

CARTA DEI SERVIZI

CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO ED ALLEGATO TECNICO

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di TNET SERVIZI S.R.L. recepisce la Delibera n. 179/03/CSP in materia di qualità e carte dei Servizi di telecomunicazione e la Delibera n. 131/06/CSP come modificata dalla delibera n. 400/10/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa. La Carta Servizi testimonia l'impegno di trasparenza di TNET SERVIZI S.R.L. verso i Clienti ed ha come fine il miglioramento della qualità dei servizi erogati e la soddisfazione delle aspettative della Clientela.

La Carta dei Servizi è parte integrante del Contratto e deve essere letta congiuntamente alle Condizioni Generali di Contratto e all'Allegato Tecnico contenente le specifiche per il singolo servizio fruito dal Cliente.

La Carta dei Servizi di TNET SERVIZI S.R.L. è disponibile sul sito www.tnetservizi.it.

In caso di variazioni ed integrazioni alla presente Carta dei Servizi sarà cura di TNET SERVIZI S.R.L. informare gli utenti e l'Autorità competente con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla pubblicazione.

Il *Customer Care Service* TNET SERVIZI S.R.L., raggiungibile al numero 0376.1672412, è disponibile a fornire ogni informazione e chiarimento in merito.

I nostri principi

L'erogazione dei servizi da parte di TNET SERVIZI S.R.L. avviene nel rispetto dei principi d'uguaglianza ed imparzialità di trattamento degli utenti.

Trasparenza, chiarezza e tempestività: adottiamo e verifichiamo il completo rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole facilmente conoscibili ai Clienti. La stipula del contratto di fornitura, il recesso, le variazioni contrattuali sono praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

Partecipazione: c'impegniamo a soddisfare le esigenze dei Clienti raccogliendo suggerimenti e proposte su come migliorare i nostri servizi e la stessa Carta dei Servizi.

A tal fine TNET SERVIZI S.R.L. è disponibile al confronto con le principali Associazioni dei Consumatori,

Continuità: i servizi sono assicurati in maniera ininterrotta, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria ovvero eventi di forza maggiore o eventi imputabili a terzi. In caso di manutenzione che possa comportare l'interruzione del servizio, TNET SERVIZI S.R.L. pubblica sul proprio sito tempestivamente nella sezione "News" la durata dell'interruzione. Ogni ulteriore informazione sarà resa disponibile tramite il *Customer Care Service*.

Efficienza ed efficacia: l'obiettivo è di garantire una risposta tempestiva, qualificata e competente alle esigenze dei Clienti, anche attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche e organizzative idonee.

Obiettività e giustizia: le nostre clausole contrattuali di fornitura dei servizi sono ispirate alla realizzazione di tali principi.

Uguaglianza e imparzialità: forniamo i nostri servizi indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua e convinzione politica o religiosa.

Tutela della privacy

Ad ogni Cliente è fornita informativa sul trattamento dei dati personali come prescritto dall'art. 13 D.lgs. 196/2003.

Il Cliente ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di TNET SERVIZI S.R.L. secondo le modalità disciplinate D.lgs. 196/2003.

I nostri servizi

Fatta salva la previa verifica di fattibilità tecnica, l'attività di TNET SERVIZI S.R.L. è finalizzata a soddisfare i bisogni della clientela attraverso una molteplicità di servizi creati per far fronte alle singole esigenze, in particolare forniamo servizi di:

1. connettività Internet dedicata in banda larga (ADSL, HDSL);
2. connettività Internet Wireless WDSL;
3. soluzioni in fibra ottica;
4. telefonia VoIP.

La descrizione specifica dei servizi è contenuta nelle Condizioni Generali di Contratto ed Allegato Tecnico ove sono descritti i termini e le modalità di erogazione, prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c..

