

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Le presenti condizioni generali di contratto disciplinano la fornitura di servizi da Retelit al Cliente (come di seguito definito) per servizi "Wireless". Gli specifici servizi sono indicati nell'Ordine del Cliente.

Art.1. DEFINIZIONI

Nelle presenti Condizioni Generali di contratto, così come in ogni altro documento contrattuale a cui esse fanno riferimento, i termini e le espressioni seguenti hanno il significato sottoindicato:

"AGCOM": Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

"Apparecchiature": tutti gli apparati hardware e/o software necessari alla realizzazione dell'Impianto.

"Carta dei Servizi": Il documento riportato sul sito web www.retelit.it/it/informazioni/qualita-e-carta-dei-servizi che definisce gli impegni di Retelit in relazione alla fornitura dei propri servizi;

"Casella di Posta Elettronica": la casella di posta elettronica personale di ciascun utente presso cui verranno inviate da parte di Retelit le comunicazioni in forma elettronica relative al Contratto, commerciali e di servizio.

"Cliente": Il soggetto contraente che sottoscrive l'Ordine;

"Condizioni Generali": I presenti termini e condizioni contrattuali, che disciplinano la fornitura dei Servizi;

"Condizioni Specifiche di Servizio": Le eventuali ulteriori condizioni che descrivono gli aspetti tecnici, procedurali, e le condizioni specifiche per l'erogazione dei Servizi;

"Codice di Migrazione": per le linee xDSL con la procedura di migrazione, il Cliente può passare da un operatore all'altro, senza interruzione del servizio, senza la necessità di cessare formalmente il precedente contratto.

"Codice Segreto" per i servizi fonia, con la procedura di portabilità del numero, il Cliente può passare da un operatore all'altro conservando il proprio numero telefonico, senza la necessità di cessare formalmente il precedente contratto.

"Contratto": l'Ordine Accettato, cui sono allegate le presenti Condizioni Generali di Contratto ed eventuali altri documenti di volta in volta in esso richiamati;

Data di Inizio del Servizio: data di attivazione del Servizio;

"Impianto": il sistema di telecomunicazione necessario per l'accesso alla Rete fissa fornito da Retelit ai propri Clienti.

"Retelit": si intende la società Retelit Digital Services S.p.A. con sede legale in via Pola 9, 20124 Milano;

"Modulo di Adesione": il documento predisposto da Retelit e reso noto al Cliente contenente le condizioni economiche a cui i Servizi vengono prestati.

"Number Portability": il servizio di portabilità del numero consente al Cliente, che ne faccia richiesta, di conservare il proprio numero telefonico fisso pur cambiando il gestore fornitore del servizio.

"Ordine": Il documento sottoscritto dal Cliente, riportante i Servizi ordinati dal Cliente e le Condizioni Specifiche di Servizio, secondo il Modulo di Adesione fornito da Retelit;

"Ordine Accettato": un Ordine che sia stato accettato da Retelit, mediante semplice comunicazione o per fatti concludenti, che costituisce il contratto tra le Parti relativo alla fornitura da parte di Retelit dei Servizi in esso specificati;

"Parti": Il Cliente e Retelit, individualmente, la "Parte" e, congiuntamente, le "Parti";

"Password": il codice personale, comunicato da Retelit al Cliente che, unitamente alla User ID, consente a questi di avere accesso ai Servizi offerti da Retelit.

"QoS": Qualità del Servizio.

"Rete": l'infrastruttura completa di telecomunicazione gestita da Retelit per l'erogazione dei Servizi composta da Rete Wireless proprietaria, Rete in Fibra Ottica proprietaria e da Rete di altro Operatore wholesale.

"Servizi": I servizi di comunicazione elettronica, i servizi informatici e altri servizi ancillari forniti da Retelit ai propri clienti, così come indicati nell'Ordine. **"Servizi di connettività"** o **"Connettività"**: i Servizi di connettività si riferiscono specificatamente all'accesso e alla navigazione nella rete internet tramite le diverse tecnologie, così come descritti nei Modulo di Adesione.

"Servizi aggiuntivi": i Servizi ulteriori rispetto alla connettività. L'erogazione di tali Servizi presuppone necessariamente che sia in essere un Servizio di connettività di Retelit.

