non imputabile direttamente o indirettamente al Cliente, Connectivia adotta tutti i provvedimenti necessari per fornire i servizi di assistenza necessari ai propri abbonati WLR al fine di ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare al Cliente il minor disagio possibile.

Conclusione del Contratto WLR - La richiesta di erogazione del Servizio dovrà essere effettuata da un soggetto che ne abbia la facoltà, abbia compiuto 18 anni e che diverrà Titolare del Contratto con Connectivia. Il Cliente, in ogni caso, garantisce di essere il Titolare, ovvero di aver ottenuto il consenso e le autorizzazioni necessarie dal Titolare medesimo per poter richiedere l'attivazione e usufruire del Servizio. La richiesta di erogazione del Servizio in modalità WLR, nel caso di linea già attiva con altro operatore di Accesso, dovrà essere effettuata dal soggetto Titolare del rapporto contrattuale con l'operatore di accesso, in essere al momento della conclusione del Contratto (di seguito il "Titolare") con riferimento alla linea telefonica oggetto del Contratto medesimo, ovvero da soggetto che abbia ricevuto a tal fine idonea e valida autorizzazione dal Titolare e

sia pertanto munito dei relativi poteri (l'uno e/o l'altro "Cliente"). Il Cliente garantisce di essere il Titolare, ovvero di aver ottenuto il consenso e le autorizzazioni necessari dal Titolare medesimo con l'operatore d'accesso per poter richiedere l'attivazione e usufruire dei Servizi. Il Cliente riconosce ed accetta che, come specificato altresì al precedente articolo, la conclusione del Contratto implica ed ha quale conseguenza la cessazione di qualsiasi rapporto contrattuale tra il Cliente ed altro operatore di accesso diverso da Connectivia. Nel caso di attivazione dei Servizi su linea non attiva, la richiesta dovrà comunque essere effettuata da un soggetto che ne abbia la facoltà, abbia compiuto 18 anni e che diverrà Titolare del Contratto con Connectivia. Il Contratto si intende concluso alla data di sottoscrizione del presente modulo, qualora esso avvenga in presenza di entrambe le parti.

Fornitura dei Servizi in modalità WLR - Il Cliente prende atto che la fornitura de Servizio da parte di Connectivia, come operatore unico, in modalità WLR, consente di accedere tramite la stessa Connectivia alla rete pubblica di comunicazione elettronica. Connectivia provvederà ad effettuare tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del precedente operatore di accesso del Cliente, necessarie all'attivazione del Servizio. Il cliente, si impegna a comunicare immediatamente per iscritto con raccomandata A/R, a Connectivia l'eventuale recesso dal contratto di abbonamento con Telecom e/o l'eventuale sottoscrizione di altro contratto con un operatore di accesso alternativo. Il cliente prende atto che la cessazione o interruzione del servizio con o da parte di Telecom o la scelta di un altro operatore alternativo in modalità Carrier preselection comporta automaticamente la cessazione o la sospensione temporanea del servizio, secondo le modalità e le tempistiche disciplinate nel regolamento dei servizi e nelle carte dei servizi degli altri operatori e nel rispetto delle vigenti norme e direttive. Il Cliente riconosce ed accetta che a far data dalla attivazione del Servizio non sarà possibile né effettuare chiamate con altri operatori digitando il relativo codice di accesso, né richiedere a Connectivia di attivare il servizio di Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione automatica con un altro operatore. Inoltre, non sarà possibile effettuare chiamate con altri operatori utilizzando la Carrier Selection. Il Cliente non potrà altresì utilizzare, sulla medesima linea telefonica su cui vengono attivati il Servizio in modalità WLR.

