

Condizioni generali contratto numero verde

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito il "Contratto") disciplinano il rapporto fra Visitel S.r.l. (di seguito "OPERATORE") ed il CLIENTE in ordine alla fornitura dei Servizi di Telecomunicazioni (di seguito il "Servizio") individuati nella Proposta di Contratto Open Service (di seguito la "Proposta"), la descrizione del Servizio ed i relativi allegati.

1.2 La descrizione del Servizio, le specifiche tecniche, i livelli qualitativi, i corrispettivi sono dettagliatamente documentati nel sito web: www.visitel.it o in indirizzi web da questo sito accessibili e come tali fanno parte integrante del Contratto.

1.3 E' altresì parte integrante del Contratto la Carta dei Servizi dell'OPERATORE in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto. La Carta dei servizi è depositata presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e pubblicata sul sito web www.visitel.it.

1.4 Il Contratto disciplina anche la fornitura degli ulteriori Servizi compresi nella Proposta che potranno essere richiesti dal CLIENTE durante il periodo di validità del Contratto.

2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

2.1 La richiesta di erogazione dei servizi può essere effettuata dal CLIENTE sottoponendo all'OPERATORE la Proposta, debitamente completata e sottoscritta. La Proposta, fatto salvo quanto disciplinato nel successivo art. 18, si considera irrevocabile, ai sensi dell'articolo 1329 cod. civ., per un periodo di 30 (trenta) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte dell'OPERATORE.

2.2 La Proposta può essere effettuata anche in uno dei seguenti modi:

. Utilizzando il Codice Utente e la Password attribuite al CLIENTE in fase di sottoscrizione della Proposta, laddove resa disponibile la modalità di richiesta via web.

. Telefonicamente con i mezzi di conferma della richiesta appositamente previsti.

. Inviando via posta ordinaria la Proposta, debitamente compilata e sottoscritta, ad OPERATORE al seguente indirizzo: Visitel S.r.l. P.zza Veronesi, 7 - 46019 Viadana MN.

. Inviando a mezzo Fax la Proposta, debitamente compilata e sottoscritta, al numero indicato nella Proposta.

. Sottoscrivendo la Proposta con firma digitale ai sensi del T.U. 445/2000.

2.3 Il CLIENTE è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce ad OPERATORE il diritto di assumere le ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente.

2.4 Il Contratto, anche in mancanza di accettazione espressa da parte di OPERATORE, si intende concluso al momento dell'attivazione del Servizio. L'OPERATORE si riserva il diritto di rifiutare la Proposta, 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) Non possieda i requisiti tecnici richiesti dall'OPERATORE; solo in tal caso lo stesso OPERATORE comunicherà il rifiuto della Proposta;

(c) Risulti civilmente incapace o assoggettato a procedure fallimentari, concorsuali, di amministrazione controllata o di liquidazione, condannato per reato di truffa o per reati connessi alla criminalità informatica;

(d) Sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti dell'OPERATORE (anche qualora la numerazione utilizzata per la fornitura del Servizio abbia generato in precedenza una inadempienza contrattuale nei confronti dell'OPERATORE);

(e) Non fornisca, ove richiesto, le garanzie indicate nell'articolo 12.3;

(f) Risulti iscritto nell'elenco dei protesti o soggetto a procedure esecutive. OPERATORE ha altresì il diritto di subordinare l'attivazione o proseguire la fornitura del servizio nei confronti del CLIENTE (protestato, fallito, insolvente fraudolento) che abbia condizioni patrimoniali tali da porre in evidente rischio il pagamento del servizio, salvo la presenza di idonee garanzie patrimoniali, personali o reali.

(g) Qualora il Cliente non confermi per iscritto la propria proposta di Contratto effettuata telefonicamente nelle modalità indicate dall'Operatore Qualora l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti tecnici non imputabili ad OPERATORE, la Proposta non potrà essere accettata e, comunque il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò comporti alcun tipo di responsabilità di OPERATORE nei confronti del CLIENTE.

3. ATTIVAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Fatti salvi i casi di cui all'art. 2.4., il Servizio viene attivato nei termini pubblicati sul sito www.visitel.it o in indirizzi web da questo sito accessibili e nella Carta dei Servizi, comunque nel tempo reso necessario dalla disponibilità delle risorse tecniche ed in base all'ordine cronologico di presentazione della richiesta di attivazione del Servizio. La data di attivazione, qualora non comunicata da OPERATORE, potrà essere richiesta al Servizio Clienti.

3.2 All'attivazione del Servizio, l'OPERATORE, ove previsto, consegnerà in comodato d'uso al CLIENTE l'apparecchiatura necessaria (di seguito "Apparecchiatura") alla fruizione del Servizio stesso.