"Servizi di fonia" o **"Fonia"**: i Servizi di fonia si riferiscono specificatamente alla telefonia su rete Internet (*cosiddetto VoIP*) erogata tramite le diverse tecnologie, così come descritte nei relativi Moduli di adesione. L'erogazione di tali servizi presuppone necessariamente che sia in essere un servizio di connettività di Retelit e che il Terminale sia collegato alla rete elettrica.

"Terminale": l'apparato che il Cliente utilizza per usufruire dei Servizi.

"User ID": il codice identificativo del Cliente che, unitamente alla Password, consente di avere accesso ai Servizi offerti da Retelit.

"VoIP" (*Voice over Internet Protocol*): fonia tramite protocollo internet, tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione telefonica sfruttando una connessione internet che utilizza il protocollo IP.

Art.2. OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1 Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto tra Retelit e il Cliente in ordine alla fornitura dei Servizi di cui all'Ordine Accettato.

2.2 Il Cliente prende atto che i Servizi verranno erogati secondo gli standard garantiti da Retelit, nei limiti e con le restrizioni di cui all'Ordine Accettato, alle eventuali Condizioni Specifiche di Servizio, nonché nelle presenti Condizioni Generali.

2.3 Salvo non sia diversamente indicato nelle Condizioni Specifiche di Servizio, il Cliente non acquisisce alcun titolo inerente o attinente alla rete di comunicazione elettronica di Retelit o a sue parti, agli impianti o alle apparecchiature di proprietà di Retelit o utilizzati da quest'ultima per offrire i Servizi.

Art.3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

3.1 Il Contratto si intenderà concluso nel momento in cui il Cliente riceverà l'accettazione scritta di Retelit attraverso la ricezione da parte del Cliente dell'Ordine Accettato, ovvero al momento dell'accettazione dell'Ordine per fatti concludenti. Retelit si riserva, a propria discrezione, la facoltà di non accettare l'Ordine, senza che da ciò possano derivare responsabilità in capo alla stessa.

3.2 Qualora il Cliente manifesti la propria volontà di concludere il Contratto mediante mezzi di comunicazione a distanza quali, a titolo esemplificativo, telefono, via web tramite il portale www.retelit.it, via posta elettronica o telefax, lo stesso si rende responsabile della veridicità delle informazioni fornite, mantenendo indenne Retelit da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti o non veritieri. In tali casi, Retelit richiederà la conferma della volontà inequivoca del Cliente di concludere il Contratto, mediante (i) l'accettazione dallo stesso apposta su di un modulo cartaceo o altro documento contrattuale anche elettronico recante data e ora, da inviare a Retelit nelle modalità dalla stessa indicate (se del caso anche per via telematica), ovvero (ii) mediante la registrazione della telefonata con la quale tale volontà è espressa, previ o consenso informato dell'utente, secondo quanto previsto dalla disciplina che regola il contratto stipulato a distanza recata dal

Regolamento allegato alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCom") 664/06/CONS e s.m.i. e dagli artt. 50 e seguenti del D. Lgs. n. 206 del 2005 e s.m.i. ("Codice del Consumo").

3.3 Ai fini dell'attivazione del Servizio, il Cliente dovrà, inoltre, fornire a Retelit una copia leggibile di un suo valido documento di identità, il suo codice fiscale ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 55, comma 7, Codice delle Comunicazioni Elettroniche, come modificato dall'art. 6 comma 2 della Legge n. 155 del 2005, e l'indicazione di una numerazione di telefonia mobile. Fermo quanto di seguito previsto in ordine alla conclusione del contratto, Retelit procederà all'attivazione del Servizio solo dopo aver verificato l'esatta corrispondenza tra i dati anagrafici indicati dal Cliente e quelli riportati nella copia del documento di identità del Cliente dallo stesso fornita.

3.4 L'Ordine non potrà essere accettato:

- a) se il Cliente non fornisca tutte le informazioni necessarie all'erogazione dei Servizi;
- b) se il Cliente (o altri soggetti a esso direttamente o indirettamente collegati) risulti debitore inadempiente di Retelit;

c) se a seguito di verifica, il Cliente non possieda adeguati requisiti di affidabilità economica. In questi casi Retelit potrà subordinare l'accettazione dell'ordine alla prestazione di idonee garanzie finanziarie.