Condizioni e specifiche tecniche relative al Servizio

TNET SERVIZI S.R.L. descrive nell'Allegato Tecnico relativo al singolo servizio erogato le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite

Accessibilità ai servizi

I clienti e gli Utenti interagiscono con TNET SERVIZI S.R.L. tramite *Customer Care Service* al numero 0376/1672412, tramite fax al numero 0376/1672411 ed all'indirizzo info@tnetservizi.it. per:

- richiedere nuovi servizi;
- chiedere informazioni circa le condizioni di fornitura;
- richiedere variazioni di forniture su contratti esistenti;
- inoltrare disdette;

- richiedere assistenza ed interventi di manutenzione;
- richiedere variazioni, integrazioni, cancellazioni di dati personali negli elenchi telefonici pubblici;
- inoltrare segnalazioni e reclami;
- richiedere informazioni sui pagamenti fatture ed addebiti per Servizi richiesti.

I nostri standard di qualità per i servizi Internet

Svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi. Come punti di riferimento a garanzia della qualità del servizio evidenziamo alcuni parametri importanti relativi ai singoli servizi offerti da TNET SERVIZI S.R.L.:

1. *Tempo di attivazione del servizio;*
2. *Tasso di malfunzionamento;*
3. *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti;*
4. *Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore;*
5. *Addebiti contestati.*

Obiettivi di miglioramento

TNET SERVIZI S.R.L. persegue l'obiettivo del miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo. In conformità alla normativa applicabile (art. 3 Delibera AGCOM n. 131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni) TNET SERVIZI S.R.L. comunica gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifici di qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa ed i risultati raggiunti, mediante:

- pubblicazione sul sito www.tnetservizi.it ;
- comunicazione nella prima documentazione di fatturazione utile.

OBIETTIVI DI QUALITA' CHE TNET SI PREFIGGE PER L'ANNO 2012 PER IL SERVIZIO ADSL	
Indicatore	Obiettivo
Tempo di attivazione del servizio Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	90% entro 25 gg. 99% entro 50 gg.
Tasso di malfunzionamento Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso attive	11%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Tempo trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento da parte del Cliente e la relativa eliminazione	80% 48 ore 95% 72 ore
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	90% entro 45" 95% entro 60"
Addebiti contestati La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	3%

OBIETTIVI DI QUALITA' CHE TNET SI PREFIGGE PER L'ANNO 2012 PER IL SERVIZIO HDSL	
Indicatore	Obiettivo
Tempo di attivazione del servizio Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	90% entro 60 gg. 99% entro 75 gg.
Tasso di malfunzionamento Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso attive	6%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Tempo trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento da parte del Cliente e la relativa eliminazione	80% 48 ore 95% 72 ore
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	90% entro 45" 95% entro 60"
Addebiti contestati La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	3%

OBIETTIVI DI QUALITA' CHE TNET SI PREFIGGE PER L'ANNO 2012 PER IL SERVIZIO WDSL	
Indicatore	Obiettivo
Tempo di attivazione del servizio Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	90% entro 45 gg. 99% entro 60 gg.
Tasso di malfunzionamento Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso attive	20%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Tempo trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento da parte del Cliente e la relativa eliminazione	80% 48 ore 95% 72 ore
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	90% entro 45" 95% entro 60"
Addebiti contestati La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	5%

OBIETTIVI DI QUALITA' CHE TNET SI PREFIGGE PER L'ANNO 2012 PER IL SERVIZIO FTTH	
Indicatore	Obiettivo
Tempo di attivazione del servizio Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	90% entro 60 gg. 99% entro 90 gg.
Tasso di malfunzionamento Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso attive	5%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Tempo trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento da parte del Cliente e la relativa eliminazione	80% 24 ore 95% 36 ore
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	90% entro 45" 95% entro 60"
Addebiti contestati La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%

OBIETTIVI DI QUALITA' CHE TNET SI PREFIGGE PER L'ANNO 2012 PER IL SERVIZIO VoIP	
Indicatore	Obiettivo
Tempo di attivazione del servizio Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	80% entro 5 gg. 95% entro 15 gg.
Tasso di malfunzionamento Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso attive	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Tempo trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento da parte del Cliente e la relativa eliminazione	80% entro 2 gg. 95% entro 4 gg.
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	Tutte entro 20" l'80% entro 30"
Addebiti contestati La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	5%

CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO

- CONNETTIVITA' INTERNET DEDICATA IN BANDA LARGA (XDSL, WDSL, FIBRA OTTICA) -

1. Oggetto

1.1. Le disposizioni di cui alle Condizioni Generali del Contratto ivi incluso l'Allegato Tecnico e di cui alla Carta dei Servizi costituiscono l'insieme delle condizioni contrattuali ("il Contratto") applicabili ai sensi ed agli effetti di cui all'art. 1341 c.c..

