

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### ART 1. DEFINIZIONI - Ai fini del presente Contratto si intendono per:

**AGCOM:** Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;

**Apparati:** Complesso di impianti, apparecchiature, strumenti coordinati messi a disposizione da Tnet servizi per espletare dei Servizi;

**Carattere di controllo:** carattere associato al Codice di Trasferimento dell'Utenza e comunicato dall'operatore di provenienza al Cliente per consentire all'operatore di controllare la correttezza del Codice di Trasferimento dell'Utenza, in un processo di Migrazione;

**Carta dei Servizi:** il documento che enuclea i diritti, gli obblighi e i principi che modellano il rapporto tra il Cliente e Tnet servizi, reperibile sul Sito web e presso la Rete di distribuzione di Tnet servizi e periodicamente aggiornata da Tnet servizi;

**Chiavi di accesso:** la coppia di user-id e password e o qualsiasi informazione atta ad autenticare il Cliente per accedere ai servizi richiesti;

**Ciclo di fatturazione:** il periodo di tempo entro il quale Tnet servizi completa il flusso di fatturazione del Cliente. Detto periodo intercorre dal giorno di emissione della fattura relativa agli addebiti consuntivati nel periodo precedente e termina con l'emissione della fattura relativa agli addebiti consuntivati nel periodo successivo;

**Cliente o Richiedente:** identifica l'utilizzatore finale che può essere identificato come Business o Consumer.

**Business:** la persona, fisica o giuridica, individuata nella proposta, che conclude il Contratto e/o comunque utilizza i servizi offerti da Tnet servizi, in tutto o in parte, per scopi connessi alla propria attività imprenditoriale o professionale;

**Consumer:** la persona fisica individuata nella proposta, che conclude il Contratto, per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale e professionale e/o comunque non utilizza i servizi offerti da Tnet servizi per scopi connessi alle predette attività;

**Codice delle Comunicazioni Elettroniche:** il d. lgs. n. 259 del 2003 e s.m.i.;

**Codice del Consumo:** il decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 e s.m.i.;

**Codice Privacy:** d.lgs. 30.06.2003, n. 196 s.m.i.;

**Codice di Trasferimento dell'Utenza:** un codice alfanumerico univoco per ciascun cliente, che identifica l'operatore di provenienza, il servizio dallo stesso fornito e la risorsa da migrare ai fini del processo di Migrazione e che può consistere: (a) nel "Codice di Migrazione" fornito ai clienti dagli operatori alternativi a Telecom; (b) nel "Codice di Attivazione" fornito ai propri clienti da Telecom o, ancora, (c) nel cd. "Codice di NP" per il trasferimento del solo numero, senza linea di accesso. E' comunicato al cliente dall'operatore di provenienza in fattura, sul sito web e tramite il servizio di assistenza, e, su richiesta, inviato al cliente in forma scritta, es. fax o mail; e non è necessario per la Portabilità della Numerazione Mobile;

**Codice Segreto:** è un codice alfanumerico composto di tre caratteri; è incluso nel Codice di Trasferimento dell'Utenza nel campo che identifica l'operatore di provenienza, e fornito con le medesime modalità del primo;

**Condizioni Generali:** le condizioni generali di contratto di Tnet servizi di seguito riportate e reperibili sul Sito web e presso la Rete di distribuzione di Tnet servizi;

**Contratto:** la disciplina del rapporto tra il Cliente e Tnet servizi contenuta in: Offerta commerciale, Scheda Servizio, Modulo d'Ordine, Condizioni Generali, eventuali Condizioni particolari del Servizio, Carta dei Servizi, SLA e Penali e ulteriore materiale informativo allegato o richiamato nella predetta documentazione e altrimenti reso disponibile al Cliente, inclusi i moduli per l'informativa e la raccolta del consenso ai sensi del Codice della Privacy;

**Contratto per Adesione:** la disciplina del rapporto tra il Cliente e Tnet servizi contrattualizzata con Proposta Contrattuale e Modulistica standard;

**Contratto Negoziato:** la disciplina del rapporto tra il Cliente e Tnet servizi contrattualizzata a seguito di Proposta Contrattuale scaturita da specifiche esigenze del Cliente e a seguito di progetto valutato assieme al Cliente;

**Credito residuo:** l'importo anticipatamente corrisposto dal Cliente per i Servizi al netto del corrispettivo per i Servizi già fruiti;

**Disdetta:** si intende la volontà del cliente di recedere dal Contratto alla sua scadenza naturale;

**Hot Spot Wi-Fi:** sistema installato da Tnet servizi nei Locali Commerciali atto alla fornitura al Fornitore di Housing e/o a terzi di servizi di accesso radio a banda larga ad Internet su frequenze ad uso condiviso ed altri servizi di comunicazione elettronica nei limiti della portata del sistema medesimo (mediante propagazione da Hot Spot Wi-Fi di reti wireless con identificativo di Tnet servizi e/o di suoi clienti);

**Legge:** disposizioni normative e regolamentari vigenti;

**Linea di accesso:** il collegamento fisico o radio che sia necessario alla fruizione dei Servizi, fornito al Cliente da Tnet Servizi o da altro operatore;

**Migrazione:** passaggio del cliente da un fornitore del servizio (donating o operatore di provenienza) ad altro fornitore (recipient), con o senza Portabilità del Numero;

**Tnet servizi:** TNET SERVIZI S.R.L. - Bastioni di Porta Volta 11 - Milano - 20121 (MI), CF/P. Iva n. 02273130209, iscritta al R.I. di Milano REA n.2077042, capitale i.v. 10.000,00 euro; e-mail [amministrazione@tnetservizi.it](mailto:amministrazione@tnetservizi.it), sito web [www.tnetservizi.it](http://www.tnetservizi.it), tel 03761672414, PEC [info@pec.tnetservizi.it](mailto:info@pec.tnetservizi.it);

**Modulo d'ordine:** il documento cartaceo e/o elettronico che costituisce proposta contrattuale di acquisto dei Servizi, da sottoporre a Tnet servizi per accettazione, accessibile presso il Sito web e la Rete di distribuzione di Tnet servizi;

**Numerazione Geografica:** numeri che iniziano per "0", nei quali alcune cifre individuano un distretto tra quelli nei quali la Legge ripartisce il territorio nazionale, e sono utilizzate per instradare le chiamate verso un punto terminale di rete;

**Numerazione Mobile:** numeri che iniziano per "3" e che sono destinati a Servizi Mobili, in conformità alla Legge;

**Numerazione Nomadica:** numeri che iniziano per "5" associati a un Servizio di Comunicazione Telefonica Nomadico, il loro utilizzo può essere limitato sino all'effettiva apertura della rete pubblica all'interconnessione;

**Offerta commerciale:** insieme di documenti cartacei e/o elettronici composti da Proposta contrattuale specifica per il Cliente a seguito di trattativa tecnico/commerciale che completa, integra o accorpa la Scheda Servizio;

**Offerta di Tnet servizi:** insieme dei servizi e prodotti e relative condizioni tecniche ed economiche offerti al pubblico di Tnet servizi in un dato momento;

**Opzioni di servizio:** le prestazioni accessorie del Servizio le cui caratteristiche tecniche e commerciali sono descritte nella Scheda del Servizio e nelle Condizioni Economiche del Servizio;

**Parti:** il Cliente e Tnet servizi che concludono il Contratto;

**PEC:** acronimo di Posta Elettronica Certificata;

**Proposta contrattuale:** insieme di documenti cartacei e/o elettronici forniti al Cliente costituiti da Offerta Commerciale, Modulo d'Ordine, Scheda Servizio, Carta dei Servizi, Condizioni Generali, eventuali Condizioni particolari di Servizio ed in generale ulteriore materiale informativo che viene consegnato al Cliente accessibile presso il Sito web e la Rete di distribuzione Tnet servizi, da sottoporre a Tnet servizi per accettazione se sottoscritta;

**Portabilità del Numero:** prestazione che in caso di Migrazione del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico, fisso o in mobilità, consente, facendone richiesta, di conservare il proprio numero o i propri numeri con il nuovo fornitore del servizio, nei limiti d'uso della Numerazione medesima;

**Rete di distribuzione:** gli esercizi commerciali presso i quali è possibile acquistare i Prodotti e i Servizi di Tnet servizi e/o i soggetti incaricati da Tnet servizi di ricevere la proposta del Cliente;

**Scheda Servizio:** il documento cartaceo e/o elettronico nel quale sono descritte le condizioni tecnico-economiche di ciascun Servizio, accessibile presso il Sito web e la Rete di distribuzione di Tnet servizi;

**Recesso:** si intende la volontà del cliente di recedere dal Contratto anticipatamente alla sua scadenza naturale (DISDETTA anticipata);

**Reg. UE n. 679/2016 e D.lgs n. 101/2018:** normativa in materia di Privacy applicabile alle sole persone fisiche;

**Servizi:** l'insieme dei servizi oggetto del Contratto;

**Servizio a Sovrapprezzo:** servizio fornito attraverso reti di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, anche mediante l'uso di specifiche numerazioni nazionali o internazionali a ciò dedicate, che consente l'accesso del Cliente ad informazioni o prestazioni a pagamento;

**Servizio Assistenza Clienti:** il servizio assistenza prestato da Tnet servizi, disciplinato dalla Carta dei Servizi e dalle presenti Condizioni Generali, e reso accessibile al Cliente ai recapiti indicati nella Carta dei Servizi, sul Sito Web di Tnet servizi e in fattura;

**Servizio di Accesso ad Internet:** il servizio che consente al Cliente di collegarsi a Internet;

**Servizio di Comunicazione Telefonica Nomadico:** servizio che consente al Cliente di originare e ricevere chiamate nazionali e internazionali in modo svincolato da una particolare ubicazione fisica;

**Servizio di Registrazione e Gestione del nome a dominio:** il servizio che consiste nella registrazione di nomi a dominio, nonché nelle attività accessorie o conseguenti e, ove previsto, nel rinnovo del nome a dominio e nel suo mantenimento;

**Servizio E-mail:** il servizio che consente l'utilizzo di una o più caselle di posta elettronica;

**Servizio Hosting:** il servizio che consiste nell'allocare risorse fisico/logiche su Server Tnet servizi dedicato o condiviso, rendendole, ove richiesto, accessibile dalla rete Internet;

**Servizio Housing/Colocation:** il servizio che consiste nell'allocare al Cliente spazio in locali attrezzati (con corrente in continuità, aria condizionata, etc.), per collocarvi apparati di sua proprietà e/o forniti da Tnet servizi, ovvero nell'ospitare servizi su server gestiti, configurati e mantenuti dal Cliente o Tnet servizi come da proposta Contrattuale, rendendole, ove richiesto, accessibili dalla rete Internet;

**Servizio IPTV (Internet Protocol Television):** il servizio che, attraverso il Servizio di Accesso a Internet a larga banda e/o utilizzando l'infrastruttura di trasporto IP, consente di fruire di contenuti audiovisivi;

**Servizio Mobile:** servizio che, secondo quanto specificato nel Contratto e nella Scheda Servizio, consente di effettuare comunicazioni in mobilità; può includere il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico in mobilità, SMS e servizi di "traffico dati" (MMS, accesso ad Internet, traffico WAP, utilizzo di punti di accesso -APN- dedicati, etc.);

**Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico:** il servizio accessibile al pubblico che consente al Cliente, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, di effettuare e ricevere, direttamente o indirettamente, chiamate nazionali e internazionali, tramite uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale e di accedere ai servizi di emergenza e che può includere anche l'assistenza di un operatore, il servizio di inserimento in un elenco abbonati e relativi servizi di consultazione;

**Sito web:** indica il sito internet di Tnet servizi identificato con l'indirizzo [www.tnetservizi.it](http://www.tnetservizi.it);

**Tecniche di comunicazione a distanza:** indicano i mezzi che, senza la presenza fisica di Tnet servizi (o della sua Rete di distribuzione) e del Cliente, possono essere impiegati per la conclusione del Contratto secondo le modalità di seguito indicate: a) on line, sul Sito web di Tnet servizi, per mezzo di procedura guidata ivi descritta; b) per e-mail, con scambio di messaggi di posta elettronica; c) per posta; d) per telefono, chiamando il numero indicato da Tnet servizi;

**Tecnologia VoIP (Voice over IP):** insieme di protocolli, tecnologie e infrastrutture di rete che, sfruttando una connessione Internet o altra rete che utilizza il protocollo IP e/o la commutazione di pacchetto, rende possibile fornire Servizi di Fonia, anche integrati con dati, suoni e immagini, servizi a valore aggiunto, servizi di condivisione in tempo reale di risorse e informazioni.

### ART 2. OGGETTO

- 2.1. Il Contratto disciplina il rapporto tra Tnet servizi e il Cliente in ordine alla fornitura dei Servizi indicati, con le eventuali modifiche ai sensi del successivo art. 6.
- 2.2. Il presente Contratto sostituisce eventuali precedenti intese, accordi o contratti tra il Cliente e Tnet servizi relativi alla fornitura di Servizi già in essere. In caso di contestazione o di discordanza tra le condizioni ed i termini convenuti tra le Parti, si farà riferimento ai seguenti documenti secondo l'ordine di prevalenza appreso indicato: Offerta Commerciale, Modulo d'Ordine, Scheda Servizio, Condizioni Generali di Contratto.
- 2.3. Il Cliente potrà integrare i Servizi a condizioni, termini e modalità che dovranno essere definiti e sottoscritti dal Cliente e dettagliate nell'Offerta di Tnet servizi.

### ART 3. PROPOSTA DEL CLIENTE

- 3.1. Il Cliente, sottopone a Tnet servizi la proposta contrattuale, debitamente datata e sottoscritta, compilando l'apposito Modulo d'Ordine, dopo aver letto e accettato le presenti Condizioni Generali, l'Offerta Commerciale, la relativa Scheda Servizio e la Carta dei Servizi. Tale proposta ha valore di proposta irrevocabile di contratto.
- 3.2. La proposta di cui al precedente art. 3.1 può essere sottoposta a Tnet servizi anche con Tecniche di comunicazione a distanza, conformemente alle disposizioni della delibera AGCOM n. 519/15/CONS e s.m.i. In tal ultimo caso, ai fini dell'attivazione dei Servizi, il Cliente deve comunque confermare per iscritto la proposta ai sensi del successivo art. 3.4. Ove ritenga di non aver richiesto il Servizio può proporre tempestiva opposizione a mezzo di raccomandata A/R eventualmente anticipata via email o PEC, ai recapiti indicati all'articolo 35.2. Esclusivamente per Clienti Consumer, ove ritenga di non aver

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

richiesto il Servizio, può proporre opposizione in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ai sensi dell'articolo 57 del Codice del Consumo.