3.5 Fermo restando il rispetto degli obiettivi e delle tempistiche di erogazione del Servizio descritte nella Carta dei Servizi, Retelit si riserva comunque la facoltà di subordinare l'attivazione dei Servizi alla prestazione di idonee garanzie finanziarie che potranno essere richieste anche nel corso della durata del Contratto.

ART.4. VALUTAZIONE DELLE ESIGENZE DEL CLIENTE

4.1 Spetta al Cliente valutare se le caratteristiche tecniche dei Servizi soddisfino le sue esigenze e verificare se dispone degli eventuali requisiti tecnici e funzionali necessari o richiesti da Retelit.

4.2 Se i Servizi forniti rivestono importanza fondamentale per l'attività del Cliente, quest'ultimo è obbligato a dotarsi, a proprie esclusive cura e spese, di adeguate misure tecniche e organizzative per supplire a eventuali indisponibilità degli stessi.

Art.5. FORNITURA DEI SERVIZI

5.1 Retelit ha facoltà di sospendere in tutto o in parte la fornitura dei Servizi ed eventualmente disinserire, interrompere e/o bloccare l'accesso in linea e/o rimuovere gli apparati e/o dati del Cliente dai propri impianti e rete nei seguenti casi:

- a) nel caso di mancato o ritardo nel pagamento secondo quanto stabilito al successivo articolo 7 salve le eccezioni ivi previste;
- b) in caso di provvedimento da parte di autorità governative e/o indipendenti, o per adempiere a un ordine dell'autorità giudiziaria;
- c) nel caso in cui la qualità e la disponibilità dei Servizi forniti da Retelit ad altri clienti si degradino a causa di malfunzionamenti per causa, diretta o indiretta, del Cliente;
- d) nel caso in cui la condotta del Cliente o di suoi clienti, associati o subcontraenti, produca o minacci di produrre effetti negativi sulla qualità e disponibilità dei servizi forniti da Retelit ad altri clienti o esponga Retelit o suoi associati o subcontraenti a responsabilità civile o penale, richieste di indennizzo e/o risarcimento danni;
- e) nel caso in cui gli apparati del Cliente installati presso i sistemi di rete e informativi di Retelit minaccino la salute di persone fisiche.
- f) in caso di interventi tecnici e/o di manutenzione ordinaria che, laddove possibile (esclusi, pertanto gli interventi straordinari), saranno comunicati al Cliente, con almeno 5 (cinque) giorni di preavviso;
- g) in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, nel caso in cui sia rilevato un traffico voce/dati anomalo, per direttrice o per volume, rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente;
- h) in tutti gli altri casi previsti dalla legge, o nel caso di violazione di leggi o regolamenti vigenti da parte del Cliente.

Il Cliente dichiara di avere attivo un servizio di telefonia mobile e/o una linea di accesso base da utilizzare eventualmente per le chiamate verso le numerazioni di emergenza, in tutti i casi di sospensione del Servizio Fonia. Durante la sospensione del Servizio, non sono garantite le chiamate in entrata.

5.2 I Servizi saranno ripristinati entro due giorni lavorativi successivi alla cessazione delle cause che hanno determinato la sospensione secondo il precedente paragrafo 5.1.

5.3 Resta inteso che eventuali danni arrecati alle Apparecchiature di proprietà di Retelit e non tempestivamente alla stessa comunicati, saranno considerati di esclusiva responsabilità del Cliente. Pertanto, in tali casi, ove a seguito di detti danni si verificassero dei malfunzionamenti o delle interruzioni nella fornitura del Servizio, Retelit non potrà esserne considerata responsabile.

5.4 Nel caso di sospensione del Servizio per i motivi di cui alle lettere b), c), d), e), h) del precedente paragrafo 5.1, Retelit si riserva il diritto di cessare permanentemente la fornitura dei Servizi dando comunicazione scritta al Cliente con un preavviso di trenta (30) giorni.

5.5 Retelit avrà facoltà di risolvere il presente contratto ai sensi e per gli effetti dell'1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, nei seguenti casi:

- a) fallimento, amministrazione controllata o altra procedura concorsuale a carico del Cliente;
- b) avvenuta cessione a terzi o cessazione dell'attività imprenditoriale e/o professionale del Cliente;
- c) violazione degli obblighi di custodia e conservazione degli apparati di rete e informativi provvisti da Retelit.