1.2 Il Contratto è reso disponibile al Cliente prima della sottoscrizione ovvero può essere consultato in qualsiasi momento sul sito Internet www.tnetservizi.it

1.3. Il Contratto disciplina il rapporto di fornitura tra TNET SERVIZI S.R.L. ed il Cliente dei servizi aventi le caratteristiche indicate nell'Allegato tecnico.

1.4. Il Contratto è applicabile altresì alle variazioni di servizio, integrazioni ovvero a servizi aggiuntivi ed opzionali richiesti dal Cliente a TNET SERVIZI S.R.L..

2. Conclusione del Contratto ed erogazione del Servizio

2.1. Il Contratto s'intende concluso, nel momento in cui il Cliente lo sottoscrive e lo comunica a TNET SERVIZI S.R.L. mediante:

- comunicazione scritta indirizzata a TNET SERVIZI S.R.L. con sede in Via Renzo Zanellini, 15 (area BOMA) 46100 Mantova;
- trasmissione via fax tramite *Customer Care Service* al numero 0376.1672411;
- comunicazione mediante agenti autorizzati TNET SERVIZI S.R.L..

2.2. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce a TNET SERVIZI S.R.L. il diritto di assumere informazioni ulteriori ai fini dell'attivazione del servizio, nei modi e limiti prescritti dalla normativa vigente.

2.3. TNET SERVIZI S.R.L. si riserva di non dare seguito all'attivazione e all'erogazione del servizio, qualora il Cliente:

- a. non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, (se del caso), della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- b. risulti civilmente incapace;
- c. sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di TNET SERVIZI S.R.L..

Laddove TNET SERVIZI S.R.L. non intenda dare seguito all'attivazione e all'erogazione del servizio per i motivi summenzionati, darà tempestiva comunicazione al Cliente ed il Contratto s'intende automaticamente risolto.

2.4. TNET SERVIZI S.R.L. si riserva di non dare seguito all'attivazione e all'erogazione del servizio, qualora non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a TNET SERVIZI S.R.L.. Laddove TNET SERVIZI S.R.L. non intenda dare seguito all'attivazione e all'erogazione del servizio per i motivi summenzionati, darà tempestiva comunicazione al Cliente ed il Contratto s'intende

automaticamente risolto senza alcuna responsabilità ed onere a carico di TNET SERVIZI S.R.L..

2.5. Il servizio sarà erogato al Cliente, fatte salve le disposizioni precedenti, nei 30 (trenta) giorni successivi la conclusione del contratto ovvero dal verbale di collaudo redatto dal tecnico TNET SERVIZI S.R.L., nei servizi che lo richiedono.

3. Contratto stipulato al di fuori dei locali commerciali

3.1. Qualora il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali ovvero nel caso dei contratti a distanza secondo quanto disposto dall'articolo 64 del D.Lgs. del 06.09.2005 n. 206 (Codice del Consumo), il Cliente ha diritto di recedere senza alcuna penalità anche senza specificarne il motivo, entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi, salvo quanto stabilito dall'articolo 65, commi 3, 4 e 5 del medesimo decreto.

3.2. Il Cliente potrà recedere dando comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento da inviarsi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto a TNET SERVIZI S.R.L., Via Renzo Zanellini,15 (area BOMA) 46100 Mantova.

3.3. E' in ogni caso fatto salvo il diritto di TNET SERVIZI S.R.L. di addebitare i corrispettivi per l'attivazione e l'utilizzo del Servizio ovvero per l'assistenza tecnica eventualmente prestata e le relative tasse e/o imposte.