Il Cliente prende atto che non viene garantito l'accesso alla totalità dei servizi forniti da altri operatori. Il Cliente riconosce ed accetta altresì che la disattivazione dei Servizi non determina, automaticamente, la riattivazione del servizio di telefonia con il precedente operatore o con altri operatori. Inoltre, il Cliente riconosce ed accetta che l'attivazione del Servizio di Telefonia fissa in modalità WLR non garantisce il funzionamento di eventuali servizi accessori forniti da terzi e che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica del Cliente (quali, a titolo esemplificativo, allarmi, telesoccorso, filodiffusione, ecc.). Inoltre, il Cliente riconosce ed accetta che le attività tecniche necessarie all'attivazione del Servizio in modalità WLR potrà determinare una discontinuità del servizio, normalmente limitata al giorno di effettuazione della variazione di Connectivia. Il Cliente prende atto che l'erogazione del Servizio potrebbe subire limitazioni o interruzioni in caso di mancanza di energia elettrica nell'edificio del Cliente stesso e/o all'interno del condominio in cui è inserito. In tale eventualità il Cliente non avrà diritto ad alcuna indennità, risarcimento o somme di denaro a nessun titolo quale conseguenza diretta o indiretta della mancata fruizione del servizio. Nel caso in cui il Servizio non

potesse, per ragioni tecniche o organizzative, essere attivato in modalità WLR con Connectivia come operatore unico il Cliente ne verrà informato con apposita comunicazione. Nel caso in cui si rendessero successivamente disponibili i Servizi WLR con Connectivia come operatore unico, Connectivia procederà, previo avviso al Cliente, all'attivazione dei Servizi in tale modalità.

#### 9 - Uso dei servizi

Copyright- Il Cliente garantisce che i Dati Immessi In Rete non violano o trasgrediscono diritti d'autore, marchi, brevetti o altro diritto derivante della legge, dal contratto e della consuetudine. I Dati Immessi in Rete dovranno essere originali oppure dovranno contenere la fonte e citare l'esistenza dell'autorizzazione che ne testimonia l'acquisizione dei diritti d'utilizzo. In caso di violazione, Connectivia s.r.l. si riserva diritto di rimuovere i Dati Immessi In Rete e/o di sospendere il servizio senza preavviso, su richiesta dell'autorità giudiziaria, oltre che a invocare la risoluzione automatica del contratto.

Dati immessi in rete - I Dati Immessi In Rete non dovranno contenere forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno o diffamatorio, In caso di violazione, Connectivia s.r.l. si riserva il diritto di rimuovere i dati immessi in rete e/o di sospendere il servizio senza preavviso, oltre che a invocare la risoluzione automatica del contratto.

Responsabilità del Cliente nell'uso dei servizi di connettività - Il cliente prende atto che l'uso dei servizi di Connectivia avviene sotto la propria responsabilità. Il Cliente garantisce che i servizi di Connectivia saranno utilizzati solo da terzi da lui autorizzati e si assume ogni responsabilità per ogni uso improprio del servizio. Nei casi in cui l'uso dei servizi di Connectivia preveda il riconoscimento del Cliente tramite identificativi, il Cliente è responsabile della conservazione e della segretezza di tali identificativi e s'impegna a comunicare a Connectivia s.r.l. l'eventuale smarrimento o prelievo degli identificativi da parte di terzi non autorizzati.

Comportamenti illeciti - Il Cliente prende atto che le normative vigenti vietano l'uso dei servizi di Connectivia nei seguenti casi, e libera Connectivia s.r.l. da ogni obbligo/impegno derivante dalla violazione delle seguenti norme, mantenendola indenne da ogni responsabilità e costo incluse le spese legali.

- Inviare messaggi non richiesti a terzi senza il loro esplicito consenso;
- Inviare messaggi o pubblicare informazioni contro l'ordine pubblico e/o la morale;
- Inviare messaggi o pubblicare informazioni con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, recare offesa o danno diretto/indiretto ad altri;
- Illecitamente intercettare / impedire / interrompere/ rivelare il contenuto di comunicazioni telematiche/ informatiche;
- Violare la privacy di terzi;
- Contravvenire alle leggi dello Stato Italiano o di altri Stati;

In caso di violazione, Connectivia s.r.l. si riserva il diritto di rimuovere i Dati Immessi In Rete e/o di sospendere il servizio senza preavviso, oltre che a invocare la risoluzione automatica del contratto.

Chiavi d'accesso - Per l'accesso ai Servizi di connettività, Connectivia s.r.l. utilizza per ogni Cliente una o più coppie d'identificativi d'accesso, designati "Userid" e "Password". Le coppie d'identificativi non conterranno riferimenti ai dati personali del Cliente.