5.6 Retelit avrà facoltà di risolvere il Contratto secondo l'art. 1467 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, nel caso in cui siano riscontrate problematiche tecniche che rendano eccessivamente onerosa la sua esecuzione.

Art.6. CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE

6.1 Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo dei Servizi sarà effettuato dal Cliente entro i termini indicati nell'Ordine e nelle relative fatture.

6.2 Salvo che sia diversamente stipulato per iscritto, alla fatturazione si applicano i principi sottoelencati:

- a) I corrispettivi una tantum saranno fatturati alla Data di Inizio del Servizio;
- b) I canoni ricorrenti saranno fatturati bimestralmente in anticipo, a partire dalla Data di Inizio del Servizio;
- c) altri costi a carico del Cliente per l'uso di apparati di Retelit o per consumi saranno fatturati posticipatamente a consuntivo.

6.3 L'importo addebitato in fattura sarà maggiorato di IVA e di eventuali altri oneri di legge.

6.4 Nel caso in cui il ritardo nell'erogazione del Servizio sia dovuto ad atti o omissioni del Cliente, Retelit si riserva il diritto di fatturare le somme dovute dal giorno in cui Retelit sia stata in condizione di fornire il Servizio richiesto.

6.5 Eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a Retelit entro 30 giorni dall'emissione della fattura all'indirizzo pec e secondo le modalità indicate al successivo articolo 22. In assenza di reclamo entro il termine sopra indicato le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati.

Art.7. EFFETTI DEL RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO E FACOLTA' DI RISOLVERE IL CONTRATTO

7.1 In caso di ritardato o mancato pagamento da parte del Cliente delle somme dovute, si applicherà la seguente procedura nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in tema di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche:

- a) Primo ritardo nel pagamento. Trascorsi 30 giorni dalla data di scadenza della fattura, Retelit invierà sollecito scritto al Cliente. Il Cliente dovrà provvedere al pagamento entro 15 giorni dalla ricezione di detto sollecito, trascorsi inutilmente i quali Retelit si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei Servizi previa comunicazione scritta al Cliente.
- b) Reiterati ritardi nel pagamento. Qualora il Cliente abbia pagato con un ritardo superiore a 30 giorni due delle ultime sei fatture, anche non consecutive, Retelit si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei Servizi, previa comunicazione scritta, il giorno immediatamente successivo a quello della scadenza dell'ultima fattura in ordine di tempo.

7.2 La sospensione dell'erogazione dei Servizi disposta ai sensi del precedente paragrafo 7.1, non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante il periodo di sospensione.

7.3 In caso di ritardo nel pagamento, Retelit si riserva inoltre di:

- a) addebitare un'indennità di mora nella misura prevista dall'articolo 5 del Decreto Legislativo 9 ottobre 2002 n. 231 su tutti gli importi non pagati a far data dal giorno successivo al termine di pagamento indicato nella fattura;
- b) addebitare costi ragionevoli di esazione, spese legali e di sospensione/riattivazione del servizio.
- c) condizionare la fornitura di altri servizi al previo pagamento degli arretrati e di altri oneri dovuti.

7.4 Per ottenere la riattivazione del Servizio, il Cliente è tenuto a corrispondere a Retelit le somme dovute a qualsiasi titolo, ragione o causa.

7.5 In caso di sospensione del Servizio ai sensi del precedente articolo 7.1 protrattasi per un periodo superiore a 15 giorni e di mancato successivo pagamento delle somme dovute da parte del Cliente entro tale termine, Retelit potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

ART.8. DURATA DEL CONTRATTO – RECESSO

8.1 Il Contratto avrà efficacia dalla data della accettazione dell'Ordine da parte di Retelit e avrà una durata pari a quella indicata nell'Ordine stesso. Tuttavia, anche in mancanza di accettazione espressa, si intende concluso al momento dell'attivazione dei Servizi. La data di attivazione dei Servizi è altresì rilevabile nella prima fattura. L'efficacia del Contratto, pertanto, è subordinata all'esito positivo delle verifiche di fattibilità tecnico-organizzative che Retelit non è in grado di effettuare prima dell'attivazione del/i Servizio/i di cui è stata richiesta la fornitura. Qualora dette verifiche avessero esito negativo e il/i Servizio/i non venisse attivato, il Contratto non acquisterà efficacia e non sarà vincolante in alcun modo né per il Cliente né per Retelit, i quali, conseguentemente, non avranno reciprocamente nulla a che pretendere, a qualsivoglia titolo o ragione, in riferimento al Contratto.