3.3 Qualora la proposta sia sottoposta per via telematica e senza scambio di messaggi di posta elettronica o comunicazioni individuali equivalenti, Tnet servizi, senza ingiustificato ritardo, accusa ricevuta dell'Ordine per via telematica mettendo a disposizione del Cliente le informazioni di cui all'art. 13, comma 2, d.Lgs. 9 aprile 2003, n. 70 e s.m.i. Resta inteso che tale ricevuta non costituisce accettazione della proposta del Cliente salvo sia diversamente specificato.

3.4. Tnet servizi mette a disposizione del Cliente, in forma cartacea o su supporto duraturo a lui accessibile, ad esempio in una sezione ad accesso riservata dedicata al Cliente sul Sito Web, i moduli e documenti contrattuali. Ai fini dell'attivazione dei Servizi, il Cliente deve restituirli a Tnet servizi, debitamente datati, compilati e sottoscritti secondo le istruzioni di quest'ultimo, unitamente alla copia di un proprio documento d'identità valido. Il Cliente è responsabile della completezza e veridicità delle informazioni fornite a Tnet servizi anche ai sensi e per gli effetti di cui al D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i. In ogni caso, Tnet servizi ha il diritto di assumere le informazioni necessarie all'esecuzione del Contratto, nel rispetto del Codice della Privacy.

3.5. Con la sottoposizione della proposta il Cliente dichiara, sotto la propria totale ed esclusiva responsabilità: di avere la capacità giuridica di sottoscrivere il Contratto, di aver raggiunto la maggiore età, e che tutti i dati forniti sono veritieri. Il Cliente si impegna altresì a comunicare a Tnet servizi errori, omissioni, o variazioni dei dati forniti per tutto il periodo contrattuale.

### ART 4. ACCETTAZIONE DELLA PROPOSTA E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

4.1. Il Contratto si conclude nel momento in cui Tnet servizi comunica per iscritto al Cliente la propria accettazione ovvero attiva i Servizi o uno di essi, nel qual caso il Contratto sarà concluso solo per i Servizi attivati generando in tal modo l'inizio della fatturazione che è da intendersi per singolo servizio se non diversamente specificato nell'Offerta Commerciale.

4.2. Tnet servizi si riserva di non accettare la proposta del Cliente in presenza di circostanze tali da poter pregiudicare o impedire il regolare adempimento degli obblighi contrattuali e, in ogni caso, qualora:

a) il Cliente sia stato precedentemente inadempiente nei confronti di Tnet servizi; b) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, si trovi in stato di fallimento, amministrazione controllata, di liquidazione coatta o volontaria o altra procedura concorsuale o comunque si trovi in condizioni tali da porre oggettivamente in pericolo il regolare pagamento dei Servizi, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e controllo del credito; c) il Cliente non risulti avere debitamente documentato la propria identità, il proprio domicilio o residenza o, se del caso, la propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e i relativi poteri; d) il Cliente risulti civilmente incapace; e) l'erogazione dei Servizi risulti impossibile o eccessivamente difficoltosa per qualsiasi motivo di natura tecnica od organizzativa; f) la documentazione contrattuale che il Cliente ha consegnato a Tnet servizi ai sensi del precedente articolo 3.1 e 3.2, o 3.4., è in tutto o in parte incompleta o illeggibile. Tnet servizi comunicherà e motiverà al Cliente il rifiuto della proposta.

### ART 5. DURATA DEL CONTRATTO, DISDETTA E DISDETTA ANTICIPATA (RECESSO)

5.1. I contratti sono a tempo indeterminato se non diversamente indicato nella Proposta Contrattuale. Se è prevista una durata minima contrattuale il rinnovo è tacito e ha la medesima durata del primo periodo contrattuale salvo quanto diversamente previsto nella Proposta Contrattuale. Il Contratto decorre dalla data di attivazione del Servizio (art. 4.1).

5.1.1. Tnet servizi garantisce al Cliente la possibilità di aderire a contratti di durata massima iniziale di dodici mesi.

5.2. Tnet servizi ha la facoltà di recedere dal Contratto in ogni momento e senza alcuna penalità, con preavviso di 30 (trenta) giorni, mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo fax o raccomandata A/R o PEC, o anche, in caso di recesso generalizzato di Tnet servizi dai contratti con i propri Clienti, ad esempio per cessazione dell'attività, mediante (i) annuncio su almeno due quotidiani di cui uno a tiratura nazionale e (ii) avvisi a mezzo del Servizio Assistenza e il sito Web.

5.3. Il Cliente ha la facoltà di cessare il Contratto mediante DISDETTA alla sua naturale scadenza, o mediante RECESSO anticipato. La disdetta o il recesso anticipato deve essere comunicata a Tnet servizi con preavviso di 30 (trenta) giorni mediante comunicazione scritta, corredata da documento di identità, da inviare a Tnet servizi a mezzo raccomandata A/R o PEC agli indirizzi specificati all'art. 35 (COMUNICAZIONI). Il cliente ha la facoltà di anticipare la richiesta di recesso via mail ma, pena nullità, deve sempre confermare a mezzo raccomandata A/R o PEC entro le 48 (quarantotto) ore successive.

5.3.1 La DISDETTA deve essere inviata con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla scadenza del contratto e l'efficacia si concretizza alla scadenza naturale dello stesso. La DISDETTA è applicabile a tutti i contratti: per Contratti a tempo determinato la cessazione dei Servizi viene eseguita il primo giorno successivo alla scadenza Contrattuale, per Contratti a tempo indeterminato la cessazione dei Servizi viene eseguita entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

In caso di disdetta Tnet servizi addebiterà all'utente, a copertura dei costi amministrativi, tecnici e *wholesale* conseguenti alla cessazione o migrazione dei servizi, le commissioni di disattivazione, di importo pari a una mensilità di canone dei servizi cessati/migrati o alla diversa somma eventualmente prevista nel singolo contratto, oltre agli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale di cui all'art. 18.5.

5.3.2 Il RECESSO (o disdetta anticipata rispetto la naturale scadenza) può essere effettuato in un qualsiasi momento ed è efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione. Entro lo stesso termine Tnet servizi provvede alla disattivazione dei Servizi e/o al trasferimento dell'utenza. Il RECESSO, è da intendersi come volontà del Cliente di disdire anticipatamente rispetto la scadenza naturale del contratto e gli effetti sono differenti se il Contratto è Negoziato o non è Negoziato:

a) per Contratto non Negoziato sono addebitate unicamente le commissioni di disattivazione di cui al punto 5.3.1., oltre agli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale di cui all'art. 18.5;

b) per Contratto Negoziato sono addebitate le commissioni di disattivazione di cui al punto 5.3.1., oltre agli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale di cui all'art. 18.5. In aggiunta, salvo diversa previsione contenuta nell'offerta commerciale, è applicata una penale pari al 100% dei canoni residui nel primo periodo di durata contrattuale. Se il periodo successivo di rinnovo contrattuale, dopo la prima scadenza, è a tempo indeterminato l'eventuale RECESSO si conforma come casistica di DISDETTA.

5.3.3. Per i contratti stipulati prima dell'entrata in vigore della Delibera 487/18/CONS, le commissioni dovute alla scadenza del contratto, originariamente fissate dal combinato disposto delle prevenienti condizioni generali e Carta dei Servizi in un importo pari a una o tre mensilità, sono automaticamente ridotte a un'unica mensilità. Qualora, in ragione delle caratteristiche dei servizi forniti, della tecnologia utilizzata o dei corrispettivi richiesti, tale "prezzo implicito dell'offerta" risultasse sproporzionato in eccesso rispetto ai costi sostenuti dall'operatore, Tnet servizi si riserva, in caso di Contratti non Negoziati, di ridurre ulteriormente l'importo delle commissioni richieste.

5.4. Se il Contratto si conclude attraverso Tecniche di comunicazione a distanza, ai sensi dell'art. 4 della Delibera 519/15/CONS e s.m.i., il Cliente Consumer ha diritto di recedere, senza alcuna penalità, mediante comunicazione scritta, da inviare a Tnet servizi a mezzo raccomandata A/R o PEC, entro 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla conclusione del Contratto o nel diverso termine previsto dalla Legge. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante posta elettronica, a condizione che sia confermata mediante raccomandata A/R o PEC entro le 48 (quarantotto) ore successive. Il diritto di recesso entro il termine predetto è escluso, nei limiti consentiti dalla Legge, allorché Tnet servizi abbia già dato inizio all'esecuzione del Contratto con il consenso del Cliente, fermo restando il diritto di recesso di cui ai precedenti articoli 5.2, 5.3, e il diritto del Cliente di recedere in ogni tempo senza penali od ove sussista l'oggettiva impossibilità di attivare in concreto i Servizi.

5.5. Qualora il Contratto abbia ad oggetto più Servizi, salva diversa disposizione, il Cliente potrà recedere limitatamente ad uno o più di essi.

5.6. Con il ricevimento della comunicazione di recesso inviata nei termini e secondo le modalità sopra descritti, le Parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal Contratto, fatte salve le obbligazioni derivanti dall'esecuzione, anche parziale, di quest'ultimo, ivi compreso l'obbligo di restituzione entro 30 (trenta) giorni lavorativi di eventuali beni e/o Apparatî consegnati al Cliente per la fruizione dei Servizi, a cura e spese del Cliente, o l'obbligo di acquistarsi corrispondendo il prezzo, secondo quanto specificato nella Proposta di Contratto e/o sul Sito web di Tnet servizi, senza che Tnet servizi sia tenuta al ripristino dei locali o a simili incombenze che rimarranno a carico del Cliente. Tnet servizi garantisce al Cliente la facoltà, in ogni caso, di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati, senza alcun costo ulteriore, specificandone l'importo nel contratto o nella bolla di consegna degli Apparatî medesimi, o concordato tra le parti al momento del recesso,

5.7. Al momento dello scioglimento del Contratto il Cliente ha diritto al riconoscimento dell'eventuale Credito residuo con le modalità e i termini di cui al Servizio Assistenza Clienti, alla Carta Servizi o al Sito web. Ai sensi della delibera 519/15/CONS art. 8 comma 2 Tnet servizi non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non sia tecnicamente possibile impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare quanto addebitato

5.8. Il Cliente accetta e prende atto che la cessazione a qualunque titolo dei Servizi comporta la cancellazione dei dati relativi ai Servizi medesimi. In conseguenza di quanto sopra, il Cliente sarà l'unico a doversi preoccupare di gestire preventivamente le fasi tecniche e amministrative del recesso anticipato relative ai diversi servizi cessati, anche in conseguenza del cambio di operatore di accesso.

### ART 6. MODIFICHE DEL CONTRATTO

6.1. Tnet servizi può modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare le condizioni economiche applicate, variare le presenti Condizioni Generali, per esigenze tecniche, economiche o legate all'evoluzione del mercato, con comunicazione scritta, inviata al Cliente unitamente alla fattura o, separatamente, a mezzo PEC, servizio postale e/o con le diverse modalità previste dalla Legge. Tale comunicazione, inoltre, conterrà l'informativa rivolta al Cliente circa il suo diritto, in caso di mancata accettazione, di recedere senza penali né costi di disattivazione, nonché della possibilità di passare ad altro operatore.

6.2. Le modifiche, salvo quelle palesemente migliorative, si intendono accettate dal Cliente e divengono efficaci se, decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione suddetta, questi non comunicano il proprio recesso per iscritto a Tnet servizi a mezzo raccomandata A/R, PEC. Tale eventuale recesso è senza costi o penalità a carico del Cliente. Si intendono sempre palesemente migliorative le modifiche che comportano esclusivamente il miglioramento di una o più condizioni tecniche e/o economiche di un dato Servizio.

6.2.1. Nel caso in cui il Cliente che ha esercitato il diritto di recesso chieda contestualmente il passaggio ad altro operatore, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio, si applicano le condizioni prevenienti alle modifiche di cui al punto 6.1. Tnet servizi, nel caso in cui non riesca tecnicamente ad impedire l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali, provvederà tempestivamente a stornare o a rimborsare al Cliente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale.

6.3. Il Cliente può chiedere di modificare i Servizi oggetto del Contratto e/o le relative condizioni tecniche ed economiche indicate nel Modulo d'Ordine nei limiti della, e in conformità alla, Offerta di Tnet servizi. A tal fine trovano applicazione le disposizioni del precedente articolo 3 (PROPOSTA DEL CLIENTE).

6.4. Tnet servizi si riserva di non accettare la richiesta di modifica in presenza di circostanze tali da poter pregiudicare o impedire il regolare adempimento degli obblighi contrattuali e, in ogni caso, qualora si verifichi una delle ipotesi di cui al precedente articolo 4.2. In ogni caso, Tnet servizi comunica e motiva al Cliente il suo eventuale diniego di modifica.

6.5 L'utente accetta ogni modifica dei Servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità.

### ART 7. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

7.1. Salvo quanto diversamente concordato nella Proposta Contrattuale e quanto disposto al successivo art. 7.2 Tnet servizi attiva i Servizi richiesti entro il termine di 90 (novanta) giorni dalla data di sottoscrizione del Contratto.

7.2. L'attivazione dei Servizi presuppone l'esito positivo della verifica della fattibilità tecnica, organizzativa e amministrativa dell'erogazione. Tnet servizi comunica al Cliente, in forma scritta o su supporto duraturo a lui accessibile, eventuali circostanze ostative e/o indisponibilità anche temporanea delle risorse a ciò necessarie, provvedendo a tale informativa tempestivamente e, comunque, entro il medesimo termine previsto dal Contratto per l'attivazione dei Servizi.

7.3. Il Cliente si obbliga a predisporre, a propria cura e spese, i locali ed in generale le infrastrutture su area privata del Cliente per la fruizione dei Servizi e per l'installazione e/o applicazione degli Apparatî di cui al successivo art. 18, e a garantire in tali locali la continuità del servizio elettrico, di

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

condizionamento ambientale e meccanico.