4. Attivazione del servizio ed Apparati

4.1. All'attivazione del Servizio richiesto dal Cliente, laddove il Servizio lo richieda, TNET SERVIZI S.R.L. potrà consegnare in comodato d'uso ovvero vendere gli Apparati richiesti secondo quanto prescelto dal Cliente.

4.2. I beni consegnati in comodato d'uso rimarranno di proprietà di TNET SERVIZI S.R.L. e dovranno essere restituiti alla stessa al momento della conclusione del contratto.

4.3. Laddove gli Apparati si rivelino difettosi TNET SERVIZI S.R.L., su richiesta ed indicazione del Cliente, provvederà alla riparazione degli eventuali guasti o all'eliminazione dei difetti. Laddove la riparazione non sia tecnicamente possibile, TNET SERVIZI S.R.L. provvederà alla sostituzione dell'Apparato non funzionante o difettoso senza alcun onere a carico del Cliente. TNET SERVIZI S.R.L. non risponderà dell'inidoneità degli Apparti, laddove questa sia causata dall'imperizia e/o negligenza, manomissioni, incuria nell'uso e nella conservazione da parte Cliente. In tal caso TNET SERVIZI S.R.L. provvederà alla riparazione o alla sostituzione dell'Apparato applicando le tariffe in vigore del tecnico specializzato ovvero il corrispettivo dell'Apparato sostitutivo richiesto.

4.4. Il Cliente deve utilizzare l'Apparato in modo da non arrecare disturbo al Servizio. Il Cliente è responsabile in via esclusiva degli eventuali danni diretti e/o indiretti derivanti

dalle violazioni di tale obbligo. Il Cliente s'impegna altresì manlevare e tenere indenne TNET SERVIZI S.R.L. da qualsiasi azione, costo, risarcimento conseguente a tali azioni.

4.5. Il Cliente autorizza sin d'ora TNET SERVIZI S.R.L. a compiere tutto quanto necessario, ivi compreso l'accesso agli immobili di sua proprietà e l'eventuale attraversamento, anche sotterraneo, degli stessi, per la fornitura del Servizio, l'effettuazione delle verifiche tecniche e l'adempimento delle altre obbligazioni previste da Contratto.

4.6. A tal fine, TNET SERVIZI S.R.L. invierà tecnici muniti di apposito tesserino di riconoscimento in data e in orari concordati con il Cliente.

4.7. Qualsiasi intervento sugli Apparati e sulla rete di telecomunicazioni di TNET SERVIZI S.R.L. sarà effettuato esclusivamente dalla stessa anche tramite tecnici incaricati.

4.8. Il Cliente è tenuto, a propria cura e spese, a predisporre i locali destinati all'installazione degli Apparati, eseguendo tutti gli eventuali interventi e lavori di carattere ambientale, elettrico e meccanico necessari, secondo le indicazioni fornite da TNET SERVIZI S.R.L.. In particolare, il Cliente dovrà provvedere all'impianto elettrico di alimentazione ed alla relativa presa di terra, rispondendo del loro corretto funzionamento.

4.9. Il Cliente garantisce, inoltre, l'adempimento degli obblighi previsti dalle vigenti disposizioni normative in materia di sicurezza sul lavoro, ove applicabili.

5. Inserimento negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, variazioni e cancellazione.

5.1. All'atto della stipula del contratto il Cliente dovrà indicare la propria scelta circa la pubblicazione dei propri dati personali negli elenchi telefonici generali.

5.2. In qualsiasi momento il Cliente potrà richiedere per iscritto l'inserimento, la modifica e la cancellazione dei propri dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul tutto il territorio nazionale. TNET SERVIZI S.R.L. provvederà ad evadere tempestivamente la richiesta rivolgendosi agli Enti competenti, in conformità alle disposizioni vigenti.