8.2 Il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione a Retelit, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, all'indirizzo pec: servizioclienti@pec.retelit.it. Il Cliente ha, inoltre, la possibilità di recedere tramite raccomandata con ricevuta di ritorno da spedire

all'indirizzo: Retelit Viale Bodio 37 – 20124 Milano. In caso di recesso e nel caso di cessazione a qualsiasi titolo del Contratto (ivi espressamente compresi la cancellazione dal registro delle imprese per le società e ditte individuali, o la cancellazione dall'albo/registo professionale) saranno comunque dovuti i costi di disattivazione se contrattualmente previsti, come indicato nella sezione "Trasparenza Tariffaria" presente sul sito web di Retelit.

8.3 Il Cliente che ha sottoscritto il Servizio "Wireless Casa", può recedere dal Contratto con Retelit ove stipulato a distanza o negoziato fuori dai

locali commerciali ai sensi degli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), dandone comunicazione a Retelit mediante Raccomandata A/R o PEC entro 14 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto. Retelit rimborsa, entro 14 giorni dalla data di ricezione della

Art.9. EFFETTI DELLA CESSAZIONE ANTICIPATA DEI SERVIZI

9.1 Nel caso di cessazione anticipata del Servizio rispetto all'eventuale termine previsto nell'Ordine, in caso di risoluzione del Contratto come previsto nei precedenti paragrafi 5.4 e 7.5 e in caso di recesso, il Cliente dovrà versare a Retelit tutti i pagamenti maturati alla data di effettiva cessazione del contratto.

9.2 In caso di cessazione anticipata del Servizio per morosità o recesso, sarà addebitato un costo di disattivazione una tantum nel rispetto della Delibera Agcom 487/18/CONS. Nel caso in cui il Cliente corrisponda un costo di attivazione del Servizio rateizzato, avrà facoltà di richiedere il pagamento delle rate residue in unica soluzione. Tutti i costi del contratto sono evidenziati anche nel Modulo di Adesione al Servizio.

9.3 Se il Cliente ha richiesto a Retelit la fornitura di un router, in caso di mancata restituzione entro il termine di 30gg dalla cessazione del Servizio, Retelit potrà addebitare al Cliente per ciascun apparato non restituito, una penale il cui importo sarà definito secondo i parametri e le modalità indicate sul sito www.retelit.it nella pagina "Trasparenza Tariffaria". Resta ferma, in ogni caso, la possibilità di Retelit di recuperare il proprio apparato attraverso personale autorizzato presso la sede del Cliente.

Nel caso in cui Retelit non possa recuperare l'antenna radio (CPE) per cause imputabili al Cliente, Retelit potrà addebitare per ciascun apparato non restituito, una penale il cui importo sarà definito secondo i parametri e le modalità indicate sul sito www.retelit.it nella pagina "Trasparenza Tariffaria"

9.4 Al momento della restituzione, il Cliente dovrà allegare il DDT (documento di trasporto) e inserire le seguenti informazioni:

- a) Mittente: dati del Cliente e il relativo Codice Cliente;
- b) Destinatario: Retelit RESI c/o SIFTE BERTI SPA VIA PADRE BARANZATO ROBERTO, 1 - 13100 VERCELLI (VC)
- c) Contenuto: N° Colli/Buste = 1 Collo; Peso (Kg).