7.4. L'eventuale ritardo nell'attivazione per cause imputabili a Tnet servizi conferisce al Cliente il diritto agli indennizzi secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi. Il diritto alla corresponsione degli indennizzi suddetti è escluso in tutti i casi di impossibilità definitiva o temporanea della prestazione non imputabili a Tnet servizi, ivi incluse le ipotesi di: caso fortuito, forza maggiore, il caso in cui il Cliente non abbia provveduto in conformità ai precedenti articoli 3.4 e 7.3, e le circostanze ostative specificatamente attinenti alla sede del Cliente, accertabili da Tnet servizi solo in un momento successivo a quello da cui decorre il termine di attivazione. Salvo quanto previsto dall'art. 1256 del Codice Civile, in tali casi il termine di attivazione si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la situazione ostativa all'attivazione, fermo restando l'obbligo di Tnet servizi di dare tempestiva e motivata comunicazione al Cliente dell'impedimento accertato e, ove possibile, del ritardo che ne può conseguire, nonché delle modalità di corresponsione automatica dell'indennizzo.

7.5. Tnet servizi comunica al Cliente l'attivazione dei Servizi contestualmente alla stessa e fanno fede i Log tenuti da Tnet servizi o nei 3 (tre) giorni lavorativi successivi. I Servizi si intendono regolarmente attivati, a decorrere dalla predetta comunicazione ove, nei 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla sua ricezione, il Cliente non segnali malfunzionamenti e/o guasti come specificato nella Carta dei Servizi o mediante raccomandata A/R o PEC, via fax o per posta elettronica come specificato all'art. 35.2. Fanno in ogni caso fede i Log tenuti da Tnet servizi.

### ART 8. MODALITÀ DI FORNITURA E FRUIZIONE DEI SERVIZI

8.1. Tnet servizi fornisce al Cliente i Servizi specificati nella proposta, alle condizioni, con le modalità, le caratteristiche e i limiti previsti dal Contratto. In ogni caso, previa comunicazione al Cliente, Tnet servizi può ricorrere a modalità alternative di erogazione del Servizio per sopperire a temporanei impedimenti.

8.2. Informazioni sulla qualità e tempestività dei Servizi, sugli indennizzi e i rimborsi applicabili in caso di mancato rispetto degli stessi, e sulle modalità di reclamo sono contenute nella Carta dei Servizi.

8.3. Il Cliente prende atto che per accedere ed usufruire dei Servizi deve puntualmente attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite da Tnet servizi.

8.4. L'accesso e l'utilizzo dei Servizi possono essere subordinati da Tnet servizi ad una procedura di autenticazione, basata su un codice di identificazione (username) e una parola chiave (password/PIN), che il Cliente può modificare in qualsiasi momento e ha l'onere di cambiare periodicamente.

8.5. Tnet servizi avrà cura di assicurare la qualità del Servizio offerto esclusivamente per la parte di infrastruttura di propria competenza e non potrà essere responsabile per il mancato funzionamento di servizi erogati da altro Operatore. Sarà obbligo del Cliente assicurarsi e garantirsi l'interoperabilità tra i servizi erogati da Tnet servizi e gli apparati nella sua disponibilità, fatto salvo il caso in cui tali Apparati siano stati venduti o noleggiati da Tnet servizi.

### ART 9. SERVIZIO DI FONIA, SERVIZI ACCESSORI E NUMERAZIONI

9.1. Il "Servizio di Fonia" è il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico, il Servizio di Comunicazione Telefonica Nomadico, o altro servizio di comunicazione elettronica che consente al Cliente, direttamente o indirettamente, di originare e/o ricevere comunicazioni vocali, con le modalità, caratteristiche tecniche e i limiti indicati nel Contratto. Le modalità di fornitura indiretta includono la fornitura: (i) con accesso indiretto mediante servizi di selezione o preselezione di Tnet servizi sulla linea telefonica fornita al Cliente da un altro operatore, (ii) con accesso indiretto su linea di accesso a larga banda fornita al Cliente da altro operatore, e (iii) mediante rivendita del servizio di fonia e/o di accesso di altro operatore. Le modalità di fornitura, le caratteristiche e i limiti dello specifico Servizio di Fonia scelto dal Cliente sono indicate nel Contratto.

9.2. La Numerazione Geografica è associata nei sistemi di Tnet servizi al domicilio dichiarato dal Cliente nel Modulo d'Ordine del Servizio al quale è destinata. Il Servizio al quale è destinata la Numerazione Geografica può essere fruito dal Cliente unicamente nello specifico domicilio al quale è associata la Numerazione Geografica salvo sia diversamente stabilito dal Contratto e, in tal ultimo caso, la Numerazione Geografica può essere utilizzata dal Cliente esclusivamente nell'ambito distrettuale di appartenenza o all'interno dell'area indicata nel Contratto in Conformità alla Legge.

9.3. La Numerazione Nomadica e la Numerazione Mobile sono svincolate dall'indirizzo dichiarato dal Cliente nel Modulo d'Ordine del Servizio e da uno specifico distretto telefonico. Ogni identificativo d'utenza è comunque associato nei sistemi Tnet servizi all'indirizzo dichiarato dal Cliente nel Modulo d'Ordine del Servizio, anche ai fini delle chiamate di emergenza in presenza di impedimenti tecnici ad una più affidabile localizzazione; il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente a Tnet servizi, con conferma scritta nelle successive 48 (quarantotto) ore, eventuali variazioni del recapito indicato.

9.4. Il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico e il Servizio di Comunicazione Telefonica Nomadico includono l'accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali. Ai fini dell'accesso ai servizi di emergenza, Tnet servizi provvede alla localizzazione del chiamante nella misura in cui sia tecnicamente fattibile, come meglio specificato nel Contratto. Il Cliente prende atto che quando il Servizio è offerto con Tecnologia VoIP l'accesso ai servizi di emergenza e la localizzazione del chiamante sono comunque offerti con minore affidabilità rispetto ad un servizio a commutazione di circuito dipende anche dalla continuità del servizio elettrico, fisso o mobile, con conseguente opportunità di munirsi per le chiamate ai numeri di emergenza anche di un servizio di chiamata con tecnologia tradizionale, a commutazione di circuito.

9.5. Il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico include, a richiesta, la Portabilità del Numero disciplinata dalla Legge.

9.6. Il Servizio di Fonia offerto con Tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga a Internet, flusso elettrico continuo e interoperabilità degli apparati usati dal Cliente. Il Cliente prende atto che (i) l'assenza del flusso elettrico, (ii) le problematiche di interoperabilità relative ad apparati o servizi non forniti da Tnet servizi, e (iii) l'indisponibilità di un servizio di accesso a banda larga continuo e ininterrotto quando lo stesso sia fornito da terzi, possono determinare malfunzionamenti o l'impossibilità di originare e/o ricevere comunicazioni, per causa non imputabile a Tnet servizi. Il Cliente prende altresì atto che la qualità del Servizio VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento a Internet sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati al successivo articolo 10.5, indipendenti da Tnet servizi. Il Cliente ha cura di adottare misure di protezione degli apparati che utilizza per fruire del Servizio di Fonia in Tecnologia VoIP, quali "antivirus" e "firewall" opportunamente aggiornati, al fine di limitare il pericolo di utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi.

9.7. In tutti i casi di fornitura del Servizio Fonia con accesso indiretto, la sospensione o cessazione del contratto del Cliente con Tnet servizi di accesso e/o del relativo servizio di accesso determinano l'impossibilità della fornitura del servizio di Fonia per causa non imputabile a Tnet servizi. Sia nei casi

di fornitura diretta sia nei casi di fornitura indiretta non è consentita al Cliente del Servizio di Fonia la selezione o preselezione di un altro operatore.

9.8. In caso di Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico erogato in modalità prepagata, esaurito il credito disponibile, fino al reintegro del credito e/o alla cessazione del Contratto per tale Servizio, Tnet servizi fornirà l'accesso ai soli servizi di emergenza e al Servizio Assistenza Clienti, ove tecnicamente possibile e imposto dalla Legge. È facoltà di Tnet servizi consentire fino al reintegro del credito e/o alla cessazione del Contratto per tale Servizio anche il traffico entrante.

### ART 10. SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET

10.1. Il Servizio di Accesso a Internet è erogato con le modalità, le caratteristiche e i limiti indicati nel Contratto. Il Cliente può verificare sul Sito Web di Tnet servizi la disponibilità del Servizio. Previo consenso del Cliente, Tnet servizi può attivare ed erogare il Servizio di Accesso ad Internet con una tecnologia di accesso diversa da quella inizialmente optata se, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnico-ambientale, risulti opportuno per garantire l'erogazione efficiente del Servizio al Cliente.

10.2. Sulla Scheda Servizio e/o nel Modulo d'Ordine sono indicate al Cliente la tecnologia utilizzata nell'accesso, le caratteristiche minime che il sistema di accesso deve possedere per la corretta esecuzione del Contratto, e, anche rinviando ad apposita informativa resa disponibile prima della conclusione del Contratto, i seguenti indicatori specifici di qualità del Servizio: la velocità di trasmissione dati, e più specificatamente la banda minima e massima in downloading e in uploading, il tasso di insuccesso nella trasmissione dati in downloading e in uploading, il valore massimo del ritardo di trasmissione dati in una singola direzione e il tasso di perdita dei pacchetti proprio del Servizio. Ulteriori informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, note esplicative di eventuali limitazioni e relative conseguenze, maggiori informazioni sulla qualità del Servizio e sul relativo servizio di verifica per il Cliente, sono rese disponibili sul Sito Web di Tnet servizi, dove sono periodicamente aggiornate secondo quanto previsto dalla Legge. La presente disposizione non si applica al Servizio Mobile.

10.3. Tnet servizi si impegna a rispettare i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio di cui al precedente articolo 10.2. Se, attraverso il servizio di verifica gratuito della qualità del Servizio previsto dalla Legge per tali indicatori, nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli indicati da Tnet servizi per lo specifico Servizio può presentare entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, reclamo circostanziato a Tnet servizi e, ove il livello di qualità del Servizio non sia ripristinato entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo nelle modalità previste dalla Carta dei Servizi, ha facoltà di recedere senza penali dal Contratto per la parte relativa al Servizio stesso, mediante comunicazione da inviare a Tnet servizi con raccomandata A/R o PEC nel rispetto del termine di preavviso di 30 (trenta) giorni. Il servizio di verifica non può essere riutilizzato dal Cliente prima che siano trascorsi 45 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata o prima del diverso termine indicato sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it).

10.4. Il Cliente prende atto ed accetta che l'erogazione del Servizio di Accesso a Internet e dei Servizi la cui erogazione richiede una connessione ad Internet presuppone la presenza del flusso elettrico e il corretto funzionamento della linea eventualmente gestita da operatori terzi. La responsabilità di Tnet servizi è esclusa per i disservizi conseguenti al venir meno dei presupposti suddetti.

10.5. Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive (di accesso e di navigazione) dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da Tnet servizi, quali: le condizioni della linea fisica di accesso; la capacità dei server cui ci si collega, il livello di congestione della rete Internet, l'eventuale adozione di pratiche di prioritizzazione, le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato, il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e problematiche inerenti la sua non corretta installazione, se effettuata da terzi. Il Cliente prende atto ed accetta che per i Servizi forniti con accesso wireless mediante utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze (es. Wi-Fi) Tnet servizi non può garantire la qualità del servizio e non può pertanto essere ritenuto responsabile per disservizi derivanti da interferenze elettromagnetiche indipendenti da Tnet servizi. Il Cliente prende atto ed accetta che, in ogni caso, la fruizione dei Servizi in modalità wireless (es. Wi-Fi) potrebbe essere influenzata dalla distanza della stazione base di riferimento e dalle condizioni dello spettro elettromagnetico, nonché da situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente. In tal caso la corretta esecuzione del Contratto potrebbe richiedere l'installazione di ulteriori e necessari componenti per consentire l'erogazione del Servizio, che, salvo diversa previsione, sarà effettuata a cura e spese del Cliente.

10.6. In caso di sottoscrizione del Servizio di Accesso a Internet è consigliabile dotarsi di sistemi di Firewall, Antivirus e/o sistemi equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e distruzione dei dati archiviati.

10.7. Il Cliente potrà richiedere i servizi eventualmente offerti da Tnet servizi per limitare il pericolo di aggressione esterna e/o dispersione dei dati conseguenti e comunque intrinseci all'uso di internet (ad esempio il servizio "antivirus", il servizio "mail antispan" e il servizio "firewall"), il Cliente prende atto ed accetta che allo stato non esistono misure o tecnologie tali da garantire l'assoluta protezione del sistema operativo del Cliente. In ogni caso, Tnet servizi attiverà detti servizi in modalità che assicuri il miglior grado di protezione possibile. La modifica delle modalità predefinite e/o originariamente impostate riduce e limita la capacità protettiva dei servizi erogati e, pertanto, esclude ogni responsabilità di Tnet servizi per le conseguenze da ciò derivanti.

10.8. Il Cliente prende atto che, in caso di Servizi di Accesso ad Internet di tipo DialUp, il costo del collegamento telefonico via modem al più vicino nodo di Tnet servizi è a suo esclusivo carico e verrà tariffato da Tnet servizi o dal diverso fornitore dei servizi telefonici in base al relativo piano tariffario.

10.9. L'utilizzo dei servizi forniti da e con altre infrastrutture, sia nazionali che estere, raggiungibili tramite l'infrastruttura Tnet servizi, è soggetto alle limitazioni ed alle responsabilità stabilite da ciascun gestore o operatore internazionale dei servizi stessi, conformemente con le legislazioni vigenti nei paesi ospitanti detti servizi, con le legislazioni internazionali in materia, nonché con i regolamenti di utilizzo delle infrastrutture interessate.

10.10. Gli indirizzi IP statici forniti (numeri identificativi di rete), non vengono assegnati in proprietà al Cliente, l'eventuale richiesta di IP aggiuntivi deve essere motivata e soddisfare le condizioni poste dal RIPE per la loro assegnazione. Tnet servizi rimarrà in ogni caso titolare degli indirizzi IP, riservandosi il diritto di riassegnare ad altri clienti gli indirizzi che non vengono effettivamente utilizzati dal Cliente. L'assegnazione degli indirizzi è comunque condizionata all'effettivo accoglimento di tale richiesta da parte dell'Autorità competente e pertanto Tnet servizi non sarà ritenuta responsabile per il mancato accoglimento della richiesta. In caso di cessazione del Contratto per qualsiasi causa, gli indirizzi IP torneranno in immediata e piena disponibilità di Tnet servizi.

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

10.11. Tnet servizi fornisce il Servizio al Cliente sulla base di quanto richiesto ed indicato dal Cliente stesso; pertanto Tnet servizi è esonerata da qualsiasi forma di responsabilità per disservizi originati da un'insufficienza del collegamento fornito in base a quanto indicato dal Cliente, rispetto alle esigenze trasmissive del Cliente stesso.