3.3 I beni consegnati rimarranno di proprietà dell'OPERATORE e dovranno essere restituiti alla stessa (tramite spedizione con corriere a spese del cliente o consegnati presso la sede più vicina) in ogni caso di risoluzione del Contratto. In caso di mancata restituzione dell'Apparecchiatura (con accessori, manuali, Cd-Rom e quant'altro consegnato dall'OPERATORE) entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione della fornitura del Servizio, l'OPERATORE addebiterà il costo della stessa.

3.4 In caso di guasto l'OPERATORE provvederà gratuitamente a riparare o sostituire le predette Apparecchiature se difettose o comunque non idonee all'uso, tranne nell'ipotesi in cui risulti che il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, manomissione, negligenza e/o incuria nell'uso delle

stesse. In tali casi, l'OPERATORE provvederà alla sostituzione/riparazione dietro opportuno corrispettivo, al prezzo di volta in volta indicato dall'OPERATORE. Ad eccezione dei casi in cui l'Apparecchiatura è stata installata dall'OPERATORE al domicilio del CLIENTE, in virtù della specifica sottoscrizione di un servizio di assistenza – on site, che preveda il ritiro della Stessa per la riparazione o sostituzione, negli altri casi l'Apparecchiatura guasta o malfunzionante dovrà essere restituita nelle modalità specificate al punto 3.3. che precede. In caso di mancata restituzione dell'Apparecchiatura (con accessori, manuali, Cd-Rom e quant'altro consegnato dall'OPERATORE) entro 20 (venti) giorni dalla sostituzione, l'OPERATORE si riserva il diritto di addebitare al Cliente il costo della stessa.

3.5 Il CLIENTE dovrà utilizzare le Apparecchiature in modo da non arrecare disturbi al Servizio. Il CLIENTE risponderà in via esclusiva degli eventuali danni diretti, derivanti dalle violazioni di tale obbligo, tenendo indenne l'OPERATORE da qualsiasi conseguenza costo o onere.

3.6 Il CLIENTE autorizza sin d'ora l'OPERATORE a compiere tutto quanto necessario per la fornitura del Servizio, ivi compreso l'accesso concordato agli immobili di sua proprietà, l'effettuazione delle verifiche tecniche e l'adempimento delle altre obbligazioni previste da Contratto. A tal fine, OPERATORE invierà tecnici muniti di apposito documento di riconoscimento in data e in orari concordati con il CLIENTE.

3.7 Qualsiasi intervento sulle Apparecchiature e sulla rete di telecomunicazioni dell'OPERATORE atto a ripristinare la corretta funzionalità del Servizio dovrà essere effettuato esclusivamente dall'OPERATORE o da terzi da esso incaricati. Qualora l'intervento tecnico richiesto dal CLIENTE non risulti un intervento di manutenzione ordinaria, l'OPERATORE addebiterà al CLIENTE il relativo costo per l'attività effettuata.

3.8 Il CLIENTE è tenuto, a propria cura e spese, a predisporre i locali destinati all'installazione delle Apparecchiature, eseguendo tutti gli eventuali interventi e lavori di carattere tecnologico, ambientale, elettrico e meccanico necessari, secondo le indicazioni fornite dall'OPERATORE. In particolare, il CLIENTE dovrà provvedere all'impianto elettrico di alimentazione ed alla relativa presa di terra, rispondendo del loro corretto funzionamento.

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

3.10 L'OPERATORE assicura la regolarità del Servizio, tuttavia l'OPERATORE potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dello stesso, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete ed agli apparati di erogazione dei propri servizi o di quelli di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, nonché i caso di modifiche e/o manutenzioni comunicate al CLIENTE con almeno 5 (cinque) giorni di preavviso da inoltrarsi a mezzo fax, E Mail o posta ordinaria indicando la durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. Gli interventi programmati sono, di volta in volta, pubblicati sul sito www.visitel.it o in indirizzi web da questo sito accessibili.

4. DOCUMENTAZIONE ED IDENTIFICAZIONE CLIENTE

Il CLIENTE prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento del Servizio Internet (di seguito il "Log"), compilato e custodito a cura dell'OPERATORE. Il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo ed esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.

5. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE NELL'UTILIZZO DEL SERVIZIO

5.1 Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge o da altre previsioni del presente Contratto, il CLIENTE si impegna a:

(a) operare per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni della legge italiana in materia di tutela, civile e penale, di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche;

(b) utilizzare il Servizio in conformità a tutte le disposizioni legislative e regolamentari;

(c) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti;

(d) non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio o nelle richieste di registrazioni di nomi a dominio, diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, in particolare diritti d'autore, marchi di fabbrica, segni distintivi, brevetti e altri diritti di terzi derivanti dalla legge, dal contratto o dalla consuetudine;

(e) non danneggiare o violare o tentare di violare comunque il segreto della corrispondenza;