#### 10 - Clausola risolutiva espressa

Nei casi di violazione delle regole di cui ai punti:

- USO DEI SERVIZI - INFORMATIVA SUI COMPORTAMENTI ILLECITI
- USO DEI SERVIZI - RESPONSABILITA' E USO DA PARTE DI TERZI
- USO DEI SERVIZI -COPYRIGHT
- USO DEI SERVIZI - DATI IMMESSI

Pagamento ritardato - Connectivia s.r.l. avrà facoltà di risolvere il presente contratto ai sensi dell'art.1456 cc., oltre alla facoltà di intraprendere azioni di rivalsa e risarcimento per eventuali danni subiti. In caso di rifiuto da parte del Cliente al trattamento dei dati personali necessari all'esecuzione del contratto, Connectivia s.r.l. avrà facoltà di risolvere il presente contratto ai sensi dell'art.1456 cc.

### 11 - Esistenza del Registro Elettronico (Log)

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

### 12 - Comunicazioni

Tutte le comunicazioni indirizzate a Connectivia s.r.l. saranno inviate ai seguenti recapiti:

Connectivia s.r.l. via Nazionale n°111 Angri (SA), C.A.P. 84012.

Email: [servizioclienti@connectivia.it](mailto:servizioclienti@connectivia.it)

PEC: [amministrazione@pec.connectivia.it](mailto:amministrazione@pec.connectivia.it)

Tutte le comunicazioni indirizzate al cliente saranno inviate ai seguenti recapiti, indicati dal cliente durante le fasi di acquisizioni dati, come ad esempio:

- alla residenza o sede legale o recapito alterativo;
- al numero di fax specificato dal cliente;
- alla casella di posta elettronica specificata dal cliente;
- al numero di cellulare specificato dal cliente.

### 13- Foro competente

Il Codice Civile applicabile al presente contratto è quello italiano vigente. L'Autorità Giudiziaria Competente per ogni e qualsiasi controversia relative all'esecuzione, all'interpretazione efficacia e/o risoluzione del presente contratto, sarà esclusivamente quella del Foro di Nocera Inferiore, con espressa esclusione dell'Autorità Giudiziaria di qualsiasi altro Foro eventualmente alterativo o concorrente.

Clausole e condizioni specifiche per i servizi ADSL/WADSL/ FIBRA

### 15 - Requisiti per l'attivazione del servizio ADSL

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

- Impianto telefonico abilitato a connessione Internet PSTN/ISDN.

Qualora sull'impianto telefonico siano attivi servizi specifici, ad esempio, ma non solo, centralino, interfono, tele allarme, tele soccorso, filodiffusione, il servizio potrà essere soggetto a limitazioni o potrà non essere attivabile, oppure potrà richiedere l'Installazione di un'apparecchiatura denominata "splitter", i cui costi sono a carico del Cliente.

- Personal Computer, idoneo a supportare una connessione Internet PSTN/ISDN;
- Competenza da parte del Cliente o suo incaricato nella configurazione di accessi Internet sul Personal Computer o rete locale di proprietà del Cliente;

- Apparecchiatura modem o modem/router compatibile con i modelli o con le specifiche tecniche dei servizi Connectivia s.r.l.;

### 16 - Requisiti per l'attivazione del servizio WADSL

- Installazione delle apparecchiature necessarie all'erogazione dei servizi richiesti (es. Bridge-Router Wireless, CPE, Router, Gateway VoIP, etc.) denominate "apparati", che sono fornite in comodato d'uso da Connectivia s.r.l. al Cliente;

- Personal Computer, idoneo a supportare una connessione Internet;

- Competenza da parte del Cliente o suo incaricato nella configurazione di accessi Internet sul Personal Computer o rete locale di proprietà del Cliente;