### ART 10.BIS. SISTEMA DI CONTROLLO GENITORIALE

10.1. Tnet Servizi mette gratuitamente a disposizione dei propri Clienti consumatori, nonché dei propri Clienti *business* e PA, limitatamente alle utenze destinate anche all'uso da parte dei minori (e.g. accessi per scuole, biblioteche) un sistema di controllo genitoriale ("SPC"), accessorio al Servizio di accesso ad Internet, attivabile su richiesta del titolare del contratto, e per i cui dettagli si rinvia al Servizio Clienti e al Sito Web.

10.2. Il SPC opera bloccando l'accesso a contenuti potenzialmente inidonei ai minori, sulla base di categorie e liste di siti da bloccare compilate, aggiornate e fornite da soggetti terzi, individuati sulla base della serietà e capacità professionale, in conformità alle linee guida dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

10.3. Il Cliente prende atto e accetta che la definizione delle liste presuppone scelte discrezionali e valoriali non necessariamente corrispondenti all'indirizzo educativo del singolo utente, e che non è possibile escludere il verificarsi di falsi positivi o falsi negativi.

10.4. Pertanto, Tnet Servizi30 non garantisce l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né la possibilità che vengano bloccati siti e contenuti idonei al minore. Rimane in capo al Cliente la responsabilità genitoriale ed educativa e quindi il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze del SPC impiegato, sfruttarne al meglio le funzionalità (es. attivandolo e disattivandolo come meglio ritenuto opportuno), attivare sui dispositivi usati o accessibili dal minore gli appositi applicativi e se del caso procurarsi ed attivare un altro SPC.

### ART 11. NOMI A DOMINIO

11.1. Tnet servizi, previo conferimento del mandato di pagamento, provvederà ad inviare la richiesta di registrazione e/o trasferimento del dominio alla Registration Authority competente, sulla base dei dati forniti dal Cliente, rispettando l'ordine cronologico delle richieste pervenute. Resta inteso che Tnet servizi non potrà garantire il buon esito dell'operazione richiesta né potrà ritenersi responsabile per la mancata assegnazione e/o trasferimento del dominio, eccezione fatta per il caso di violazione, ad esso imputabile, delle regole e procedure stabilite dalla predetta autorità.

11.2. Il Cliente prende atto del fatto che il dominio indicato ai fini della registrazione potrebbe non essere disponibile, sebbene non inserito nei database delle Registration Authorities.

11.3. Il Cliente è altresì informato del fatto che il buon esito della registrazione e dell'assegnazione del nome a dominio è subordinato all'attivazione e alla configurazione di una casella di posta elettronica cd. "Postmaster" che Tnet servizi, ove richiesto, provvederà ad attivare. Salvo diverso accordo scritto, il Cliente sarà responsabile della verifica periodica svolta dalla Registration Authority attraverso l'invio e la ricezione di messaggi di posta elettronica.

11.4. La registrazione del nome a dominio comporta l'inserimento dei dati personali del Cliente all'interno di un registro pubblicamente accessibile. Il Cliente potrà considerarsi assegnatario di diritti d'uso del nome a dominio dal momento in cui detta qualità risulterà nel database dell'autorità competente.

11.5. Il Cliente dovrà fornire con cura ed attenzione le informazioni necessarie alla richiesta del Servizio e controllare il corretto inserimento dei dati relativi alla titolarità del dominio nel database dell'autorità. In assenza di contestazione da far pervenire a Tnet servizi entro 15 giorni dall'assegnazione del dominio, i dati saranno considerati corretti.

11.6. Qualora il Cliente intenda affidare a Tnet servizi la gestione di un dominio registrato ad opera di altro fornitore di servizi Internet (ISP), dovrà tempestivamente fornire il codice di identificazione e la password associate. Ove i dati predetti non siano disponibili, Tnet servizi comunicherà all'ISP la volontà del trasferimento di gestione in nome e per conto del Cliente.

11.7. Ove richiesto, Tnet servizi provvederà a svolgere l'attività di gestione individuata nel Modulo d'Ordine e nella Scheda Servizio ed a curare il rinnovo del dominio ed il suo mantenimento.

11.8. Salvo diverso accordo, il Cliente avrà l'onere di controllare la scadenza della registrazione del nome a dominio e di chiedere a Tnet servizi, nei tempi previsti, eventuale disdetta. In caso contrario, Tnet servizi provvederà ad effettuare il rinnovo del dominio nel rispetto delle regole e procedure stabilite dalle autorità competenti. Qualora intervenga un mutamento delle relative tariffe, gli eventuali maggiori importi anticipati da Tnet servizi saranno addebitati al Cliente.

11.9. Il Cliente è informato del fatto che il nome a dominio può essergli revocato d'ufficio dalle Autorità competenti o a seguito di procedure stragiudiziali.

11.10. La cessazione del Contratto per qualunque causa comporterà la cancellazione del dominio, salvo sia stato concordato il suo trasferimento a terzi.

### ART 12. SERVIZIO E-MAIL

12.1. Tnet servizi offre il servizio di posta elettronica fornendo le caselle mail su propri Server con estensione del tipo nome@clientitnet.it o nome@dominiocliente.tld o configurando un Server di Posta elettronica su Server dedicato secondo le indicazioni definite nella Proposta Contrattuale e le specifiche tecniche fornite al Cliente.

12.2. Il Cliente prende atto che eventuali sospensioni, interruzioni o disservizi limitati al Servizio di Accesso ad Internet non pregiudicano la fruizione del Servizio E-mail rimasto attivo su Server centralizzati di Tnet servizi, in quanto accessibile da un qualsiasi terminale dotato di una connessione ad Internet. Nel caso di Server di Posta elettronica installato presso la sede Cliente le mail non potranno essere consegnate fintanto che perdura l'assenza della connessione dati.

12.3. Il Cliente prende atto che eventuali servizi di filtraggio dei contenuti quali, a titolo non esaustivo, antivirus o antispam, essendo basati su tecnologie euristiche, non possono garantire una tutela integrale da infezioni o falsi allarmi e sono erogati in modalità best-effort.

12.4. Qualora il Cliente non acceda alla propria casella di posta per un periodo superiore a 6 (sei) mesi, Tnet servizi potrà disattivare la casella medesima. In tale caso tutti i messaggi di posta verranno cancellati e l'account potrà essere riassegnato.

12.5. Il Cliente prende atto ed accetta che il servizio presuppone la corretta configurazione del dominio e che in caso di variazioni o modifiche dovute a riconfigurazioni del record MX, del DNS, o spostamento o cancellazione del dominio il servizio non potrà operare correttamente.

12.6. Il Cliente prende atto che il servizio su Server Tnet servizi può essere erogato in POP3 o IMAP: POP3 la posta risiede su Server Tnet servizi fintanto che non viene scaricata; IMAP la posta risiede su Server Tnet servizi fintanto che non viene cancellata; La dimensione della singola casella e-mail in entrambi i casi è di 1 Gbyte salvo quanto diversamente

espresso nella Proposta Contrattuale ed in caso di superamento della quota associata al singolo indirizzo mail, la ricezione di nuove mail verrà rigettata. Il servizio di invio e ricezione dei messaggi di posta elettronica mediante SMTP prevede un numero massimo di 500 mail inviabili giornalmente, il singolo messaggio potrà avere una dimensione massima fino a 50 Mbyte. Non è consentito l'utilizzo del servizio email per mass-mailing pena la disattivazione dell'account.

12.7 Tnet servizi è dotata di sistemi di Backup ma l'integrità e conservazione dei dati non è garantita, pertanto il Cliente deve scaricare e o conservare copia del contenuto della posta elettronica ricevuta e/o inviata su propri computer e/o Server adottando anche sistemi di Backup o Disaster Recovery.

### ART 13. SERVIZIO HOSTING

13.1. Tnet servizi effettua le operazioni necessarie ad ospitare sul proprio server lo spazio web del Cliente, curando gli adempimenti atti ad assicurare la visibilità del sito sulla rete Internet ed il funzionamento del sistema.

13.2. Il Cliente può usufruire dello spazio web fornito ed immettervi i propri contenuti fino al raggiungimento della capacità massima individuata nel Contratto.

13.3. Il Cliente può usufruire di Servizi aggiuntivi come ASP, SQL, ACCESS, MySQL e PHP (qualora tecnicamente disponibili sulle piattaforme operative scelte dal Cliente) e se previste nell'Offerta Commerciale;

13.4 Tnet servizi è dotata di sistemi di Backup ma l'integrità e conservazione dei dati non è garantita, pertanto il Cliente deve scaricare e o conservare copia del contenuto dei dati su propri computer e/o Server adottando anche sistemi di Backup o Disaster Recovery.

### ART 14. SERVIZIO HOUSING

14.1. Tnet servizi effettua le operazioni necessarie ad ospitare presso proprie strutture apparati Hardware del Cliente, curando gli adempimenti atti ad assicurare la connessione alla rete Internet.

14.2. Il Cliente può usufruire dello spazio fornito ed immettervi i propri apparati fino al raggiungimento della capacità massima e assorbimento elettrico definito nel Contratto.

14.3. L'accesso ai locali (Data Center) ove sono ospitati gli apparati dal Cliente sono permessi secondo quanto previsto nella Proposta contrattuale.

14.4. Gli indirizzi IP statici forniti (numeri identificativi di rete), non vengono assegnati in proprietà al Cliente, la richiesta di IP aggiuntivi deve essere motivata e soddisfare le condizioni poste dal RIPE per la loro assegnazione. È valido quanto già descritto all'art 10.10.

14.5. In caso di recesso il Cliente dovrà prelevare a proprie spese le Apparecchiature ospitate presso il Data Center Tnet servizi insieme ad ogni altro materiale di sua proprietà entro 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dal termine di efficacia del Contratto. Ove il Cliente non provveda a ritirare il materiale entro il predetto termine, lo stesso autorizza Tnet servizi, a disinstallare le Apparecchiature dall'Area Data Center quantificando il costo di tale attività in 100 (cento) euro e corrispondere 5 (cinque) euro al giorno di ritardo dalla presa in carico di ogni singolo apparato che sarà conservato in un Magazzino Tnet servizi. La riconsegna degli apparati avverrà a completo pagamento dei corrispettivi. Ove il Cliente non provveda a prelevare le proprie Apparecchiature entro i tre mesi successivi al termine di efficacia del contratto e non fornisca precise indicazioni in merito che devono essere inviate a Tnet servizi a mezzo raccomandata A/R o PEC o anticipata via mail ma confermata entro 48 (quarantotto) ore a mezzo raccomandata A/R o PEC, Tnet servizi è autorizzata a vendere le Apparecchiature del Cliente, conservandone i proventi a titolo di indennizzo per il mancato ritiro, oppure a rottamarle senza alcun altro diritto per il Cliente sollevando Tnet servizi da qualsiasi responsabilità di distruzioni di dati in essi contenuti e per la quale evenienza il Cliente ne assume ogni responsabilità.

14.6. Il Cliente è responsabile per tutte le azioni dei Rappresentanti del Cliente presenti all'interno del Data Center e solleva Tnet servizi da ogni responsabilità per danni causati alle proprietà di terzi. Il Richiedente provvederà inoltre a risarcire eventuali danni causati alle proprietà di Tnet servizi e di terzi. Nel caso in cui i Referenti del Cliente possano costituire a giudizio di Tnet servizi un possibile rischio alla corretta operatività del Data Center, oppure nel caso in cui i Referenti del Cliente operino in modo non conforme alle Regole D'Accesso e Sicurezza Data Center, Tnet servizi potrà revocare il diritto d'accesso al Data Center o richiedere ai Referenti del Cliente di allontanarsi dallo stesso.

14.7. Nel caso in cui Tnet servizi sospenda il servizio, in forza delle previsioni del presente contratto, in seguito ad atti o omissioni del Cliente, tutti i diritti d'accesso del Cliente e dei Referenti del Cliente al Data Center saranno sospesi e le Apparecchiature del Cliente saranno custodite fino a quando il Cliente abbia rimediato alla causa di sospensione.

14.8. Il Cliente è tenuto a provvedere autonomamente ad assicurare le Apparecchiature del Cliente e i Referenti del Cliente a fronte di tutti i danni che questi possono procurare a terzi all'interno del Data Center, nonché per i danni che possono derivare al Cliente stesso per eventuale danneggiamento o distruzione delle apparecchiature stesse, ivi compresi quelli indiretti dipendenti dal conseguente loro mancato utilizzo. Il Cliente solleva pertanto Tnet servizi da ogni responsabilità di qualunque tipo e ammontare per i suddetti ipotetici danni o eventi che possano occorrere all'interno del Data Center e da ogni responsabilità in merito a perdite, danni o spese, compresi, senza limitazione, perdita di lucro, di ricavi, di avviamento commerciale, di tempo gestionale o di risparmi previsti o alcuna forma di danno indiretto o emergente, danni di ogni tipo a beni e/o persone e/o al degrado d'informazioni.

14.9. Il Cliente s'impegna a spostare a proprie spese e senza alcuna possibilità di richiedere a Tnet servizi indennizzi di qualunque tipo, le Apparecchiature Del Cliente in una nuova Area Data Center o in un nuovo Data Center nei seguenti casi: danneggiamento del Data Center o dell'Area Data Center o situazioni d'emergenza che pregiudichino la normale erogazione del servizio o impossibilità/difficoltà fisica d'accesso al Data Center o all'Area Data Center; interferenza elettromagnetica tra le Apparecchiature Del Cliente e le apparecchiature di altri Clienti; Tnet servizi produrrà il massimo sforzo commercialmente accettabile per avvisare per tempo il Cliente, per minimizzare i costi dello spostamento e per minimizzare qualunque effetto negativo derivante dalle eventuali interruzioni di servizio.

### ART 15. SERVIZIO FIREWALL

15.1. Tnet servizi fornisce al cliente un servizio di protezione della rete Cliente mediante Firewall Hardware con apposito software dedicato, o Firewall centralizzato posizionato presso Data Center Tnet servizi.

15.2. Tnet servizi configura il Firewall secondo le indicazioni definite nella Proposta Contrattuale.

15.3. Il Cliente prende atto ed accetta che allo stato non esistono misure o tecnologie tali da garantire l'assoluta protezione della rete del Cliente. In ogni caso, Tnet servizi attiverà detti servizi in modalità che assicuri il miglior grado di protezione possibile. La modifica delle modalità predefinite e/o originariamente impostata riduce e limita la capacità protettiva dei servizi erogati e, pertanto, esclude ogni responsabilità di Tnet servizi per le conseguenze da ciò derivanti.