(f) non violare la sicurezza degli archivi e dei computer della rete, informare circa ogni eventuale interruzione totale o parziale del Servizio, a non violare la privacy di altri utenti della rete, leggendo o intercettando la posta elettronica loro destinata e a non compromettere il funzionamento della rete e degli apparecchi che la costituiscono con programmi (virus, trojan horses, etc.) costruiti appositamente;

(g) utilizzare il Servizio esclusivamente in relazione all'ambito della propria attività e a non rivenderlo a terzi;

(h) preservare con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità della Password e/o del Codice Utente del CLIENTE, impedendo che queste vengano utilizzate impropriamente, indebitamente e senza sua autorizzazione e rimanendo comunque responsabile di qualsiasi danno arrecato all'OPERATORE od a terzi; il CLIENTE si impegna altresì a notificare immediatamente e comunque per iscritto all'OPERATORE lo smarrimento, il furto o la perdita della propria Password e/o del proprio codice di identificazione.

5.2 Il CLIENTE garantisce che qualunque materiale immesso nelle aree pubbliche, eventualmente, fornitigli dall'OPERATORE è originale, con eccezione di eventuali estratti di materiale protetto da diritto d'autore che potranno essere immessi solo con il permesso scritto del titolare e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso.

5.3 Il CLIENTE terrà indenne l'OPERATORE da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità spese, anche legali, subite o sostenute dall'OPERATORE, inoltre la manleverà da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi nei loro confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al CLIENTE medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal presente Contratto o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del CLIENTE ed alle garanzie ed impegni prestate con la sottoscrizione del Contratto medesimo.

6. SERVIZIO CLIENTI

6.1 Fermo restando quanto espressamente previsto per i "Servizi di accesso internet da postazione fissa" dall'art. 8.4, le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti che impediscono totalmente l'utilizzo dei Servizi dovranno essere comunicate per iscritto all'OPERATORE nei modi e nei termini indicati nella Carta dei Servizi.

6.2 Fermo restando quanto espressamente previsto per i "Servizi di accesso internet da postazione fissa" dall'art. 8.4, Le eventuali segnalazioni e richieste relative a malfunzionamenti nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti, dovranno essere comunicate per telefono ad un operatore al numero telefonico gratuito e negli orari indicati nella Carta dei Servizi oppure per iscritto a Visitel S.r.l. P.zza Veronesi, 7 - 46019 Viadana MN.

6.3 Al CLIENTE sarà dato riscontro di quanto sopra con la massima celerità, e nei casi particolarmente complessi, il CLIENTE potrà chiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento delle attività poste in essere con la facoltà per lo stesso di interrompere ex articolo 1454 codice civile il Contratto.

7. CORRISPETTIVI – FATTURAZIONE – PAGAMENTI – LIMITE DI CREDITO

7.1 Il CLIENTE corrisponderà all'OPERATORE i prezzi del Servizio in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto, specificati nella documentazione contrattuale; a tutti gli importi fatturati verrà applicata l'IVA dovuta. L'OPERATORE si riserva la facoltà di modificare i canoni ed i prezzi del Servizio comunicando le variazioni nei termini e nei modi indicati nella Carta dei Servizi. In caso di disattivazione del servizio, saranno addebitati al cliente € 15,00 + iva per le operazioni di disattivazione del servizio stesso.

7.2 Le fatture dell'OPERATORE saranno emesse con la modalità indicata nella descrizione del Servizio. Il pagamento delle fatture emesse dall'OPERATORE dovrà essere eseguito dal CLIENTE nei termini previsti nella documentazione contrattuale, in via anticipata o posticipata, per importi e con modalità indicate dal CLIENTE, tra quelle disponibili.

7.3 Sulla base del la tipologia di Servizio richiesto, sulle modalità di pagamento e sul profilo del Cliente, l'OPERATORE assegna, quale strumento di autotutela, un limite di credito che è comunicato al Cliente. Nel caso in cui il CLIENTE utilizzi il Servizio per un corrispettivo superiore al limite di credito assegnato, l'OPERATORE avrà la facoltà di procedere alla limitazione e/o sospensione del Servizio fino al pagamento della relativa fattura che potrà essere inviata anche in via anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione.

7.4 Qualora il CLIENTE prescelga quale modalità di pagamento l'Addebito Diretto in Conto (RID), con la sottoscrizione della Proposta di Contratto autorizza la propria Banca ad addebitare sul C/C indicato, nella scadenza dell'obbligazione o data proroga d'iniziativa del creditore (ferma restando la valuta originaria concordata), tutti gli ordini di incasso elettronici inviati dall'OPERATORE e contrassegnati con le coordinate dell'azienda creditrice riportate (o aggiornate d'iniziativa dell'azienda), a condizione che vi siano disponibilità sufficienti e senza necessità per la banca di inviare la relativa contabile di addebito. Le Parti hanno facoltà di interrompere in qualunque momento l'addebito diretto in conto, purché detta volontà venga manifestata con un preavviso pari a quello previsto nel contratto di conto corrente per il recesso da quest'ultimo rapporto, da darsi a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno. Il CLIENTE prende atto che, ai fini di cui al presente comma, sono applicate le condizioni già indicate nel contratto di conto corrente in precedenza sottoscritto fra le Parti, o comunque rese pubbliche presso gli sportelli della banca e tempo per tempo vigenti. Per quanto non espressamente previsto dalla presente disposizione, sono applicabili le "Norme che regolano i conti correnti corrispondenza e servizi connessi" a suo tempo sottoscritte dalle parti, che formano parte integrante del Contratto.