6. Variazioni contrattuali e Recesso dal Contratto

6.1. Le condizioni contrattuali sono soggette a variazione. In ogni caso di variazione delle Condizioni del Contratto, TNET SERVIZI S.R.L. darà tempestiva comunicazione delle medesime al Cliente.

6.2. In caso di variazioni in senso migliorativo per il Cliente, le nuove condizioni vengono applicate direttamente alla prima fatturazione utile successiva alla variazione; in caso di variazioni in senso più oneroso, TNET SERVIZI S.R.L. s'impegna a comunicarle almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza del Contratto.

6.3. In ogni caso di variazione delle condizioni contrattuali, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso, senza incorrere nell'applicazione di alcuna penale, inviando lettera raccomandata con avviso di ricevimento a TNET SERVIZI S.R.L., Via Renzo Zanellini, 15 (area BOMA) 46100 Mantova.

6.4. E' in ogni caso fatto salvo il diritto di TNET SERVIZI S.R.L. di addebitare i corrispettivi per l'utilizzo del Servizio ovvero per l'assistenza tecnica eventualmente prestata e le relative tasse e/o imposte.

7. Durata e Recesso dal Contratto

7.1. Il Contratto ha validità ed efficacia dalla data di sottoscrizione e comunicazione a TNET SERVIZI S.R.L. nei modi e forme di cui all'articolo 2.1. Il Contratto ha una durata di 12 (dodici) mesi ed è tacitamente rinnovabile per pari durata.

7.2. E' comunque fatto salvo il diritto del Cliente di recedere in ogni momento dal Contratto, purché manifestato con preavviso scritto di 30 (trenta) giorni. Il recesso avrà efficacia nei 30 (trenta) giorni successivi alla data di ricezione della comunicazione che dovrà avvenire con comunicazione scritta o lettera raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a TNET SERVIZI S.R.L. con sede in Via Renzo Zanellini,15 (area BOMA) 46100 Mantova.

7.3. L'esercizio del diritto di recesso non comporta l'applicazione di alcuna penale a carico del Cliente. E' in ogni caso fatto salvo il diritto di TNET SERVIZI S.R.L. di addebitare i corrispettivi per la disattivazione e l'utilizzo del servizio ovvero per i costi sostenuti fino alla data effettiva di fruizione del servizio, l'assistenza tecnica eventualmente prestata e le relative tasse e/o imposte.

7.4. Per quanto non espressamente stabilito, si applicano le disposizioni di cui al D.lgs. del 06.09.2005 n. 206 (Codice del Consumo).

8. Customer Care Service

8.1. Per qualsiasi richiesta di informazione, segnalazione, reclamo è attivo il servizio *Customer Care Service* al numero 0376.1672412, tramite fax al numero 0376.1672411 o all'indirizzo mail info@tnetservizi.it.

8.2. In particolare il *Customer Care Service* fornisce, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari.

8.3. Ad ogni segnalazione, richiesta, reclamo TNET SERVIZI S.R.L. darà risposta ovvero definirà il reclamo in un lasso di tempo non superiore a 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento della segnalazione, richiesta, o reclamo.

9. Assistenza ed interventi presso la sede del Cliente

9.1. Il Cliente può ottenere assistenza inoltrando richiesta al *Customer Care Service*; il servizio è altresì disponibile per segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo.

9.2. In caso di richiesta da parte del Cliente di intervento di un tecnico autorizzato TNET SERVIZI S.R.L., presso la sede dell'abbonato sono concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento.

9.3. Alla richiesta d'intervento del tecnico TNET SERVIZI S.R.L., il Cliente sarà altresì informato del costo dell'intervento medesimo e delle condizioni di pagamento.

10. Uso improprio del Servizio

10.1. Il Cliente si obbliga a non utilizzare impropriamente il Servizio e ad adottare ogni cautela affinché soggetti terzi non utilizzino il Servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni, o altri Clienti ovvero che violino le leggi ed i regolamenti vigenti.

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

11. Reclami e segnalazioni

11.1. Il Cliente ha facoltà di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni a mezzo fax o telefono rivolgendosi al *Customer Care Service* di cui all'articolo 8, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali e della Carta dei servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti.