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### ART 16. SERVIZIO DI BACKUP

16.1. Tnet servizi è dotata di sistemi preposti al Backup dei dati per garantire in caso del verificarsi di eventi fortuiti la continuità di servizio o il ripristino in tempi il più possibile ridotti. Quanto sopra non è da confondersi con il Servizio di Backup che viene erogato a seguito di corrispettivo come da specifica Proposta Contrattuale che il Cliente deve sottoscrivere.

16.2. Il Servizio di Backup prevede che Tnet servizi metta a disposizione spazio su Server di Storage con dimensione stabilita nella Proposta Commerciale e raggiungibile mediante accesso remoto dal Cliente effettuando la replica su ulteriore Server di Storage che può essere dislocato nella stessa sede o su sede differente con metodologie di salvataggio e/o copia differenti come stabilito nella Proposta Contrattuale.

16.3. Il Cliente è autonomo nell'inserimento, modifica, cancellazione dei dati sul Servizio di Backup, oppure possono essere predisposti sistemi per il caricamento automatico dei dati sul Sistema di Backup, ma è sempre onere del Cliente accertarsi della consistenza e/o integrità.

16.4. Il servizio prevede la conservazione dei dati archiviati dal Cliente e non l'obbligo del ripristino degli stessi su apparati del Cliente; in via non esaustiva ed a titolo di esempio, Tnet servizi non è tenuta ad intervenire per malfunzionamenti delle applicazioni installate, configurazioni dei servizi e/o delle applicazioni.

16.5. Il servizio è da intendersi come ulteriore innalzamento della sicurezza dei dati del Cliente che comunque è tenuto a conservare copia degli stessi su propri computer/server/supporti (cassette, dischi, ecc) ed il Cliente deve essere consapevole che non è possibile garantire l'assoluta protezione e conservazione dei dati. Ricordiamo per maggior chiarezza che vale quanto previsto all'art. 20 comma d) – Obblighi del Cliente – e dall'art. 22.1 – Limitazione di responsabilità -

16.6. Qualora il Cliente sia interessato alla copertura degli eventuali rischi derivanti da malfunzionamento e/o guasto di componenti hardware o software dovrà autonomamente provvedere a stipulare apposita assicurazione, assumendosene ogni onere e costo .

### ART 17. SOSPENSIONE DEI SERVIZI

17.1. Eventuali sospensioni e/o limitazioni dei Servizi dovute a interventi programmati di manutenzione e riparazione, verranno comunicate al Cliente con il preavviso previsto dal Contratto o, in difetto, di almeno 48 (quarantotto) ore.

17.2. Tnet servizi potrà sospendere in ogni momento i Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione dei Servizi di Tnet servizi o di suoi fornitori, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate o altre esigenze tecniche o gestionali non programmabili ad insindacabile giudizio di Tnet servizi.

17.3. Resta inteso che qualora sia disposta la sospensione dei Servizi, Tnet servizi fornirà l'accesso ai servizi di emergenza e al Servizio Assistenza Clienti, ove tecnicamente possibile e imposto dalla Legge.

17.4. Il Cliente accetta che la sospensione della fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria non avranno alcun effetto sulla durata del Contratto.

17.5. Tnet servizi avrà facoltà di interrompere la fornitura del Servizio, anche oltre il limite delle 72 (settantadue) ore solari dandone comunque tempestiva comunicazione al Cliente, qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si potrebbero verificare problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza ovvero nei casi di forza maggiore o per ordine di un'Autorità.

17.6. Fatto salvo il caso di eventi di forza maggiore, per quanto previsto all'art. 25.3 e per ordine di un'Autorità, l'interruzione del Servizio non potrà prolungarsi in relazione a un singolo disservizio per un periodo superiore a 9 (nove) giorni solari consecutivi. In tale caso il Cliente potrà esercitare il recesso dal Contratto, limitatamente al servizio impattato, senza alcun onere per le Parti inviando a Tnet servizi la propria comunicazione di disdetta secondo le consuete modalità di durata e recesso di cui all'art. 5.

### ART 18. VENDITA, COMODATO/LOCAZIONE E MANUTENZIONE DEI PRODOTTI/APPARATI

18.1. Per la fornitura dei Servizi, Tnet servizi ove previsto dal contratto, potrà vendere o fornire in comodato d'uso e/o in locazione gli Apparati, fermo in ogni caso il diritto dell'utente a scegliere liberamente le proprie apparecchiature terminali, nei termini di cui all'art. 3 del Regolamento (EU) 2015/2120. Nel caso di comodato e/o locazione gli Apparati saranno forniti per tutta la durata del Contratto e Tnet servizi si riserva il diritto di modificarli o sostituirli, a propria cura e spese mediante personale proprio o da altra ditta da essa incaricata.

18.2. Il Cliente dovrà custodire e conservare gli Apparati con la massima cura e diligenza, assumendo al riguardo ogni rischio relativo al deterioramento che non sia conseguenza dell'uso normale e non potrà modificarli, smontarli, aprirli o manometterli.

18.3. Il Cliente utilizzerà gli Apparati in conformità alla normativa vigente e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso impartite da Tnet servizi.

18.4. Il Cliente prende atto che gli Apparati sono prodotti da terzi. Tnet servizi risponderà di eventuali vizi e/o malfunzionamenti nel rispetto della normativa, salvo il caso di manomissione o modifiche degli Apparati da parte del Cliente o di terzi.

18.5. In caso di cessazione del rapporto contrattuale in essere tra le Parti, gli Apparati dovranno essere restituiti a Tnet servizi, a cura e spese del Cliente, entro 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data della predetta cessazione. Alternativamente, il Cliente può esercitare l'opzione d'acquisto degli Apparati che ha avuto in uso, pagandone a Tnet servizi il prezzo di listino, mediante addebito sulla Fattura associata al servizio principale. La mancata restituzione del Prodotto nel termine sopra previsto sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto, fatti salvi i casi di mancata restituzione non imputabili al Cliente. Detto acquisto si perfezionerà con l'emissione della relativa fattura di vendita da parte di Tnet. In entrambe le ipotesi, Tnet Servizi non sarà tenuta al ripristino dei locali o a simili incombenze che rimarranno a carico del Cliente come da articolo 5.8. 18.6. Nel caso di vendita Tnet servizi si riserva la proprietà delle apparecchiature oggetto del Contratto fino all'integrale pagamento del prezzo di acquisto concordato e degli oneri fiscali dovuti. Trascorsi inutilmente i termini dei pagamenti, Tnet servizi potrà, senza pregiudicare ogni altro suo diritto, risolvere il Contratto e riprendere il possesso delle apparecchiature a spese del Cliente oltre all'applicazione di quanto previsto al precedente art. 5 e art. 24.

18.7. Salvo quanto eventualmente previsto diversamente nella Proposta contrattuale, le apparecchiature verranno consegnate presso il luogo o i luoghi indicati nella Proposta a cura e spese di Tnet servizi. Il Cliente si assumerà le eventuali spese ed indennità correlate a ritardi nella presa in consegna.

18.8. Laddove si tratti di apparecchiature che richiedono attività di installazione, le stesse verranno installate e rese pronte per l'uso da Tnet servizi, nei luoghi e nei termini indicati nella Proposta

contrattuale. I locali destinati all'installazione dovranno essere predisposti ed attrezzati a cura e spese del Cliente, in conformità alla natura delle apparecchiature ed alle specifiche fornite da Tnet servizi, in tempo utile rispetto alla data prevista di installazione. In particolare sarà cura del Cliente provvedere alla realizzazione dell'impianto elettrico di alimentazione e della relativa messa a terra secondo le normative vigenti e assicurarne il corretto funzionamento per tutta la durata del Contratto. Restano a carico del Cliente le eventuali predisposizioni che si rendessero necessarie per l'accesso ai locali di installazione ovvero le maggiori spese, sulla base di quanto concordato nella Proposta di Contratto, nel caso di consegne in luoghi non raggiungibili con i normali mezzi di trasporto.

18.9. Le conseguenze di eventuali ritardi nell'installazione e/o di interruzioni nel funzionamento delle apparecchiature, dovute a non conformità dei locali e delle relative attrezzature del Cliente, saranno a carico del Cliente.

18.10. In caso di fornitura di Software Applicativo, Tnet servizi garantisce di avere il diritto di utilizzare i programmi applicativi e software necessari al funzionamento delle apparecchiature e delle eventuali funzioni svolte dal sistema, e di concederne l'utilizzo al Cliente nell'ambito del Contratto secondo quanto previsto all'art. 29 (Diritti di proprietà intellettuale, licenze d'uso).

18.11. Fatto salvo quanto eventualmente previsto nella Proposta Contrattuale, nel caso di apparecchiature per le quali il Cliente ha richiesto il servizio di manutenzione o comodato e/o locazione, la garanzia per vizi e/o anomalie e/o malfunzionamenti, che decorre dalla consegna dell'apparecchiatura oppure, nel caso di installazione a cura di Tnet servizi dall'installazione dell'apparecchiatura, ha validità per tutta la durata del Contratto ed è prestata direttamente da Tnet servizi o da ditte da essa incaricate.

18.12. Diversamente, laddove il Cliente non abbia richiesto il servizio di manutenzione comodato e/o locazione delle apparecchiature acquistate, la garanzia per vizi e/o anomalie e/o malfunzionamenti verrà assicurata direttamente dal produttore delle apparecchiature. Quest'ultimo, ovvero ditta da esso incaricata, provvederà entro il periodo temporale di vigenza della garanzia, pari a 24 mesi per Clienti Consumer e a 12 mesi per Clienti Business, decorrenti dalla data di consegna dell'apparecchiatura o di installazione nel caso di installazione a cura di Tnet servizi, a riparare e/o sostituire le parti che risultino, all'esame tecnico disposto dallo stesso, difettose. Nel caso in cui il produttore, ovvero ditta da esso incaricata, intervenga presso i siti del Cliente, quest'ultimo dovrà corrispondergli un importo a titolo di diritto fisso di chiamata calcolato sulla base del listino del produttore in vigore al momento. Durante il periodo di garanzia, la riparazione è gratuita. L'integrità della merce da restituire, nell'imballo originario e corredata di tutti i suoi eventuali accessori, è condizione essenziale per potere usufruire di tale diritto.

18.13. Come da articolo 18.4 decadono da qualsiasi garanzia le apparecchiature utilizzate o custodite in modo non corretto o che siano state modificate o riparate da terzi non autorizzati Tnet servizi. Nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui al presente comma, oppure l'apparecchiatura, per la quale il Cliente richiede l'intervento, risulti essere perfettamente funzionante, quest'ultimo dovrà riconoscere a Tnet servizi, o al produttore, l'intero costo dell'intervento su chiamata, definito sulla base del listino Tnet servizi/del produttore in vigore al momento.

18.14. Il servizio di manutenzione delle apparecchiature, che potrà essere effettuato da Tnet servizi, consiste nel ripristino delle funzionalità delle apparecchiature, per mezzo di sostituzione e/o riparazione di parti e/o componenti, ovvero dell'intera apparecchiatura, che a giudizio di Tnet servizi risultino difettosi o guasti. Gli interventi di manutenzione correttiva potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di Tnet servizi ed essere eseguiti, a seconda della tipologia di apparecchiatura, ovvero della natura del malfunzionamento o guasto comunicato dal Cliente, da remoto e/o presso i locali del Cliente ove l'apparecchiatura è installata.

18.15. Ove fosse possibile assicurare da remoto il ripristino delle condizioni di funzionalità delle apparecchiature, ma il Cliente richieda comunque espressamente l'intervento di tecnici Tnet servizi presso i locali in cui l'apparecchiatura è installata, quest'ultima addebiterà al Cliente un importo pari al diritto fisso di chiamata ed al compenso orario (per ogni ora o frazione di ora di lavoro effettivo prestato), definiti nel listino Tnet servizi in vigore al momento e conoscibile chiamando il Servizio Clienti, per tutta la durata dell'intervento.

18.16. Le apparecchiature o le singole parti di ricambio che Tnet servizi dovesse sostituire nello svolgimento del servizio di manutenzione avranno caratteristiche e funzioni analoghe o equivalenti a quelle sostituite che Tnet servizi provvederà a ritirare.

18.17. Il servizio di manutenzione e noleggio non comprende:

- la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, quali a titolo esemplificativo carta, inchiostri, nastri, la sostituzione di batterie o pile e la manutenzione di dispositivi elettrici di alimentazione non forniti con le apparecchiature;

- le riparazioni rese necessarie dall'uso non corretto delle apparecchiature, dal cattivo funzionamento dei dispositivi di protezione elettrica, fra cui le prese di terra, e dei dispositivi di protezione contro le sovrattensioni atmosferiche, dalla mancata conformità degli impianti elettrici alle norme vigenti, dall'impiego di materiali non conformi alle istruzioni date da Tnet servizi, da modifiche circuitali o di sistema che non siano state eseguite o concordate con Tnet servizi. Per gli interventi relativi alle prestazioni escluse, Tnet servizi addebiterà al Cliente gli importi relativi a mano d'opera e parti di ricambio, così come definiti in base al listino Tnet servizi in vigore al momento e conoscibile chiamando il Servizio Clienti.

18.18. In particolare resta inteso che, danni e/o malfunzionamenti di qualsiasi natura delle apparecchiature derivanti da cause di forza maggiore e per eventi naturali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alluvioni, inondazioni, fulmini conseguenti a temporali, incendi ed altre calamità naturali, non comporteranno alcun obbligo di riparazione/sostituzione gratuita a carico di Tnet servizi.

18.19. Il Cliente potrà in ogni caso stipulare i suddetti contratti direttamente con le case produttrici ovvero con i concessionari autorizzati, o con soggetti diversi da Tnet servizi. In questi casi, Tnet servizi non potrà essere considerata responsabile delle attività di manutenzione e assistenza dei prodotti stessi né di eventuali malfunzionamenti o interruzioni nella fornitura del Servizio per cause imputabili alle attività di manutenzione.

18.20. Tnet servizi potrà fornire altresì assistenza progettuale e sistemistica al Cliente, a fronte di espressa richiesta di quest'ultimo e previo accordo sulle condizioni e modalità delle singole prestazioni anche di natura economica che saranno meglio specificate nelle singole offerte.