7.5 Il dettaglio sulla documentazione del traffico viene reso disponibile in via elettronica, ma il CLIENTE potrà richiederne l'invio in formato cartaceo.

7.6 Il pagamento delle fatture emesse dall'OPERATORE dovrà essere effettuato per l'intero importo anche in caso di contestazione, il CLIENTE potrà attivare la procedura del reclamo prevista dall'articolo 11 e qualsiasi altro strumento di tutela previsto dall'ordinamento legislativo italiano.

7.7 Fatto salvo quanto sopra indicato, in caso di ritardo nei pagamenti saranno addebitati al CLIENTE, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati e non coperti da fideiussione bancaria o non escussi, interessi per ogni giorno di ritardo pari allo 0,045% dell'importo non pagato, o comunque nei limiti stabiliti all'art.2 comma 4 della legge 27 marzo 1996, n. 108. Ferma restando l'applicazione dell'indennità di cui sopra, al fine di assicurare i pieni adempimenti degli obblighi assunti nei confronti dell'OPERATORE, il CLIENTE intestatario di più Contratti di fornitura autorizza a rivalersi delle somme per cui sia risultato moroso sugli altri contratti.

7.8 Decorso inutilmente il termine di pagamento, o al superamento del limite di credito, l'OPERATORE si riserva di inviare un sollecito scritto a mezzo raccomandata i cui costi saranno riballati sul Cliente stesso con la successiva fattura. Un eventuale secondo sollecito potrà essere inviato dopo 15 gg. con le stesse modalità. L'Operatore, inoltre, potrà altresì sospendere, in modo totale o parziale l'erogazione del Servizio. A fronte del pagamento avvenuto al cliente saranno addebitati i costi o per la riattivazione del servizio .

7.9 nel caso in cui il cliente disattivi il servizio Cps/Wlr (condizione indispensabile per l'attivazione del servizio "Numero Verde") verrà automaticamente fatturato un canone mensile di € 15,00 + iva oltre al normale traffico.

8. DURATA DEL CONTRATTO

8.1 Il Contratto ha validità ed efficacia dalla data di conclusione del Contratto stesso, indipendentemente dalla temporanea indisponibilità di taluni elementi del Servizio che non siano ostativi all'utilizzo dello stesso, ed ha durata indeterminata. E', comunque, fatto salvo il diritto di entrambe le Parti di recedere in ogni momento dal Contratto purché manifestato con preavviso scritto di 30 (trenta) giorni avente efficacia dalla data di ricezione della comunicazione che dovrà avvenire con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

8.2 Qualora il CLIENTE che abbia sottoscritto servizi ricompresi dall'OPERATORE nella categoria "Privati" manifesti la propria volontà di interrompere il Contratto avente ad oggetto il Servizio nei primi 12 (dodici) mesi di fornitura dello stesso, fatto salvo quanto disciplinato nel successivo articolo 18, allo stesso cliente verrà addebitato un importo variabile (a seconda del tipo di servizio) da un minimo di Euro 0 (zero/00), IVA esclusa, ad un massimo di Euro 0,00 (zero/00), IVA esclusa, quale costo sostenuto dall'OPERATORE per l'attivazione del servizio medesimo.

8.3 Qualora il CLIENTE che abbia sottoscritto servizi ricompresi dall'OPERATORE nella categoria "Aziende" manifesti la propria volontà di interrompere il Contratto avente ad oggetto il Servizio, fatto salvo quanto disciplinato nel successivo articolo 18, allo stesso CLIENTE verrà addebitato, quale costo sostenuto dall'Operatore per l'attivazione del servizio, un importo corrispondente ad euro 15,00+iva.

Nel caso in cui l'attivazione del servizio sia legata a promozioni particolari, nel caso in cui dovesse decadere l'utilizzo di un servizio collegato, si dovrà corrispondere la differenza/ attivazione precedentemente non richiesta Nel caso in cui il cliente cessi il servizio Cps/Wlr non potrà più usufruire del prezzo scontato del costo di attivazione. Il cliente in tal caso è quindi tenuto a saldare la differenza equivalente a 279€ iva esclusa.