Il cliente assume l'obbligo di custodire e conservare gli "apparati" e gli eventuali accessori con la massima cura e diligenza, assumendo a riguardo ogni rischio relativo al deperimento o al deterioramento che non siano conseguenza dell'uso normale. Il cliente si obbliga altresì a non trasferire o concedere a terzi, ad alcun titolo, gli "apparati" e gli eventuali accessori ricevuti. S'impegna a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere gli stessi accessori. Il cliente s'impegna a mantenere il dispositivo e gli eventuali accessori liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole. Il cliente s'impegna fin da ora, a risarcire al prezzo corrente di mercato per apparecchiature e accessori nuovi e indicati esclusivamente da Connectivia s.r.l. tutti i danni derivanti dalla mancata osservanza di quanto ora prescritto. Connectivia s.r.l. provvederà gratuitamente a riparare o sostituire gli "apparati" se difettosi o comunque non idonei all'uso, eccetto l'ipotesi in cui il difetto o il guasto siano imputabili a imperizia, manomissione, negligenza, incuria nell'uso degli stessi da parte del cliente. In tali casi, Connectivia s.r.l. provvederà alla sostituzione o riparazione gli "apparati" previo preventivo pagamento del corrispettivo secondo i prezzi di mercato vigenti per apparecchiature e accessori nuovi e indicati, esclusivamente, da Connectivia s.r.l.

### 17 - Requisiti per l'attivazione del servizio FIBRA

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

- Predisposizione Impianto del Cliente abilitato al cablaggio della fibra ottica all'interno dell'abitazione

- Personal Computer, idoneo a supportare una connessione Internet FIBRA;

- Competenza da parte del Cliente o suo incaricato nella configurazione di accessi Internet sul Personal Computer o rete locale di proprietà del Cliente;

- Apparecchiatura modem fibra FTTH o modem/router FTTH compatibile con i modelli o con le specifiche tecniche dei servizi Connectivia s.r.l..

### 18 - Accesso alla sede

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

### 19 - Effetto della mancanza dei requisiti - Limitazione responsabilità sull'attivazione ADSL/WADSL/FIBRA

Il Cliente riconosce che la predisposizione tecnica dell'impianto telefonico è a cura del cliente e che l'attivazione del servizio dipende dalla disponibilità di risorse tecniche e gestionali, pertanto eventuali ritardi o cattivi funzionamenti in fase



d'attivazione non sono da addebitarsi a Connectivia s.r.l. La mancanza di uno dei requisiti descritti all'articolo "Requisiti per l'attivazione del servizio", determina l'impossibilità per il Cliente di utilizzare il servizio e per Connectivia s.r.l. di concludere il contratto. In caso d'impossibilità di concludere il contratto per mancanza dei "Requisiti per l'attivazione del servizio", Connectivia s.r.l. si riserva il diritto di addebitare, e il Cliente accetta fin da ora, eventuali costi d'attivazione già sostenuti.

#### **20 - Effetto della mancanza dei requisiti-Limitazione responsabilità sull'attivazione**

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

#### **21 - Indirizzi IP pubblici**

Nei casi in cui il servizio includa indirizzi IP pubblici/statici, questi saranno assegnati al Cliente per tutta la durata del servizio di Connectivia. Al termine di esso, gli indirizzi saranno riutilizzati da Connectivia s.r.l. Resta comunque inteso che gli indirizzi IP pubblico/statici potranno essere cambiati al Cliente con preventiva comunicazione mezzo mail, fax per ragioni tecniche/amministrative.

#### **22 - Dns**

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

#### **23 - Modifiche al servizio**

Connectivia s.r.l. potrà effettuare modifiche tecniche al servizio, comunicando le modifiche e le motivazioni al Cliente ai recapiti descritti nell'articolo "Comunicazioni".

#### **24 - Tempi d'attivazione**

I tempi massimi d'attivazione sono di novanta giorni dalla data di compilazione del modulo d'ordine telematico o cartaceo. Ad attivazione avvenuta, Connectivia s.r.l. comunicherà al Cliente l'avvenuta attivazione del servizio.

#### **25 - Contestazione dell'attivazione**

Il Cliente, entro cinque giorni dalla data di trasmissione della notifica d'attivazione, potrà contestare la corretta attivazione e disponibilità del servizio. Trascorsi i cinque giorni senza comunicazione da parte del Cliente, il servizio s'intende accettato. La contestazione dovrà essere comunicata a Connectivia s.r.l. in forma scritta e dovrà riportare tutti gli elementi in possesso del cliente per determinare la natura del problema.