18.21. Fatto salvo quanto diversamente pattuito nella Proposta di Contratto, il Cliente dovrà formulare specifica richiesta scritta a Tnet servizi al fine di effettuare traslochi e/o spostamenti e/o variazioni degli Apparati di proprietà di Tnet servizi, necessari alla fornitura del Servizio, e nella disponibilità del Cliente ad altro titolo.

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### ART 19. SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI

19.1. Tnet servizi fornisce l'assistenza tecnica, amministrativa e commerciale necessaria alla fruizione dei Servizi secondo quanto previsto nella Carta Servizi e nei documenti della Proposta Contrattuale. Il Cliente può contattare il Servizio Assistenza Clienti ai recapiti indicati nella Carta dei Servizi, sul Sito web e in fattura.

19.2. Tnet servizi fornisce riscontro con la massima celerità ai reclami, alle richieste e alle segnalazioni del Cliente, nei tempi indicati nella Carta dei Servizi e nei documenti della Proposta Contrattuale.

19.3. Anche ai sensi dell'art. 1227 codice civile, il Cliente si impegna a dare tempestiva comunicazione del guasto e/o del malfunzionamento a Tnet servizi e ad attivarsi per ridurre l'eventuale danno, anche utilizzando i servizi offerti da altri operatori su altre piattaforme (es. servizi mobili).

19.4. Al fine di realizzare gli interventi tecnici necessari e/o richiesti, il Cliente deve consentire a Tnet servizi, ovvero a terzi da questo incaricati, l'accesso ai propri siti, mettendo a disposizione quanto necessario per il corretto adempimento del Contratto e degli obblighi di Legge.

19.5. Gli interventi per la riparazione di malfunzionamenti e/o guasti saranno gratuiti, salvo che gli stessi non risultino necessari e/o siano dovuti a dolo o colpa del Cliente o a malfunzionamenti dei suoi apparati.

19.6. Qualora, per cause imputabili a Tnet servizi, la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti specificati nel documento SLA e Penali, il Cliente avrà diritto agli indennizzi secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi.

19.7. I corrispettivi dovuti per l'assistenza tecnica non gratuita sono conoscibili presso il Sito web di Tnet servizi e contattando il Servizio Assistenza Clienti.

### ART 20. OBBLIGHI DEL CLIENTE

20.1. Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa vigente o dal Contratto, il Cliente si obbliga a: a) utilizzare i Servizi e gli Apparatati eventualmente forniti in esecuzione del Contratto in conformità a tutte le leggi e regolamenti vigenti, ivi incluse le disposizioni a tutela del diritto d'autore, della proprietà intellettuale, della proprietà industriale, della riservatezza dei dati personali, dei diritti della personalità, della sicurezza e dell'integrità delle reti e dei sistemi informatici, e a non porre in essere attività contrarie a norma imperativa, all'ordine pubblico e al buon costume e, in genere, alle leggi e regolamenti applicabili. A titolo esemplificativo e non esaustivo elenchiamo: unsolicited mail, junk mail, spam, ecc... Il Richiedente in ogni caso sarà responsabile dei contenuti delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni delle leggi e regolamenti vigenti tenendo indenne Tnet servizi da ogni azione, giudiziale o stragiudiziale promossa da terzi a qualsiasi titolo;

b) fare un utilizzo personale dei Servizi e/o Apparatati, con l'espresso divieto di rivenderli o fornirli, in tutto o in parte, a terzi, anche a titolo gratuito. L'utilizzo dei servizi e/o Apparatati da parte di terzi può avvenire esclusivamente per un periodo di tempo limitato, previa autorizzazione e sotto la piena responsabilità del Cliente, anche in relazione agli obblighi di cui alla precedente lettera a), e a condizione che i servizi vengano usufruiti all'interno della singola unità immobiliare individuata dal contratto.

c) utilizzare i Servizi e/o Apparatati secondo buona fede e correttezza, rispettando le modalità ed i limiti previsti dal proprio contratto e astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi attivati e degli apparati forniti;

d) qualora i Servizi prevedano l'utilizzo di password e/o codici di identificazione, a preservarne con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità e a comunicarne tempestivamente e comunque per iscritto l'eventuale smarrimento, furto o perdita;

e) effettuare periodicamente e a proprie spese, il salvataggio dei dati, manlevando Tnet servizi da ogni responsabilità per eventuali perdite, danneggiamenti e indisponibilità degli stessi, compreso il caso in cui il Servizio di Backup sia incluso tra i Servizi acquistati;

f) utilizzare, per l'erogazione dei Servizi, unicamente gli Apparatati forniti da Tnet servizi o, comunque, sistemi di accesso, linee, cavi o altre apparecchiature compatibili, omologate e/o autorizzate e debitamente installate, in ottemperanza alla normativa vigente.

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

h) osservare le indicazioni e le istruzioni di Tnet servizi per l'utilizzo dei Servizi e delle Apparatati;

i) non effettuare direttamente o tramite terzi, senza autorizzazione di Tnet servizi, interventi sulle modalità di utilizzo dei Servizi;

l) comunicare per iscritto ogni cambiamento dei propri dati identificativi ivi compresi i dati riguardanti il domicilio fiscale, la sede legale e/o la residenza e/o altro indirizzo rilevante ai fini dell'esecuzione del presente contratto e/o ai fini della fatturazione.

20.2. I rapporti tra Tnet servizi ed il Cliente, oggetto del presente Contratto, non possono essere interpretati come rapporti societari, di associazione e/o collaborazione né ciascuna delle Parti potrà essere considerata agente o rappresentante dell'altra. È fatto espresso divieto del Cliente di qualificarsi agente, collaboratore o rappresentante di Tnet servizi e di affermare che Tnet servizi gestisce o è responsabile dei prodotti e dei servizi offerti dal Cliente alla propria clientela.

20.3. Il Cliente è sempre tenuto a richiedere immediatamente e comunque non oltre le 12 (dodici) ore a Tnet servizi l'intervento sugli apparati, sui terminali e/o sul software per la corretta prestazione del Servizio. Gli eventuali danni arrecati agli apparati di proprietà di Tnet servizi ma a disposizione del Cliente, ovvero alla infrastruttura Tnet servizi, causati in conseguenza della mancata tempestiva comunicazione, di cui al presente comma, saranno considerati di esclusiva responsabilità del Cliente. Pertanto in tali casi Tnet servizi non potrà esserne considerata responsabile, ove da detti danni si verificassero dei malfunzionamenti o delle interruzioni nella fornitura del Servizio.

20.4. Il Cliente è tenuto a tenere indenne Tnet servizi da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni di cui all'art. 20.1 o da azioni, pretese o eccezioni fatte valere da terzi, in relazione a inadempimenti e/o violazioni del Contratto, utilizzi abusivi e/o illeciti dei Servizi, o comunque atti sotto la responsabilità del Cliente.

### ART 21. OBBLIGHI DI TNET SERVIZI

21.1. Tnet servizi si impegna a fornire al Cliente i Servizi, nei termini e limiti previsti dal Contratto.

### ART 22. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

22.1. Tnet servizi non è responsabile per inadempimenti, ritardi, malfunzionamenti, guasti e interruzioni parziali o complete, temporanee o definitive, del Servizio, perdita di dati, danno diretto o indiretto, dovuti a causa di forza maggiore, a caso fortuito o a fatto del Cliente o di Terzi. Per causa di forza maggiore si intendono i fatti e gli avvenimenti di carattere straordinario, imprevisibili ed imprevedibili e comunque fuori il controllo di Tnet servizi, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni a questa imputabili e che è di per sé tale da impedire l'adempimento degli obblighi nascenti

dal Contratto. In particolare resta inteso che, danni e/o malfunzionamenti di qualsiasi natura degli Apparatati/Prodotti derivanti da eventi naturali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alluvioni, inondazioni, fulmini, incendi ed altre calamità naturali, non comporteranno alcun obbligo di riparazione/sostituzione gratuita a carico di Tnet servizi.

22.2. Tnet servizi non può essere ritenuto responsabile per disservizi derivanti da (i) sopravvenute condizioni di degrado del tratto terminale della rete fisica di accesso presso il Cliente o interferenze in ambiente cavo non prevedibili né evitabili da parte di Tnet servizi; o da (ii) interferenze elettromagnetiche non dipendenti da Tnet servizi stesso o dalla perdita di visibilità della stazione base dal domicilio del Cliente, per crescita vegetazione, per costruzione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private e, più in generale, per situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, da attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente.

22.3. Tnet servizi non può essere ritenuto responsabile per disservizi derivanti da malfunzionamento degli apparati di connessione utilizzati da Cliente, malfunzionamento di software per il servizio di posta elettronica, antispam e/o antivirus, firewall ed in generale da tutti i prodotti con componente software prodotti da terze parti anche se venduti e forniti in comodato e/o locazione da Tnet servizi.

22.4. Tnet servizi non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi e ha diritto di rivalersi nei confronti del Cliente per ogni responsabilità che ne sia conseguita.

22.5. Tnet servizi pur essendo dotata di sistemi per garantire la continuità di servizio ed esegua il Backup dei Dati, non risponde dell'integrità e conservazione dei dati presenti sui propri Server, in via esemplificativa e non esaustiva, Server di Posta Elettronica, Hosting, ecc. Pertanto il Cliente come previsto dall'art. 20 comma d) è tenuto ad eseguire il salvataggio e la conservazione degli stessi su infrastrutture informatiche di proprietà del Cliente.

22.6. Fermo quanto previsto nei commi precedenti, Tnet servizi risponderà solo per gli inadempimenti del Contratto derivanti da dolo o colpa grave, corrispondendo al Cliente effettivamente pregiudicato una somma limitata al corrispettivo complessivamente ed effettivamente pagato a Tnet servizi dal Cliente per i Servizi interessati dall'inadempimento nei 2 mesi precedenti l'inadempimento, al netto di eventuali rimborsi e/o indennizzi, quale risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali subiti in conseguenza delle predette violazioni.

### ART 23. DIRITTI DI VERIFICA E CONTROLLO SU SISTEMI DEL CLIENTE

23.1. Tnet servizi potrà, durante la fornitura del Servizio, effettuare verifiche e controlli in ordine al corretto uso e disponibilità degli Apparatati forniti al Cliente accedendo presso i locali e sedi del Cliente durante l'ordinario orario di lavoro; relativamente alle Apparecchiature del Cliente presso il Data Center Tnet servizi potrà effettuare i controlli in qualsiasi orario senza alcun preavviso.

23.2. Tnet servizi potrà altresì incaricare propri consulenti e/o esperti per l'effettuazione di tali controlli, accollandosene ogni onere e responsabilità. Il Cliente autorizza sin d'ora Tnet servizi a svolgere tali verifiche e controlli.

23.3. Il Cliente consentirà, previo preavviso, al personale Tnet servizi o di ditta da essa incaricata, munito di documento di riconoscimento, il pronto accesso ai locali dove sono installati gli apparati per eseguire gli interventi di manutenzione e verifiche.

23.4. Il Cliente si impegna a dichiarare espressamente a Tnet servizi, all'atto della sottoscrizione della Proposta di Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 7 del D.Lgs. n.626/94 e successive modifiche ed integrazioni, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione degli apparati e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

### ART 24. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

24.1. Per la fruizione dei Servizi il Cliente deve corrispondere a Tnet servizi gli importi previsti dal Contratto a cui saranno applicate le imposte ed eventuali oneri di legge in vigore al momento del ciclo di fatturazione. Le fatture saranno emesse a decorrere dal primo ciclo di fatturazione successivo all'attivazione del Servizio.

24.2. I corrispettivi dei Servizi sono addebitati al Cliente con fatturazione realizzata con le modalità e i termini indicati nel Contratto e in difetto con cadenza bimestrale anticipata per i Servizi con canoni fissi e cadenza bimestrale posticipata per i Servizi con costi a consuntivo. I corrispettivi di installazioni e interventi di qualsiasi tipo sono fatturati dopo la loro esecuzione. Tnet servizi si riserva il diritto di posticipare la data di fatturazione rispetto a quella indicata nell'offerta nel caso in cui l'addebito a carico del Cliente fosse inferiore a 10 (dieci) euro in caso di invio via mail della fattura, o 30 (trenta) euro in caso di invio cartaceo della fattura. Tnet servizi si riserva altresì il diritto di anticipare la data di fatturazione rispetto a quella indicata nell'offerta nel caso in cui l'addebito a carico del Cliente fosse superiore al consumo medio del Cliente ovvero evidenziasse un livello anomalo di traffico rispetto al consumo medio della clientela di Tnet servizi.

24.3. Fermo restando quanto previsto dall'art. 26.1, il Cliente deve pagare gli importi fatturati nei termini indicati in fattura e con la modalità indicata nel Modulo d'ordine.

24.4. A garanzia del pagamento dei corrispettivi, Tnet servizi può chiedere al Cliente una somma di danaro per un importo pari al valore economico su base semestrale dei Servizi o, comunque, con importi pari al valore dei consumi effettivi. Tale somma sarà restituita al Cliente entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del Contratto, in conformità dell'art. 1851 del Codice Civile, con la conseguente facoltà per Tnet servizi di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Cliente. In ogni caso Tnet servizi potrà richiedere la prestazione di idonei mezzi di garanzia anche alternativi al precedente.

24.5. Le fatture sono recapitate nel luogo indicato dal Cliente. Tnet servizi su richiesta del Cliente può attivare il servizio di invio fatture a mezzo posta elettronica o "fatture on line", per eliminare i costi dell'invio e i problemi della gestione cartacea delle fatture; in tal caso la fattura è inviata via mail o resa disponibile negli stessi termini previsti per la fatturazione cartacea nella sezione ad accesso riservato dedicata al Cliente sul Sito web. Il recapito delle fatture a mezzo del servizio postale comporta l'addebito delle relative spese di spedizione, specificatamente indicate all'interno del documento contabile.

24.6. Ove imposto dalla Legge, Tnet servizi fornisce al Cliente il Codice di Trasferimento dell'Utenza: a) nella fattura periodicamente inviata al Cliente; b) entro 24 (ventiquattro) ore dal ricevimento della sua richiesta, ai recapiti (anche e-mail) indicati nel successivo art. 35, e, ove possibile, c), in tempo reale, tramite il Servizio di Assistenza Clienti, via call center o IVR, o tramite il Sito Web di Tnet servizi, nella sezione dedicata al Cliente, ad accesso riservato. Nel caso di modifiche, Tnet servizi provvede ad inviare il nuovo Codice di Trasferimento dell'Utenza con comunicazione separata.