8.4 Con specifico ed esclusivo riferimento ai Servizi di accesso internet da postazione fissa, nel caso non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio, così come pubblicati nel sito www.visitel.it, il CLIENTE potrà presentare reclamo, per iscritto, all'Operatore specificando nella comunicazione "RECLAMO Servizi di accesso Internet da postazione fissa".

Il reclamo dovrà indicare espressamente i livelli di qualità che si ritengono non rispettati, in quale misura, in quali circostanze e con quale frequenza. Entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo, l'Operatore provvederà a ripristinare, ove possibile, i livelli di qualità del Servizio. Nel caso l'Operatore non provveda al ripristino, senza giustificato motivo, il CLIENTE avrà facoltà di recedere, senza penali, dal contratto per la parte relativa al Servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione da inviare all'Operatore tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

8.5 Fatto salvo quanto disciplinato nei precedenti commi, la cessazione, per qualsiasi motivo, del presente Contratto non farà venire meno l'obbligo del CLIENTE di provvedere al pagamento del corrispettivo dovuto e non ancora pagato. L'eventuale credito residuo a disposizione del CLIENTE, nel caso che lo stesso sia in regola con i pagamenti, verrà rimborsato dall'OPERATORE entro 30 (trenta) giorni dalla data di efficacia della risoluzione.

9. COMUNICAZIONI E MODIFICHE IN CORSO DI EROGAZIONE

9.1 Ogni eventuale modifica al Contratto viene comunicata dall'OPERATORE almeno 30 (trenta) giorni prima della sua entrata in vigore. In tal caso il CLIENTE potrà accettare le modifiche proposte oppure recedere dal Contratto, senza addebito di penali, mediante comunicazione da effettuarsi per iscritto a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione da parte dell'OPERATORE. In difetto di comunicazione da parte del CLIENTE entro il termine sopra indicato, le modifiche proposte s'intenderanno accettate. L'eventuale recesso dovrà essere comunicato per iscritto da inviarsi con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno a: Visitel S.r.l. P.zza Veronesi, 7 - 46019 Viadana MN.

9.2 Il CLIENTE si impegna a fornire all'OPERATORE ogni eventuale modifica dei dati forniti nella Proposta entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi di detto evento.

9.3 Nel caso di erogazione del Servizio di Carrier Preselection (CPS) il Cliente si impegna a comunicare per iscritto con raccomandata A/R a Operatore l'eventuale recesso dal contratto di abbonamento con l'operatore di accesso sul quale è stata attivata la CPS e l'eventuale sottoscrizione con altro operatore alternativo. Il Cliente prende atto che questo caso comporta la cessazione automatica del Servizio CPS o la sospensione temporanea secondo le tempistiche definite nella carta dei servizi dell'operatore di rete locale.

10. USO FRAUDOLENTO DEL SERVIZIO

10.1 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, lo stesso CLIENTE informerà immediatamente l'OPERATORE fornendo ogni informazione necessaria.

11. PROCEDURA RECLAMI – RIMBORSI

11.1 Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a Visitel S.r.l. P.zza Veronesi, 7 - 46019 Viadana MN, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro i termini previsti per il pagamento delle fatture nei modi e nei termini indicati nella Carta dei Servizi.

11.2 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 al CLIENTE, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Nel caso in cui l'OPERATORE riesca a dimostrare che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi sono addebitati al CLIENTE.

12. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO E GARANZIE

12.1 Nei confronti del cliente che nel periodo di fatturazione di riferimento raggiunga livelli di consumo che lo porterebbero a superare i livelli di credito prefissati del periodo, L'OPERATORE potrà avanzare una richiesta di pagamento intermedia da effettuarsi entro la scadenza indicata, oppure concedere un innalzamento dei limiti del credito. In tal caso, in caso di mancato pagamento, L'OPERATORE potrà sospendere in ogni momento la fornitura del Servizio, in tutto o in parte, anche senza ulteriore preavviso.

12.2 I costi della eventuale riattivazione del servizio, saranno addebitati al Cliente .

12.3 L'OPERATORE ha facoltà di richiedere in qualunque momento al CLIENTE l'accensione di idonea fideiussione bancaria escutibile a prima richiesta o un adeguamento della stessa oppure, in caso di Cliente titolare di partita IVA, idonea garanzia (a) qualora l'utilizzo del Servizio ecceda il valore medio del traffico sviluppato con riferimento al profilo prescelto; (b) in caso di richieste del CLIENTE che giustifichino dette garanzie; (c) nel caso di irregolarità e/o ritardi nel pagamento degli importi dovuti; (d) nel caso in cui la fideiussione bancaria già prestata o parte di essa sia stata escussa dall'OPERATORE in virtù del presente Contratto.

12.4 L'OPERATORE potrà sospendere il Servizio qualora il CLIENTE non adempia tempestivamente a quanto previsto al precedente comma. Prima della sospensione del Servizio, l'OPERATORE contatterà il CLIENTE per verificare la consapevolezza da parte del CLIENTE del traffico anomalo effettuato ovvero della situazione di inadempimento. In caso di sospensione, il Servizio sarà riattivato successivamente all'adempimento nei confronti dell'OPERATORE o all'emissione della fideiussione o all'adeguamento della fideiussione già richiesta.