#### **26 - Assistenza**

L'assistenza sarà erogata esclusivamente da remoto, via telematica o telefonica. L'assistenza esclude qualsiasi supporto all'installazione e alla configurazione delle apparecchiature hardware di proprietà del cliente. Connectivia s.r.l. non è in alcun modo responsabile della valutazione della configurazione

software del Cliente. Eventuali consigli forniti durante la fase di diagnosi sono realizzati a cura e sotto responsabilità del Cliente. Scopo delle procedure d'assistenza è diagnosticare lo stato del servizio e attivare le procedure di riparazione o sostituzione delle apparecchiature (se previste), in caso di guasto. Connectivia s.r.l. è responsabile solo dell'effettuazione delle procedure di richiesta di riparazione della linea e di sostituzione delle apparecchiature (quando prevista).

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

- Il Cliente potrà chiamare negli orari dalle 09:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì il numero verde 800 978454 per sottoporre la richiesta d'assistenza;

- Il Cliente potrà inviare negli orari dalle 18:00 alle 22:00 dal lunedì al venerdì e il sabato e la domenica un sms al numero 3382332724 per sottoporre la richiesta d'assistenza;

Alla soluzione del guasto, l'Help Desk contatterà il cliente per procedere alla "chiusura del Ticket", ovvero alla dichiarazione da parte del Cliente che il problema è stato risolto.

#### **Diagnosi - generalità**

Connectivia s.r.l. applicherà il seguente processo di diagnosi, in collaborazione con il cliente:

Controllo della raggiungibilità internet tra un personal computer del Cliente e Connectivia s.r.l. e viceversa (se possibile), attraverso applicazioni standard, ad esempio "ping". Verifica sommaria della correttezza della configurazione software che controlla l'apparecchiatura. Verifica dello stato visibile dell'apparecchiatura: segnalatori luminosi ecc.

Attenzione: Nel caso in cui il Cliente non sia in grado di supportare Connectivia s.r.l. nella diagnosi del problema, Connectivia s.r.l. applicherà le procedure standard di richiesta di riparazione linea o di sostituzione apparecchiature (quando previste).

Nei casi in cui il Problema possa essere imputato:

AI SOFTWARE:

Connectivia s.r.l. suggerirà al Cliente le operazioni da effettuare.

ALL' APPARECCHIATURA:

Nei casi in cui è prevista la sostituzione, Connectivia s.r.l. provvederà alla sostituzione;

Nei casi in cui non è prevista la sostituzione, il Cliente dovrà provvedere alla riparazione dell'apparecchiatura o chiedere a Connectivia s.r.l. di procedere comunque con la richiesta di riparazione della linea, riconoscendo che la soluzione può non essere risolutiva.

Alla LINEA:

Connectivia s.r.l. applicherà la procedura di riparazione alla linea, presso i propri fornitori. Riparazioni alla linea - apertura "ticket" presso il fornitore della linea. In seguito alla diagnosi di probabile guasto alla linea, Connectivia s.r.l. aprirà un "ticket", cioè segnalerà al fornitore, secondo le procedure previste, la presenza di un probabile guasto alla linea entro 180 minuti dalla diagnosi, in Orario Lavorativo, o entro le ore 12:30 della giornata lavorativa successiva.

Sostituzione dell'apparecchiatura- Deve ritenersi applicabile la sostituzione delle apparecchiature quando esse sono:

- noleggiate presso Connectivia s.r.l.;

- acquistate presso Connectivia s.r.l., entro un limite di tempo massimo di due anni successivi alla data d'acquisto. In seguito alla diagnosi di probabile guasto di tali apparecchiature,

Connectivia s.r.l. spedisce al Cliente un'apparecchiatura sostitutiva identica o di pari funzionalità, entro il giorno lavorativo successivo alla diagnosi del guasto. Le spese di spedizione e le eventuali spese di giacenza in caso di irreperibilità sono a carico del Cliente;

Costi associati a richieste di riparazione "a vuoto" - Connectivia s.r.l. si riserva il diritto di addebitare al Cliente, che accetta fin da ora, eventuali costi subiti o addebitate dai propri fornitori per richieste di riparazione di guasti alle linee, là dove non si dovessero riscontrare effettivi disservizi, bensì corretto funzionamento della linea stessa.