11.2. TNET SERVIZI S.R.L. definisce i reclami nel termine non superiore a 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento della segnalazione o reclamo.

11.3. Qualora TNET SERVIZI S.R.L. constati la fondatezza del reclamo, comunica al Cliente i provvedimenti e/o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati che siano documentati dal cliente.

11.4. Qualora TNET SERVIZI S.R.L. constati l'infondatezza del reclamo, fornisce adeguati dettagli tecnici a motivare il rigetto.

11.5. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da TNET SERVIZI S.R.L. per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione prevista dal successivo articolo 16.

11.6. TNET SERVIZI S.R.L. si riserva la facoltà di segnalare al Cliente eventuali anomalie di traffico e, nel caso, di inviare fattura anticipata rispetto all'ordinaria scadenza, fatto salvo quanto previsto all'articolo 12.

12. Corrispettivi, fatturazione, pagamenti, rimborsi, indennizzi

12.1. Il Cliente corrisponderà a TNET SERVIZI S.R.L. i prezzi in vigore in relazione al Servizio fornito al momento della sottoscrizione del Contratto come specificati nell'Allegato tecnico.

12.2. Sul sito web www.tnetservizi.it e tramite il *Customer Care Service* possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito ai prezzi applicabili e costi di manutenzione.

12.3. Le fatture sono emesse con frequenza bimestrale o annuale anticipata come indicato nell'Allegato Tecnico. Le fatture sono inviate con almeno 15 (quindici) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza indicata.

12.4. I pagamenti a fronte dei servizi richiesti dovranno essere effettuati dal Cliente a mezzo R.I.D. o bonifico bancario entro i 30 (trenta) giorni successivi alla ricezione della fattura, ovvero come diversamente pattuito per iscritto.

12.5. Il Cliente si impegna a fornire a TNET SERVIZI S.R.L. ogni eventuale cambiamento o modifica dei dati forniti in sede di stipula del Contratto entro 30 (trenta) giorni dalla variazione.

12.6. Il pagamento delle fatture emesse da TNET SERVIZI S.R.L. dovrà essere effettuato per l'intero importo anche in caso di contestazione ovvero di reclamo.

12.7. TNET SERVIZI S.R.L. rimborserà al Cliente le somme erroneamente addebitate, imputandole nella fatturazione utile immediata-mente successiva.

12.8. Fatto salvo quanto sopra indicato, in caso di ritardo nei pagamenti saranno addebitati al Cliente, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi moratori previsti dalla normativa relativa ai ritardi nei pagamenti nei rapporti commerciali.

12.9. Decorso inutilmente il termine di pagamento, TNET SERVIZI S.R.L. potrà altresì sospendere, in modo totale o parziale l'erogazione dei Servizi. Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, TNET SERVIZI S.R.L. potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile, fatti salvi eventuali ulteriori rimedi di legge.

12.10. Salvi i casi di inadempimento degli utenti, TNET SERVIZI S.R.L. non pretende dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvede, a propria cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni.

12.11. Per eventuali inadempimenti contrattuali direttamente imputabili a TNET SERVIZI S.R.L. ed il mancato rispetto degli standard di qualità riportati nella presente Carta dei Servizi, si applicheranno gli indennizzi di seguito indicati.

Il Cliente dovrà procedere con una richiesta di indennizzo tramite fax o lettera raccomandata entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi dell'inadempienza. TNET SERVIZI S.R.L. provvederà agli accertamenti necessari per la verifica dell'accaduto entro 30 (trenta) giorni solari decorrenti dal ricevimento della richiesta. TNET SERVIZI S.R.L. non riconoscerà alcun indennizzo nei casi in cui siano riscontrati impedimenti imputabili al Cliente stesso, a terzi ovvero ad eventi di forza maggiore. In caso di mancato rispetto dei tempi massimi di attivazione del servizio scelto dal Cliente e per causa imputabile a TNET SERVIZI S.R.L., il Cliente avrà diritto ad un indennizzo pari ad 1 (un) euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo non superiore al valore mensile del valore scelto. In caso di mancato rispetto dei termini previsti per la riparazione dei guasti, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno di ritardo,

fino ad un massimo non superiore al valore mensile del servizio scelto. TNET SERVIZI S.R.L. provvede all'accredito degli importi dovuti entro la prima fatturazione utile. A richiesta dell'abbonato, rimborsi ed indennizzi, anziché detratti dalla fattura, potranno essere liquidati con altro mezzo di pagamento di facile riscossione.