12.5 Qualora la sospensione del Servizio sia causata da atto o da omissione del CLIENTE, quest'ultimo dovrà rimborsare all'OPERATORE tutti i costi e le spese sostenute per la sospensione e per la riattivazione del Servizio.

13. TRAFFICO ANOMALO

13.1 In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico per direttrice o di anomali volumi rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente a cui l'offerta è indirizzata, Visitel si riserva il diritto di sospendere il Servizio, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente. La sospensione potrà essere totale o parziale. Tale facoltà non costituisce in nessun modo un onere da parte di Visitel che conserva il diritto di pretendere il pagamento del traffico svolto mediante la linea, ovvero le linee, del Cliente indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato, anche con emissione di fattura anticipata.

13.2 Prima della sospensione dei Servizi, Visitel contatterà il Cliente per verificarne la consapevolezza in merito all'effettuazione del traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente, Visitel avviserà tempestivamente il Cliente.

13.3 In ogni caso il Servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativo al traffico svolto attraverso la sua linea ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste da Visitel.

13.4 In caso di effettuazione di traffico anomalo, per direttrice o volumi, Visitel potrà comunicare la sostituzione dell'offerta tariffaria sottoscritta con altra di tipo diverso semiflat o a consumo. Il Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza l'applicazione di penali.

14. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA – DIFFIDA AD ADEMPIERE

14.1 Il presente Contratto sarà risolto ai sensi dell'art. 1456 c.c. con conseguente interruzione dei Servizi nei casi di inadempimento degli obblighi previsti all'art. 5 comma 1 e 2 , all'art. 7.8 e all'art. 21.1.

14.2 Inoltre, in caso di inadempimento del CLIENTE ai sensi del presente Contratto, l'OPERATORE potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1454 codice civile decorsi inutilmente 15 (quindici) giorni dalla ricezione della relativa diffida ad adempiere da inviarsi al CLIENTE a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, fatti sempre salvi eventuali ulteriori rimedi di legge. A seguito dell'invio della relativa diffida ad adempiere l'OPERATORE avrà la facoltà di addebitare al CLIENTE ogni eventuale ulteriore onere di carattere economico che la stessa abbia dovuto sopportare per l'attività di recupero del credito.

15. RESPONSABILITÀ DI OPERATORE

15.1 L'OPERATORE sarà responsabile dell'inadempimento contrattuale e della fornitura del Servizio in conformità agli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi dell'OPERATORE esclusivamente per fatto ad esso imputabile.

15.2 Gli indennizzi automatici sono univocamente determinati in proporzione al pregiudizio arrecato e sono riconosciuti dall'OPERATORE in caso di ritardo nella fornitura del collegamento iniziale. In tale caso le indennità corrisposte automaticamente al CLIENTE sono pari al 10% del contributo di attivazione diviso per i giorni contrattualmente pattuiti per l'attivazione del Servizio moltiplicato per ogni giorno di ritardo.

15.3 In caso di inadempimento contrattuale e/o di mancato rispetto degli standard di qualità di cui sopra, l'OPERATORE riconoscerà al CLIENTE, su sua richiesta, a titolo di indennità, un importo massimale onnicomprensivo, di regola, pari al 15% della media degli importi fatturati al CLIENTE relativi ai volumi di traffico degli ultimi tre mesi, rapportati al periodo di effettivo disservizio oppure un importo massimale onnicomprensivo di risarcibilità del danno da parte dell'OPERATORE pari al 10% del corrispettivo annuo del Contratto, e comunque rapportato al periodo di effettivo disservizio.

16. LIMITI DI RESPONSABILITÀ

16.1 L'OPERATORE 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 sulle apparecchiature, effettuati da parte del CLIENTE ovvero da parte dei terzi non autorizzati dall'OPERATORE, (c) malfunzionamenti dei terminali utilizzati dal CLIENTE o interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica; (d) interruzione totale o parziale del Servizio di accesso locale o di terminazione della chiamata fornito da altro operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta a ragioni di forza maggiore o a fatti di terzi.

16.2 A titolo meramente esemplificativo si intendono casi di forza maggiore eventi non previsti e non prevedibili dall'OPERATORE e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali in via non esaustiva: catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni.

16.3 L'OPERATORE, 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). L'OPERATORE, inoltre, non potrà essere ritenuto responsabile della mancata disponibilità del servizio telefonico e/o di accesso ad Internet qualora il CLIENTE, prima dell'attivazione del Servizio, manifesti la propria volontà di interrompere anticipatamente il rapporto contrattuale in essere.