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

### 27 - Disponibilità del servizio

Connectivia s.r.l. presterà il massimo impegno per assicurare al Cliente la massima disponibilità del servizio. Il servizio potrà subire interruzioni o variazioni alle prestazioni nominali, e non saranno considerati disservizi, a causa di:

- manutenzione ordinaria, nei giorni feriali e nei giorni festivi;
- manutenzione straordinaria per interventi di ottimizzazione e riconfigurazione di rete. Connectivia s.r.l., comunicherà al Cliente gli interventi programmati e prevedibili e ogni qualvolta sarà materialmente possibile nel caso di variazioni o interruzioni;

### 28 - Protezione e comportamento in caso d'intrusioni

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

### 29 - Tempi di comunicazione della cessazione

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

Clausole e condizioni specifiche per noleggio o vendita apparecchiature

### 30 - Descrizione

Connectivia s.r.l. fornirà al Cliente le apparecchiature scelte tramite il modulo d'ordine telematico o cartaceo, nella forma di vendita, con trasferimento della proprietà del bene da Connectivia s.r.l. al Cliente, o del noleggio, con cui Connectivia s.r.l. consente l'uso dell'apparecchiatura al Cliente per tutta la durata del contratto, presso la sede del cliente.

### 31 - Tempi e modalità di consegna

Il tempo di consegna dipenderà dalle scorte in magazzino. In genere la spedizione della merce avviene:

- entro cinque giorni lavorativi se l'apparecchiatura non deve essere configurata;
- contestualmente al rilascio del servizio quando

l'apparecchiatura deve essere configurata;

### 32 - Garanzia

Connectivia s.r.l. applicherà alle apparecchiature la garanzia standard/base erogata dal fornitore, senza altri servizi d'assistenza opzionali.

### 33 - Cura e restituzione delle apparecchiature in noleggio.

Al termine del servizio di connettività, le apparecchiature in noleggio dovranno essere restituite a spese del Cliente entro quindici giorni dalla data di termine del servizio. Nel caso in cui l'apparecchiatura non sia restituita o sia stata danneggiata, Il Cliente, che accetta fin da ora, dovrà corrispondere a Connectivia s.r.l. il valore corrente dell'apparecchiatura nuova equivalente in prestazioni e categoria. Il valore dell'apparecchiatura sarà stabilito a insindacabile giudizio della Connectivia s.r.l. proprietaria dell'apparecchiatura da restituire.

### 34 - Accettazione espressa

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

3-Tipologia di contratto, conclusione, durata, rinnovo, recesso, cessazione, cessione; 4 - Disdetta anticipata da parte del Cliente; 5 - Aspetti relativi al pagamento; 6 - Qualità dei servizi - Responsabilità del fornitore - Forza maggiore; 9- Uso dei servizi; 10 - Clausola risolutiva espressa; 13 - Foro competente; 19 - Effetto della mancanza dei requisiti - Limitazione responsabilità sull'attivazione ADSL/WADSL/FIBRA; 20 - Effetto della mancanza dei requisiti-Limitazione responsabilità sull'attivazione; 23 - Modifiche al servizio; 24 - Tempi d'attivazione; 25 - Contestazione dell'attivazione; 26 - Assistenza; 27 - Disponibilità del servizio; 28 - Protezione e comportamento in caso d'intrusioni; 32 - Garanzia; 33 - Cura e restituzione delle apparecchiature in noleggio

Data

timbro e/o firma del cliente

.....

.....