24.7. Nel caso di plafond a tempo e/o volume di Servizi prepagati, salvo quanto disposto al precedente

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

articolo 9.8 e ai successivi articoli da 31.2 a 31.7, detti Servizi cessano ad esaurimento del credito disponibile e il contratto sarà efficace nei limiti previsti dalla Scheda Servizi e/o dal Modulo d'ordine.

### ART 25. RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO DELLE FATTURE

25.1. In caso di ritardato o mancato pagamento, Tnet servizi ha diritto a richiedere interessi di mora pari al tasso di interesse legale maggiorato di 4 (quattro) punti %, nei limiti consentiti dalla legge.

25.2 In caso di sollecito di pagamento a mezzo lettera/mail/fax/PEC/raccomandata A/R il Cliente è tenuto al pagamento di 5 (cinque) euro; in caso di insoluti a mezzo RIBA/SDD verranno addebitati ulteriori 5 (cinque) euro per singola scadenza insoluta. A seguito di riattivazione del servizio dovuta alla sospensione per mancato pagamento dei corrispettivi, il Cliente è tenuto al pagamento di 20 (venti) euro per singolo evento.

25.3. Salvo quanto disposto dall'articolo 26.1, in caso di mancata corresponsione degli importi dovuti dal Cliente alla scadenza indicata in fattura, Tnet servizi può sospendere il Servizio non pagato previa comunicazione da inviare al Cliente con un preavviso di 15 (quindici) giorni rispetto alla sospensione.

Tnet servizi non può sospendere la fornitura di altri servizi, anche supplementari, dedotti in contratto, se non nei limiti specificamente ammessi dall'Allegato 4, Parte A, lett. e) del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (e s.m.i.) e, comunque, nel rispetto delle misure adottate dall'Autorità ai sensi di tale allegato. Nei casi di frode, ripetuti ritardi di pagamento e/o ripetuti mancati pagamenti, Tnet servizi può sospendere tutti i Servizi erogati al Cliente inadempiente. Resta ferma la facoltà di Tnet servizi di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 27.2 delle presenti Condizioni Generali di Contratto e di richiedere il rimborso delle spese nel frattempo sostenute per la sua esecuzione, nonché eventuali maggiori costi. Qualora sia sospeso il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico, è garantito l'utilizzo dei numeri di emergenza, ove tecnicamente possibile e imposto dalla Legge.

25.4. Per ottenere il ripristino dei Servizi sospesi prima della risoluzione del Contratto, il Cliente è tenuto a corrispondere a Tnet servizi quanto dovuto, ivi inclusi gli importi previsti per la riattivazione. I Servizi sono riattivati da Tnet servizi entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto e provato pagamento, salvi eventuali diversi provvedimenti temporanei ottenuti dal Cliente in sede giudiziale o in sede di risoluzione della controversia ai sensi della Delibera 203/18/CONS e s.m.i.

25.5. In caso di beni o servizi a pagamento rateizzato, a fronte del mancato o tardivo pagamento anche di una sola rata, il Cliente decadrà dal beneficio della rateizzazione e Tnet servizi avrà la facoltà di richiedere l'intero importo dovuto, comprensivo delle rate non ancora scadute.

### ART 26. RECLAMI, RIMBORSI E INDENNIZZI

26.1. Reclami, rimborsi e indennizzi sono disciplinati dalla Carta dei Servizi. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere prontamente inoltrati o confermati per iscritto dal Cliente a Tnet servizi, mediante raccomandata A/R o, PEC. E' esclusa ogni forma di indennizzo o risarcimento se l'utente non ha contestato l'addebito, segnalato il disservizio o il degrado entro tre mesi dal momento in cui ne è venuta conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo con l'ordinaria diligenza, fatto salvo il solo diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte (e.g. doppio pagamento di una fattura, pagamento di somme in eccesso per errore materiale, erroneo pagamento di servizi già compiutamente cessati, ecc.).

26.2 Il Cliente che ha presentato formale reclamo in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.

### ART 27. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

27.1. Tnet servizi può sospendere l'erogazione di uno o più Servizi e/o risolvere in tutto o in parte il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile, al verificarsi di uno degli eventi di seguito riportati: a) violazione di uno o più degli obblighi del Cliente di cui all'art. 20 delle presenti Condizioni Generali tra quelli di seguito indicati: art. 20, comma 1, lett. "a" (utilizzo dei Servizi e/o degli Apparat in conformità a leggi e regolamenti); art. 20, comma 1, lett. "b" (divieto di rivendita e limiti all'utilizzo di terzi); art. 20, comma 1 lett. "c" (utilizzo dei Servizi e/o degli Apparat secondo buona fede); art. 20, comma 1 lett. "e" (utilizzo di propri sistemi e/o apparati solo se compatibili, omologati e autorizzati); b) qualora il Cliente abbia fornito a Tnet servizi informazioni e/o dati personali e/o documenti falsi e/o contraffatti e/o non validi, inclusi in via esemplificativa e non esaustiva i dati personali ed i documenti necessari per l'attivazione dei servizi di cui all'art. 3; c) indisponibilità del Cliente a fornire le garanzie richieste da Tnet servizi ai sensi dell'art. 24.4. d) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, si trovi in stato di fallimento, amministrazione controllata, di liquidazione coatta o volontaria o altra procedura concorsuale.

27.2. Ai fini del presente Contratto si considera (a) ritardato il pagamento avvenuto oltre la scadenza indicata in fattura; e (b) ripetuto inadempimento se nei 6 (sei) mesi precedenti la scadenza della fattura ci sono stati altri ritardi o mancati pagamenti relativi al Contratto, salvo quanto previsto dalle precedenti disposizioni. Previa diffida ad adempiere al Cliente entro 15 (quindici) giorni Tnet servizi può risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile: (i) limitatamente allo specifico Servizio non pagato e ai Servizi ad essi collegati ove tecnicamente inscindibili, in caso di mancata corresponsione degli importi dovuti dal Cliente alla scadenza indicata in fattura, e (ii) per l'intero Contratto nei casi di ripetuti inadempimenti.

27.3. Il Contratto può essere risolto di diritto per sopravvenuta impossibilità dell'erogazione dei Servizi non imputabile a Tnet servizi, ai sensi dell'art. 1463 del Codice Civile, nonché in caso di eccessiva onerosità sopravvenuta a sensi dell'art. 1467 del Codice Civile.

27.4. Nei casi di cui sopra, Tnet servizi comunica la risoluzione del Contratto mediante raccomandata A/R o PEC, eventualmente anticipata per posta elettronica o via fax.

### ART 28. CESSIONE DEL CONTRATTO

28.1. Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, il presente Contratto senza la preventiva autorizzazione scritta di Tnet servizi.

28.2. Qualora Tnet servizi acconsentisse alla cessione, il Cliente non sarà liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'art. 1408, comma 2, del Codice Civile.

28.3. Tnet servizi potrà cedere a terzi il presente Contratto, nonché in tutto o in parte, gli eventuali crediti vantati in virtù del medesimo, fermo restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal presente Contratto nei confronti dei terzi cessionari.

### ART 29. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE, LICENZE D'USO

29.1. Qualora Tnet servizi abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio (ivi compreso il manuale d'uso) necessari per la fruizione dei Servizi, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di Tnet servizi ovvero dei licenziati di questo e alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate

le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.

29.2. Il Cliente non potrà, salvo espressa autorizzazione da parte di Tnet servizi, riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplichino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo da parte di terzi. È fatto divieto effettuare alcuna operazione di copiatura, decompilazione o modifica di tali programmi o altre attività analoghe che siano in violazione della tutela del diritto d'autore degli stessi o di altro loro eventuale diritto di privativa.

### ART 30. MIGRAZIONE DEL SERVIZIO E PORTABILITÀ DELLA NUMERAZIONE

30.1. La richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del Numero implica la volontà di recedere dal contratto stipulato con il precedente fornitore in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata. Con la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del Numero non Mobile verso Tnet servizi, il Cliente deve comunicare a Tnet servizi il Codice di Trasferimento dell'Utenza e, ove richiesto, il Carattere di Controllo, in modo esatto e completo affinché la Migrazione e/o la Portabilità possano andare a buon fine.

30.2. Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del numero, sia da terzi fornitori verso Tnet servizi, sia da Tnet servizi verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto stipulato con l'Operatore di provenienza (ivi incluso, quanto a Tnet servizi, l'obbligo di comunicare il recesso dal Contratto con le modalità ed i termini di cui all'art. 5), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal contratto stesso e dalla Legge. Tnet servizi non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sopportati, che derivino dalla mancata conoscenza, da parte di Tnet servizi medesimo:

a) del recesso del Cliente dal Contratto; b) della richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso un terzo fornitore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge imputabili all'Operatore ricevente o al Cliente.

30.3. Le modalità per chiedere la Migrazione e/o la Portabilità del numero sono specificate sul Sito web.

30.4. Il Cliente che attiva il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico con Tnet servizi può chiedere la Portabilità del Numero o, ove possibile, una nuova numerazione. Del pari, il Cliente che chiedi la Migrazione da Tnet servizi verso un terzo fornitore del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico può chiedere o meno la Portabilità del Numero. In caso di Migrazione del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico verso un terzo fornitore, senza richiesta di Portabilità del numero, Tnet servizi è libero di riutilizzare la numerazione tornata nella sua disponibilità trascorsi i termini di Legge.

30.5. Il Cliente è informato del fatto che: (a) nel caso di linee ISDN multinumero può chiedere di mantenere, nella Migrazione da e verso Tnet servizi, i numeri secondari solo se chiede di mantenere anche quelli principali; (b) nel caso di gruppi di numerazione ridotta (GNR) può chiedere di mantenere l'intero blocco di numeri; c) nel caso di mancata comunicazione a Tnet servizi di Portabilità di numeri aggiuntivi al principale, questi possono essere persi e non più recuperabili tornando ad essere liberi e riutilizzabili dall'Operatore che ne detiene la numerazione.

30.6. La richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso Tnet servizi è evasa da Tnet servizi entro i termini e salvo i casi previsti dalla Legge e descritti sul Sito web. Poiché il buon esito della procedura di Migrazione e/o Portabilità del numero richiede comunque la cooperazione dell'Operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente completa delle informazioni necessarie (ivi incluso, per Servizi diversi dai Servizi Mobili, il corretto Codice Trasferimento dell'Utenza e Carattere di Controllo), resta inteso che Tnet servizi non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o Portabilità del numero, causati da fatti imputabili da operatori terzi e/o dal Cliente.

30.7. In caso di richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso altro Operatore, Tnet servizi si impegna a collaborare con l'Operatore terzo nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge, con riserva della facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge. Ove previsto dalla Legge, Tnet servizi indica il Codice di Migrazione nella fattura inviata periodicamente al Cliente, e lo fornisce al Cliente entro 24 (ventiquattro) ore dalla sua specifica richiesta ai recapiti indicati nel successivo art. 35 (COMUNICAZIONI), ovvero, ove possibile, in tempo reale, tramite il Servizio di Assistenza Clienti o il Sito Web. Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge il tempestivo ripristino della precedente situazione dipende dalla cooperazione degli operatori coinvolti dal processo di Migrazione e/o Portabilità. Se il cambiamento di operatore avviene contro la volontà del Cliente, Tnet servizi non pretende alcun corrispettivo per le prestazioni erogate e provvede in favore del Cliente, oltre alla corresponsione degli indennizzi dovuti, al rimborso delle somme da questi indebitamente corrisposte in ragione del trasferimento, ivi incluse quelle necessarie al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti.

30.8. Nel caso di contratti Consumer che comportano il trasferimento ad altro operatore conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, Tnet servizi, prima della conclusione del contratto, informa il Cliente della conseguente cessazione del rapporto con il precedente fornitore del servizio oggetto del trasferimento e della circostanza che l'eventuale esercizio del diritto di recedere ai sensi dell'articolo 52 del Codice del consumo non comporta il ripristino automatico di tale rapporto contrattuale.

### ART 31. BLOCCO DELLE CHIAMATE DEL SERVIZIO TELEFONICO ACCESSIBILE AL PUBBLICO. SOGLIE DEL TRAFFICO DATI DEL SERVIZIO MOBILE

31.1. Salva diversa volontà del Cliente, Tnet servizi attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate a Servizi a Sovrapprezzo o altre direttrici considerate a rischio, indicate da un apposito elenco disposto dalla Legge e reso disponibile da Tnet servizi anche sul Sito web. In ogni momento, il Cliente può chiedere a Tnet servizi la disabilitazione di tale blocco rivolgendosi al Servizio di Assistenza o avvalendosi delle eventuali ulteriori modalità previste sul Sito web.

31.2. Il Cliente per il quale sia stato disabilitato il blocco permanente del precedente articolo 31.1 può abilitare e disabilitare gratuitamente la linea, fino a propria diversa richiesta, per le chiamate che non siano dirette verso numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, Numerazioni Geografiche (urbane e interurbane) e Numerazioni Mobili, oppure, per le chiamate che siano dirette verso determinate tipologie di numerazioni, in modalità controllata dal Cliente, tramite l'utilizzo di un codice personale riservato (PIN). Il Cliente ha diritto di chiedere in ogni momento, con effetto in 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta o nel diverso termine disposto dalla Legge, la modifica della tipologia di tale sbarramento selettivo delle chiamate e/o la sua totale disattivazione.

31.3. Le modalità e la procedura di attivazione, disattivazione, e modifica del blocco selettivo delle

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

chiamate sono descritte sul Sito web di Tnet servizi.

31.4. Il Cliente del Servizio Telefonico accessibile al Pubblico che abbia aderito a opzioni o promozioni che, a titolo oneroso, gli consentono di usufruire di una certa quantità di Servizi, in termini di tempo o di volume, è informato da Tnet servizi dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta di base sottoscritta dal Cliente, in prossimità dell'esaurirsi delle quantità oggetto della detta opzione o promozione.

31.5. Il Cliente di Servizi Mobili che prevedano una certa quantità, in termini di tempo o di volume, di traffico dati incluso in un prezzo a forfait, quando ne ha consumato una certa percentuale scelta tra le opzioni disponibili, è avvisato gratuitamente da Tnet servizi, mediante SMS o e-mail o con l'apertura di una finestra di pop-up sullo schermo del suo terminale, (a) dell'avvenuto consumo di tale percentuale del traffico incluso nel prezzo forfait, (b) del traffico residuo disponibile incluso nel prezzo forfait, e (c) del prossimo passaggio a diversa tariffa e relativo prezzo.