12.12 In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se TNET SERVIZI S.R.L. dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi sono addebitati all'utente.

13. Clausola Risolutiva espressa

13.1. In caso di persistente inadempimento da parte del Cliente nel mancato pagamento delle fatture ovvero per comportamenti ed azioni contrari alle disposizioni del Contratto, il contratto s'intende risolto ai sensi ed agli effetti di cui all'articolo 1456 c.c., previa comunicazione scritta di TNET SERVIZI S.R.L. al Cliente inadempiente.

14. Cessione del Contratto

14.1. Il Contratto, così come i diritti e gli obblighi da esso scaturenti, potrà essere ceduto dal Cliente a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente, previo consenso scritto di TNET SERVIZI S.R.L..

14.2. TNET SERVIZI S.R.L. è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto e i relativi diritti, senza necessità di preventivo consenso scritto del Cliente, a qualsiasi società controllata o collegata ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 del codice civile, nonché a società controllanti, controllate da o collegate alla comune controllante a condizione che il cessionario si assuma tutti i diritti e le obbligazioni di TNET SERVIZI S.R.L. verso il Cliente in base al presente accordo. Il Cliente riconosce espressamente il diritto di TNET SERVIZI S.R.L. alla cessione del Contratto nei termini sopra previsti, con conseguente esclusione di ogni responsabilità in capo a TNET SERVIZI S.R.L..

15. Limitazioni di responsabilità

15.1. TNET SERVIZI S.R.L. non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del servizio causati da (a) forza maggiore, (b) manomissioni o interventi sul Servizio o sugli Apparati, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte dei terzi non autorizzati da TNET SERVIZI S.R.L., (c) malfunzionamenti dei terminali utilizzati dal Cliente; (d) interruzione totale o parziale del Servizio di accesso alla rete TNET SERVIZI S.R.L. fornito da altro operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta a ragioni di forza maggiore o a fatti di terzi.

15.2. A titolo meramente esemplificativo si intendono come casi di forza maggiore eventi non previsti e non prevedibili da

TNET SERVIZI S.R.L. e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali in via non esaustiva: catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni.

15.3. TNET SERVIZI S.R.L., parimenti, non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni dell'erogazione del servizio derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica).

15.4. TNET SERVIZI S.R.L. non sarà responsabile verso il Cliente, né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o verso terzi per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del Servizio dovute a cause di forza maggiore o a caso fortuito, a meno che direttamente imputabili a dolo o colpa grave di TNET SERVIZI S.R.L.. Il Cliente informerà tempestivamente TNET SERVIZI S.R.L. circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente al Servizio, del quale il Cliente venisse a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile dei danni diretti e indiretti che TNET SERVIZI S.R.L. dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione.

15.5. Il Cliente assume ogni responsabilità (a) derivante dall'utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete di TNET SERVIZI S.R.L. che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile, (b) derivante da manomissioni o interventi sulle modalità di ricevimento del Servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da terzi non autorizzati da TNET SERVIZI S.R.L. e (c) circa i contenuti e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio e riterrà indenne TNET SERVIZI S.R.L. da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi.

Pertanto, il Cliente sarà responsabile dell'uso di apparecchiature non omologate/autorizzate, nonché di qualsiasi uso improprio del Servizio e, in tal caso, TNET SERVIZI S.R.L. potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.

16. Procedura di conciliazione - Foro competente

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

16.2. Per ogni controversia in sede giurisdizionale che insorga in relazione all'interpretazione, all'applicazione all'esecuzione del presente Contratto è competente in via esclusiva il Foro di Mantova.