16.4 L'OPERATORE non sarà responsabile verso il CLIENTE, né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al CLIENTE stesso e/o verso terzi per danni, mancati risparmi, 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 dell'OPERATORE. .

16.5 L'OPERATORE non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del CLIENTE per la mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet, per la mancata assegnazione da parte dell'Autorità competente dei nomi di dominio prescelti dal CLIENTE, per il mancato o ritardato rilascio, da parte dell'operatore terzo, del servizio di accesso disaggregato alla Rete Locale (c.d. doppino/o doppi di rame) e per i danni derivanti anche dalla mancata qualità delle caratteristiche tecniche necessarie per la fornitura del Servizio, in relazione alle quali l'OPERATORE non è in grado, prima dell'attivazione, di valutarne l'effettiva utilizzabilità, del mancato inserimento negli elenchi telefonici a disposizioni del pubblico per fatti non imputabili ad OPERATORE.

16.6 L'OPERATORE non sarà in alcun modo responsabile per atti, omissioni, comportamenti di organizzazioni, società, persone fisiche, associazioni, istituzioni ed altre entità che, attraverso il Servizio, forniscono consulenze, servizi o prodotti.

16.7 L'OPERATORE non potrà essere ritenuta responsabile dei danni derivanti dalla mancata adozione da parte del Clienti dei sistemi di "firewall" sistemi hardware o software in grado di porsi come barriera a protezione della rete aziendale o del singolo computer.

16.8 L'OPERATORE, qualora vengano connessi più computer (ovvero una LAN), non potrà essere ritenuta responsabile della eventuale configurazione della LAN.

17. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE – FORO COMPETENTE

17.1 Il presente Contratto è regolato dalla Legge italiana.

17.2 Per le controversie tra l'OPERATORE e il CLIENTE riguardanti l'interpretazione e l'applicazione del presente Contratto varranno 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 e dalla Delibera n. 173/07/CONS dell'Autorità delle Garanzie nelle Comunicazioni. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

17.3 In caso di sospensione del Servizio nel corso del tentativo di conciliazione, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 5 dell'Allegato A della Delibera n. 173/07/CONS.

17.4 Fermo quanto disposto nel precedente comma, per ogni controversia derivante dall'interpretazione o esecuzione del presente Contratto sarà competente il Foro di Mantova, in via esclusiva, se il CLIENTE è una persona fisica o giuridica titolare di partita IVA oppure il Foro del luogo di residenza o di domicilio del CLIENTE, se ubicati nel territorio dello Stato, ai sensi dei decreti legislativi n. 50/92 e 185/99.

18. CONTRATTO STIPULATO FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI E A DISTANZA

18.1 Qualora il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dall'articolo 1 del D.Lgs. 15 gennaio 1992, n. 50 il CLIENTE potrà recedere dandone comunicazione all'OPERATORE mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro 7 giorni lavorativi dalla sottoscrizione della Proposta. Ai sensi degli artt. 4 e seguenti del medesimo decreto, è fatta salva la facoltà dell'OPERATORE degli eventuali corrispettivi per l'attivazione del Servizio, l'utilizzo dello stesso e le relative tasse o imposte. Qualora il Contratto sia stato stipulato mediante tecniche di comunicazione a distanza, come definito dall'articolo 1 del D. Lgs 22 maggio 1999, n. 185, il CLIENTE potrà recedere dandone comunicazione all'OPERATORE mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, fatto salvo il caso in il Servizio sia stato attivato con il consenso del CLIENTE prima della scadenza del termine di cui sopra. Il CLIENTE, in entrambi i casi, dovrà inviare la raccomandata a: Visitel S.r.l. P.zza Veronesi, 7 - 46019 Viadana MN.

19. TUTELA DEI DATI PERSONALI ED ELENCHI TELEFONICI

19.1 Il CLIENTE è informato, ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs n. 196/2003 i, che il trattamento dei dati da questi forniti all'OPERATORE è necessario al fine di permettere all'OPERATORE direttamente o anche attraverso terzi adempiere agli obblighi derivanti dal presente Contratto, ovvero per l'adempimento di un obbligo ad esso connesso, ovvero previsto dalla Legge e da regolamenti.

19.2 Per trattamento di dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni.

19.3 Il titolare del trattamento è l'OPERATORE nella persona del legale rappresentante.

19.4 Il CLIENTE, mediante la sottoscrizione dell'autorizzazione espressa apposta sulla Proposta di Contratto, può fornire il proprio consenso per la comunicazione di informazioni commerciali relative a nuove offerte di Servizi dell'OPERATORE e/o della controllante, di società controllate, collegate,

controllate dalla comune controllante o partecipate e/o di società con le quali l'OPERATORE abbia stipulato accordi commerciali, per verificare il livello di soddisfazione della clientela sui Servizi, e, infine, per la tutela del credito, anche attraverso l'impiego di terzi quale ad esempio società di factoring, e l'implementazione, sotto il controllo delle Autorità di settore, di sistemi di controllo e monitoraggio del credito condivisi anche con altri operatori. Per quanto indicato nel presente comma il consenso al trattamento dei dati dovrà essere debitamente espresso nel Modulo d'Adesione.