**35 - Trattamento dei dati personali – Promozioni e Statistiche**

Finalità del trattamento dei dati personali del cliente - I dati forniti dal cliente saranno trattati per le seguenti finalità  
EROGAZIONE DEI SERVIZI

- Esecuzione del presente contratto
- Fornitura ed erogazione servizi di Connectivia
- Assistenza tecnica ai servizi di Connectivia
- Fatturazione
- Recupero e cessione credito, anche attraverso terzi cui saranno comunicati i dati necessari
- Prevenzione frodi
- Per adempiere gli obblighi di legge, regolamento, normative comunitarie, consenso obbligatorio al trattamento dei dati personali

**PROMOZIONE E STATISTICHE**

- Elaborazione statistiche e ricerche di mercato
  - Invio di materiale promozionale Connectivia s.r.l.
  - Rilevazione grado soddisfazione del Cliente rispetto ai servizi
- Il consenso al trattamento dei dati personali per le finalità descritte come "erogazione servizi" è obbligatorio. Il rifiuto da parte del cliente al consenso al trattamento può tradursi nell'impossibilità per Connectivia s.r.l. di fornire i servizi di Connectivia richiesti.

Consenso facoltativo al trattamento dei dati personali

Il consenso al trattamento dei dati personal per le finalità descritte come "informazione e statistiche" è facoltativo. Il rifiuto da parte del Cliente al consenso al trattamento può tradursi nell'impossibilità per Connectivia s.r.l. di offrire al cliente informazioni su servizi di Connectivia alternativi, a quello attualmente utilizzato.

Firma per accettazione da parte del cliente, al trattamento dei dati:

Erogazione dei Servizi                       Si       No

Promozione e Statistiche                       Si       No

Data    timbro e/o firma del cliente

.....

Responsabilità del Cliente rispetto ai dati forniti- Il cliente garantisce sotto la propria responsabilità che i dati forniti sono veritieri, completi ed esatti.

Modalità di espressione e revoca del consenso - Il consenso al trattamento dei dati personali è effettuato tramite una delle seguenti modalità:

- la compilazione del modulo d'ordine telematico o cartaceo
- la sottoscrizione del presente contratto
- la compilazione di moduli informatici previsti allo scopo
- verbalmente, in caso di interviste telefoniche

La revoca al consenso al trattamento dei dati personali per le finalità descritte come "informazione e statistiche" è effettuata tramite comunicazione scritta al responsabile trattamento dati personali.

Effetti della cessazione del contratto - Al termine del contratto, i dati personal e i file di log saranno gestiti secondo la seguente procedura:

saranno conservati per scopi di fatturazione o pretesa

pagamento per la durata di sei mesi secondo le norme riportate nel DL 196/03 e successive modifiche ed integrazioni; saranno conservati per le finalità di prevenzione e accertamento per i periodi previsti dal DL 196/03 e successive modifiche ed integrazioni;

Tipologia di trattamento - Il trattamento sarà effettuato su supporti elettronici e cartacei. I dati, in forma elettronica o cartacea, sono archiviati presso Connectivia s.r.l. con sistemi di protezione a livello fisico e logico e con accesso ristretto al solo personale autorizzato.

Le categorie di soggetti ai quali i dati potranno essere comunicati sono:

- Team vendite - Fatturazione - Help Desk

All'interno di ciascuna funzione sono definiti dei responsabili specifici che operano sotto le direttive del responsabile del trattamento e che hanno definito le funzioni e le responsabilità specifiche dei singoli incaricati. Per l'erogazione e l'assistenza di servizi di connettività, posta elettronica, hosting a housing, i dati relativi potranno essere comunicati a Connectivia s.r.l. alla via Nazionale n°111 Ancri (SA), C.A.P. 84012. Per l'erogazione e l'assistenza di servizi di connettività ADSL o WADSL o FIBRA i dati potranno essere comunicati alle strutture d'erogazione del servizio ADSL o WADSL o FIBRA.

Titolare del trattamento: Connectivia s.r.l. via Nazionale n°111 Ancri (SA), C.A.P. 84012 Responsabile del trattamento: la figura identificata nella funzione di responsabile amministrativo si trova collocata all'interno dell'azienda.

Conferma dell'obbligo di presa visione

Firma del cliente con la quale egli attesta di aver preso visione dell'informativa completa

Data    timbro e/o firma del cliente

.....