31.6 Il Cliente di Servizi Mobili, anche con piani tariffari a consumo, diversi da quelli di cui al precedente articolo 32.5, può predefinire una soglia massima di consumo mensile per il traffico dati, scelta tra le opzioni proposte da Tnet servizi. In difetto di scelta del Cliente, Tnet servizi applica automaticamente le seguenti soglie massime di consumo mensile per il traffico dati di un Servizio Mobile: 50 Euro in ambito nazionale, 50 Euro in roaming internazionale nei paesi dell'Unione Europea e 50 Euro in paesi esteri diversi da quelli dell'Unione Europea.

31.7 Salva diversa indicazione scritta del Cliente, esaurito il credito o il traffico disponibile residuo ai sensi del precedente 31.5, o raggiunta la soglia massima di consumo mensile del traffico dati di cui al precedente articolo 31.6, Tnet servizi cessa il collegamento dati del Servizio Mobile del Cliente dandone avviso al Cliente con le medesime modalità indicate all'articolo 31.5. In tali casi, la connessione dati del Servizio Mobile del Cliente è riattivata con il consenso espresso del Cliente.

### ART 32. TRAFFICO ANOMALO

32.1 Qualora vengano riscontrati profili o volumi di traffico anomali, per direttrice o rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente cui è indirizzata il Servizio, tali da far ritenere che il Cliente utilizzi i Servizi con modalità o per finalità abusive, o comunque diverse da quelle consentite dal Contratto, Tnet servizi, nell'ottica di fornire un servizio di qualità e al fine di reprimere frodi e illeciti e preservare l'integrità della rete, ha la facoltà di procedere, in via precauzionale, ad avvisare il Cliente dell'anomalia riscontrata, fatturare anticipatamente il traffico rispetto alla ordinaria cadenza di fatturazione e/o limitare o sospendere i Servizi. Tnet servizi, effettuate le necessarie verifiche, si riserva altresì la facoltà di sospendere l'applicazione delle condizioni tariffarie specifiche e pretendere il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, che verrà valorizzato secondo le condizioni economiche dell'offerta base a consumo, del listino standard internazionale o di altra offerta tariffaria con prezzi a consumo che sarà preventivamente comunicato, nonché di risolvere il contratto relativo al servizio telefonico e/o del servizio dati.

32.2. Tnet servizi fornisce al Cliente, su richiesta, uno strumento o un modo per limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dal Servizio. Tnet servizi fornisce gratuitamente al Cliente del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico un servizio di immediato avviso telefonico, anche via sms o messaggio vocale registrato, al superamento, per presumibile traffico anomalo, di una soglia di spesa scelta dal Cliente stesso tra più valori proposti da Tnet servizi.

32.3. Con particolare riferimento ai Servizi Mobili, è vietato qualsiasi uso della carta SIM associata ai Servizi mobili difforme dall'uso personale. È altresì vietata qualsivoglia attività di trasformazione del traffico, per tale intendendosi qualsiasi attività idonea a produrre l'effetto di trasformare chiamate provenienti da reti diverse dalla rete utilizzata da Tnet servizi in chiamate provenienti dalla rete utilizzata da Tnet servizi, effettuata collocando la carta SIM in apparecchi e/o dispositivi diversi dal terminale utilizzato per la fruizione dei Servizi mobili.

32.4. In caso di inadempimento, anche parziale e/o temporaneo, alle obbligazioni di cui al precedente comma, Tnet servizi, previa verifica con il Cliente, sospenderà immediatamente, in tutto o in parte, i Servizi Mobili.

### ART 33. ELENCHI TELEFONICI

33.1. Il Cliente del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico ha diritto ad essere inserito gratuitamente negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico. Tnet servizi sottopone al Cliente un apposito modulo, allegato alle Condizioni Generali, con il quale il Cliente è informato sulle modalità di fornitura degli elenchi, di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente, secondo quanto stabilito dalla Legge.

33.2. Per garantire l'esercizio del diritto suddetto, Tnet servizi inserisce i dati forniti dal Cliente nell'archivio elettronico unico (DBU). Il Cliente prende atto del fatto che la realizzazione degli elenchi telefonici è curata da soggetti terzi. Tnet servizi non risponde del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli elenchi telefonici, ove imputabili a questi ultimi o al Cliente stesso.

### ART 34. PRIVACY

34.1 Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016 in materia di Privacy e relativo D.lgs n. 101/2018, Tnet servizi fornisce la seguente informativa sul trattamento dei dati personali del Cliente, oltre a specifica e separata informativa per quanto attiene all'inserimento in elenchi telefonici. I dati personali, quali generalità e recapiti, anche bancari, conferiti dal Cliente, i dati relativi al traffico telematico e telefonico (i cd. dati di traffico) e i dati tecnici relativi ad apparati del Cliente per la fruizione dei Servizi, conferiti dal Cliente e/o acquisiti da Tnet servizi anche presso terzi nel corso del rapporto contrattuale, saranno trattati esclusivamente per le finalità, direttamente connesse e strumentali, all'esecuzione del contratto, ovvero: all'erogazione e gestione dei Servizi, ivi inclusa l'installazione di Apparati, le relative attività di attivazione, manutenzione e/o assistenza; gestione dei reclami e contenziosi; fatturazione, gestione dei pagamenti (inclusi ritardi e mancati), prevenzione di frodi e insolvenze, tutela ed eventuale recupero del credito; invio di informazioni o comunicazioni attinenti al Contratto; adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, in particolare da leggi, regolamenti, ivi inclusi provvedimenti contingibili e ed urgenti per la tutela dell'ordine pubblico, l'accertamento e repressione dei reati. Il conferimento dei suddetti dati personali ai fini di cui sopra è necessario per il conseguimento delle predette finalità, atteso che il loro mancato, parziale o inesatto conferimento comporterà l'impossibilità di erogare i Servizi richiesti.

**Sottoscrizione e timbro per approvazione art. 34.1**

X \_\_\_\_\_  
(Firma – timbro se persona giuridica o altro ente)

34.2. Previo specifico consenso dell'interessato, i suddetti dati personali saranno trattati anche per le Condizioni Generali di Contratto

seguenti finalità: ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche volte a verifiche aziendali e/o a migliorare la qualità dei servizi forniti. Tale ulteriore consenso al trattamento dei dati è facoltativo e, qualora espresso, contestualmente o successivamente alla sottoscrizione del contratto di fornitura dei Servizi, potrà essere revocato dall'interessato in ogni momento inviando una comunicazione per iscritto secondo quanto di seguito indicato, con revoca che avrà effetto solo per tali ulteriori finalità.

**Sottoscrizione e timbro per approvazione art. 34.2**

X \_\_\_\_\_  
(Firma – timbro se persona giuridica o altro ente)

34.3. Il trattamento dei suddetti dati personali sarà effettuato, secondo i principi di correttezza, lealtà e trasparenza, attraverso strumenti manuali, informatici e telematici, anche automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e delle comunicazioni, nel pieno rispetto dei diritti dell'interessato, del Codice Privacy e della normativa vigente. In linea con quanto previsto dagli art. 123 e 132 del Codice in materia di protezione dei dati personali, i dati di traffico sono conservati fino a che sono necessari ai fini della trasmissione della comunicazione. Quelli necessari alla fatturazione, anche verso terzi fornitori, sono conservati fino a 6 mesi. Dopo i 6 mesi sono conservati i dati necessari per effetto di una contestazione, anche, giudiziale. Per finalità di accertamento e repressione dei reati, il limite di conservazione è invece, dalla data di comunicazione, di 24 mesi per i dati del traffico telefonico e 12 mesi per il traffico telematico.

34.4. Si ricorda che ai sensi del Reg. UE n. 679/2016 e relativo D.lgs n. 101/2018, l'interessato può esercitare i qualsiasi momento nei confronti del titolare del trattamento i seguenti diritti:

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale".

34.5. Il Titolare del trattamento è TNET SERVIZI S.R.L. con sede legale in Bastioni di Porta Volta 11, 20121 Milano (MI), nella persona del suo legale rappresentante pro tempore. Il Responsabile del trattamento è il responsabile della sicurezza informatica *pro tempore* domiciliato presso Tnet servizi e/o il diverso soggetto designato sul sito Internet [www.tnetservizi.it](http://www.tnetservizi.it). Un elenco aggiornato dei responsabili del trattamento nominati dal Titolare può essere richiesto al Titolare stesso o al Responsabile scrivendo all'indirizzo [amministrazione@tnetservizi.it](mailto:amministrazione@tnetservizi.it). I dati personali del Cliente potranno essere trattati nei limiti e con le modalità di cui sopra anche da dipendenti di Tnet servizi o soggetti terzi incaricati occasionali del trattamento, i quali riceveranno adeguate istruzioni operative e opereranno sotto la diretta autorità del Responsabile del trattamento.

34.6 Sono fatti salvi i trattamenti previsti dall'eventuale ulteriore informativa resa disponibile al Cliente in relazione agli specifici Servizi oggetto del Contratto, secondo i principi di correttezza, lealtà e trasparenza, anche attraverso strumenti informatici e telematici, e secondo i consensi da quest'ultimo manifestati, nel rispetto del Reg. UE n. 679/2016 e relativo D.lgs n. 101/2018, e in conformità alle delibere del Garante per la protezione dei dati personali e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e delle comunicazioni.

### ART 35. COMUNICAZIONI

35.1. Salvo i casi in cui sia diversamente previsto dal Contratto, tutte le comunicazioni potranno essere inoltrate anche tramite posta elettronica.

35.2. Ogni comunicazione concernente il Contratto, deve contenere il codice identificativo del Contratto ed essere inviata a:

- all'indirizzo [PEC info@pec.tnetservizi.it](mailto:PEC info@pec.tnetservizi.it) o all'indirizzo Bastioni di Porta Volta 11, 20121 Milano (MI) oppure in caso di modifica di tali recapiti, ai diversi recapiti indicati da Tnet servizi in fattura, sul Sito web o nell'ultima Carta Servizi.

35.3 Tutte le comunicazioni inviate da Tnet servizi agli indirizzi indicati dal Cliente nel Contratto, come eventualmente aggiornati in forza di successive comunicazioni scritte del Cliente, e/o ai numeri o indirizzi di posta elettronica forniti al Cliente con il Contratto, si reputeranno conosciute dal Cliente.

### ART 36. ONERI E SPESE

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

### ART 37. INTERPRETAZIONE DEL CONTRATTO, LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

37.1 Le condizioni particolari proprie dei Servizi prevalgono, ove difformi, sulle presenti Condizioni Generali, al pari delle condizioni negoziate. Il Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati dalla legge italiana e comunitaria. L'ordine di prevalenza è il seguente: Offerta Commerciale, Modulo d'Ordine, Schede Servizio, Condizioni Generali di Contratto, Carta dei Servizi.

37.2 Per tutte le controversie relative al Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, è competente il Foro di Mantova.

37.3. Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, secondo quanto previsto dalle

#### CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Delibere 203/18/CONS, 339/18/CONS e s.m.i. e dalla Carta di Servizi.

37.4. Fermo quanto disposto nei commi precedenti di questo articolo, il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse può, ove disponibile, promuovere la procedura volontaria di conciliazione dinanzi a un organo paritetico, composto sia da soggetti designati da Tnet servizi sia dai rappresentanti di una associazione di consumatori che avrà il compito di comporre in modo rapido e gratuito le eventuali problematiche connesse all'erogazione dei Servizi. Le modalità ed i termini attraverso i quali accedere a tale rimedio sono disciplinati, ove disponibile, nell'apposito regolamento pubblicato sul Sito Web di Tnet servizi.

Luogo \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_

Sottoscrizione e timbro per approvazione del CONTRATTO

X \_\_\_\_\_

(Firma – timbro se persona giuridica o altro ente)

**ART 38. SPECIFICA APPROVAZIONE PER ISCRITTO DI DETERMINATE CLAUSOLE** Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Cliente approva specificatamente i seguenti articoli del Contratto: **art. 4** (Accettazione della Proposta e conclusione del Contratto); **art. 5.2** (Recesso di Tnet servizi dal Contratto); **art. 5.3** (Cessazione del Contratto per volontà del Cliente – modalità e costi conseguenti); **art. 5.8** (Effetti del Recesso – cancellazione dei dati); **art. 7** (Attivazione dei servizi); **art. 7.1** (Termine di attivazione); **art. 7.5** (Obbligo di comunicazione del Cliente); **art. 9.4** (Minore affidabilità servizio VOIP rispetto servizio a commutazione di circuito); **art. 9.6** (Dipendenza servizio VOIP da vari fattori); **art. 10.4** (Limitazione di responsabilità); **art. 10.10** (Assegnazione indirizzi IP); **art. 11.10** (Cancellazione del Dominio); **art. 12.4** (Cancellazione messaggi ed indirizzo di posta elettronica per inattività); **art. 12.6** (Restrizioni invio mail); **art. 14.5** (Ritiro apparecchiature - Servizi Housing); **art. 14.8** (Responsabilità del Cliente - Servizi Housing); **art. 17.2** (Sospensione dei Servizi); **art. 17.4** (Durata Contratto a seguito di Sospensione dei servizi); **art. 17.5** (Durata Sospensione dei Servizi); **art. 18** (Vendita, noleggio e manutenzione dei prodotti/apparati); **art. 20** (Obblighi del cliente); **art. 22.1, 22.2, 22.3, 22.4, 22.5, 22.6** (Limitazioni di responsabilità); **art. 24.4 e 24.5** (Corrispettivi, fatturazione e modalità di pagamento); **art. 25** (Ritardato o Mancato Pagamento delle fatture); **art. 25.3** (Sospensione del Servizio o Recesso per ritardato o mancato pagamento); **art. 26** (Reclami, rimborsi ed indennizzi); **art. 27.1, 27.2, 27.3** (Clausola risolutiva espressa); **art. 28.1** (Divieto di cessione del contratto da parte del Cliente); **art. 28.3** (Facoltà di cessione del contratto da parte dell'Operatore); **art. 33** (Elenchi telefonici); **art. 35.3** (Conoscenza delle comunicazioni inviate agli indirizzi comunicati dal Cliente); **art. 37.2** (Scelta del foro competente); **art. 37.3** (Esperimento della conciliazione obbligatoria per l'avvio di controversie da parte del Cliente).

Luogo \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_

Sottoscrizione e timbro per approvazione del CONTRATTO

X \_\_\_\_\_

(Firma – timbro se persona giuridica o altro ente)