19.5 Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza nonché la riservatezza e potrà essere effettuato anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

19.6 Il CLIENTE dichiara di essere a conoscenza dei propri diritti ai sensi dell'articolo 7 del D.Lgs. 196/2003 i, ed in particolare il CLIENTE è consapevole del suo diritto:

(a) ad avere conferma dell'esistenza negli archivi dell'OPERATORE di dati personali relativi al CLIENTE;

(b) ad ottenere che i dati personali relativi al CLIENTE siano messi a disposizione del CLIENTE in modo comprensibile;

(c) ad ottenere la cancellazione dei dati personali relativi al CLIENTE, o il loro trattamento in forma anonima;

(d) ad ottenere il blocco dei dati personali relativi al CLIENTE se trattati in violazione delle leggi applicabili;

(e) ad ottenere l'aggiornamento, la correzione o l'integrazione dei dati personali relativi al CLIENTE;

(f) a vietare, per giustificati motivi, il trattamento dei dati personali relativi al CLIENTE.

19.7 Il CLIENTE ha diritto, sottoscrivendo il relativo modulo predisposto dall'OPERATORE, di essere inserito negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di essere informato delle modalità di inserimento, di modifica, di utilizzo e di cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle Delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS.

20. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

20.1 Il CLIENTE riconosce ed accetta:

. Che qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritti di progettazione, Know how, marchio ed ogni altro diritto di proprietà intellettuale, in qualsiasi forma e ovunque tutelabili, utilizzato in relazione al Servizio e/o Apparecchiatura per il Servizio, rimarrà sempre e comunque di proprietà dell'OPERATORE;

. Che il CLIENTE non è autorizzato ad usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di OPERATORE e/o della controllante e/o di qualunque affiliata dell'OPERATORE, senza il previo consenso scritto dell'OPERATORE.

21. CESSIONE DEL CONTRATTO

21.1 Il Contratto, così come i diritti e gli obblighi da esso scaturenti, non potrà essere ceduto dal CLIENTE a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente, senza il previo consenso scritto dell'OPERATORE.

21.2 Il Contratto sarà vincolante e conserverà la propria efficacia nei confronti dei rispettivi successori legittimi aventi causa delle parti.

21.3 L'OPERATORE 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 cod. civ., nonché a società controllanti, controllate da o collegate alla comune controllante a condizione che il cessionario si assuma tutti i diritti e le obbligazioni dell'OPERATORE verso il CLIENTE in base al presente accordo. Il CLIENTE riconosce espressamente il diritto dell'OPERATORE alla cessione del Contratto nei termini sopra previsti, con conseguente esclusione dell'OPERATORE da ogni responsabilità.

22. DISPOSIZIONI FINALI

22.1 Le presenti Condizioni Generali sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura del Servizio.

22.2 Tutti gli allegati costituiscono parte integrante del presente Contratto. In particolare il CLIENTE dichiara di avere espressamente esaminato, preso conoscenza e approvato gli allegati alle presenti Condizioni Generali.

22.3 Le presenti Condizioni Generali potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.

22.4 Fatto salvo quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali, nessuna modifica avrà effetto in mancanza di approvazione per iscritto dalle parti.

22.5 Eventuali ritardi od omissioni di una delle parti nel far valere un diritto o nell'esercitare una facoltà non potrà essere interpretato quale rinuncia al potere di farlo valere o di esercitarla in un qualsiasi momento successivo.

23. AUTORIZZAZIONI E NORMATIVA DI SETTORE

23.1 L'OPERATORE è società titolare di apposite autorizzazioni ai sensi delle vigenti disposizioni normative e regolamentari. L'OPERATORE fornisce i propri servizi di telecomunicazioni in ottemperanza alle condizioni indicate in dette autorizzazioni o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, utilizzate ai fini della prestazione del Servizio; l'utilizzo di dette ultime infrastrutture è regolato dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate. Tali normative potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione del Servizio e particolari regimi di responsabilità del CLIENTE in ordine all'utilizzazione del Servizio stesso.

23.2 A norma della Delibera n. 78/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il CLIENTE ha la facoltà di disattivare l'accesso alle numerazioni internazionali, di rete interna ed a tariffa premio nei termini indicati nella descrizione del Servizio ed in ottemperanza alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione n. 179/03/CSP e successive modifiche.

24. ONERI FISCALI

24.1 Salvo diverse disposizioni di legge, saranno a carico del CLIENTE tutte le imposte e le tasse previste dalla legislazione vigente ed ogni onere riguardante il mancato accredito all'OPERATORE della somma di cui all'articolo 7 del Contratto.