Letto, confermato, sottoscritto il contenuto della Carta dei Servizi, delle Condizioni Generali del Contratto e dell'Allegato tecnico.

Timbro e firma del Cliente

.....

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del codice civile, il Cliente dichiara di aver letto attentamente, di accettare e di approvare specificamente i seguenti articoli delle Condizioni Generali: Art. 2 (Conclusione del Contratto ed erogazione del Servizio), Art. 4 (Attivazione del Servizio ed Apparati), Art. 6 (Variazioni Contrattuali e Recesso dal Contratto), Art.7 (Durata e Recesso dal Contratto), Art. 10 (Uso Improprio del Servizio), Art. 12 (Corrispettivi – Fatturazione –Pagamenti- Rimborsi), Art. 13 (Clausola Risolutiva Espressa), Art. 14 (Cessione del Contratto), Art. 15 (Limitazioni di responsabilità di TNET SERVIZI S.R.L.), Art. 16 (Procedura di Conciliazione – Foro Competente).

Timbro e firma del Cliente

.....



INFORMATIVA PRIVACY EX ART. 13 D.LGS. 196/2003

La società TNET SERVIZI S.R.L. S.r.l., Titolare del trattamento dei dati personali, avente sede legale in Mantova (MN), Via Renzo Zanellini, 15 (area BOMA), informa gli interessati che i loro dati personali saranno trattati principalmente con l'ausilio di archivi cartacei e di strumenti informatici volti a garantire la massima sicurezza e riservatezza.

Finalità del trattamento

I dati personali dei clienti oggetto del trattamento saranno utilizzati per:

- 1) attività di preventivazione;
- 2) l'adempimento di obblighi e l'esecuzione delle attività previste dai contratti stipulati;
- 3) l'esecuzione degli obblighi e degli adempimenti (amministrativi, contabili, fiscali) disposti dalla legislazione vigente derivanti dal rapporto commerciale cliente/fornitore.
- 4) mantenimento delle relazioni con i clienti.

I dati personali saranno trattati esclusivamente per finalità inerenti l'esecuzione di obblighi derivanti da un contratto, del quale è parte l'interessato o per adempiere, prima della conclusione del contratto, a specifiche richieste dell'interessato ai sensi dell'art. 24, comma 1, lett. c) D.lgs.196/2003.

Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento

Il conferimento dei dati personali ha natura facoltativa, ma l'eventuale rifiuto di fornire i suoi dati personali comporterà l'impossibilità dell'esecuzione di qualsiasi rapporto, nonché della fruizione dei servizi ad essa collegati.

Soggetti a cui potranno essere comunicati i dati personali.

I dati personali potranno essere comunicati al personale interno, a società collegate e controllate, alla società controllante, alla nostra rete di agenti, a società di factoring, ad istituti di credito, a società di recupero crediti, a società di assicurazione del credito, a società di informazioni commerciali, a professionisti e consulenti, ad aziende operanti nel settore del trasporto e ad ogni altro soggetto, ivi compresi consulenti e studi legali specificatamente incaricati, la cui attività è necessaria per l'attività stessa del titolare.

Diritti dell'interessato

In ogni momento l'interessato potrà esercitare i diritti elencati all'art. 7 della Legge (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti) di seguito riportati:

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.

Per esercitare i suddetti diritti l'interessato dovrà rivolgere richiesta scritta indirizzata a TNET SERVIZI S.R.L. S.r.l, Via Renzo Zanellini,15 (area BOMA), Mantova (MN) alla C.A. del Titolare del Trattamento dei dati personali.

FORMULA DI CONSENSO

Io sottoscritto, presto il consenso al trattamento dei dati personali comuni e sensibili per le finalità sopra specificate ed attesto altresì la ricevuta di copia della presente informativa e dei diritti di cui all'art.7 D.lgs. 196/03.

DO IL CONSENSO

NEGO IL CONSENSO

Data

Firma.....