Art.10. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ, INDENNIZZI E MANLEVA

10.1 Retelit non sarà responsabile dei malfunzionamenti dei Servizi e/o dei ritardi della loro erogazione quando:

- a) dipendano da azioni o omissioni del Cliente, suoi impiegati e/o personale terzo sotto la sua autorità, e/o suoi clienti;
- b) gli stessi non possano essere risolti perché il Cliente rifiuta l'accesso alla propria rete e/o ai propri apparati per consentire le operazioni di diagnosi e riparazione;
- c) si verifichino durante i periodi di manutenzione programmata e comunicata in anticipo al Cliente;
- d) siano dovuti a eventi di forza maggiore di cui al successivo articolo 11;
- e) siano il risultato di una sospensione del Servizio ai sensi degli articoli 5 e/o 7.
- f) dipendano da interruzione totale o parziale del/i Servizio/i di accesso locale o di terminazione della chiamata fornito da altro Operatore di telecomunicazioni, anche se a sua volta dovuta a caso fortuito o forza maggiore, o a fatti di terzi, o a interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica.

10.2 Ferme restando le previsioni del precedente paragrafo 10.1 e con la sola eccezione del caso di dolo o colpa grave da parte di Retelit, quest'ultima non sarà responsabile per alcuna perdita, danno o spesa, compresi, senza limitazione, perdita di lucro, di ricavi, di avviamento commerciale, o alcuna forma di danno indiretto o emergente, danni di ogni tipo a beni e/o persone, che derivino dalla propria condotta contrattuale in caso di mancata disponibilità, ritardo, interruzione e/o il malfunzionamento dei Servizi.

10.3 Retelit applicherà, laddove dovuti, gli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi, esclusivamente per fatto ad essa imputabile. Tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al pregiudizio arrecato caso per caso al Cliente ovvero potranno essere automatici, di cui all'articolo 3

10.4 dell'Allegato "A" delibera 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". Per maggiori dettagli si rimanda all'art. 7 della Carta dei Servizi.

10.5 La procedura di richiesta di indennizzo, ai sensi del precedente paragrafo 10.3 e dell'art. 7 della Carta dei Servizi, dovrà essere attivata dal Cliente attraverso un reclamo scritto nelle modalità indicate al successivo articolo 22,

10.6 Gli indennizzi elencati nella Carta dei Servizi sono esclusi se il Cliente non ha segnalato il disservizio a Retelit entro 3 (tre) mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

10.7 Il Cliente si impegna a difendere, risarcire e tenere indenni Retelit, i suoi dipendenti, sub-contraenti, agenti e rivenditori, da qualunque e ogni responsabilità, costi e spese, comprese ragionevoli spese legali, inerenti o dovuti a:

- a) qualunque inadempimento da parte del Cliente;
- b) uso dei Servizi da parte di soggetti terzi in forza di loro sub-fornitura da parte del Cliente;
- c) atti o omissioni del Cliente (o di terzi a cui il Cliente fornisce i Servizi o ne consente l'uso) in relazione all'installazione, manutenzione, presenza, uso o rimozione di apparati e/o sistemi informativi;
- d) ogni doglianza e/o domanda di terzi cui il Cliente fornisca i Servizi;
- e) azioni scaturenti dalla violazione di diritti di proprietà intellettuale appartenenti a soggetti terzi;
- f) la lesione personale o la morte di persone, dovuti ad atto volontario o omissione del Cliente, di suoi impiegati, sub-contraenti e/o agenti;
- g) la perdita e/o il danneggiamento di beni mobili o immobili dovuti ad atto volontario o omissione del Cliente, di suoi impiegati, sub-contraenti e/o agenti;
- h) smarrimento o sottrazione da parte di terzi, delle credenziali di accesso fornite da Retelit per l'utilizzo del Servizio (login e password)

10.8 Le Apparecchiature concesse in locazione al Cliente sono da considerarsi prodotti sicuri in condizioni di uso normali o ragionevolmente prevedibili, e sono coperte da garanzia contro i difetti di fabbricazione o del materiale alle condizioni previste dal produttore e riportate nel certificato di garanzia. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni cagionati dai dispositivi o da errata utilizzazione degli stessi, ed è esclusa nei seguenti casi:

1. riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da persone non autorizzate da Retelit;
2. rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili;
3. danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente;
4. interruzioni di elettricità od eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici;
5. uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.

Art.11. FORZA MAGGIORE

11.1 Retelit non sarà responsabile della mancata totale o parziale esecuzione del Contratto per cause di forza maggiore, quali, a titolo di esempio, incendi, inondazioni, tagli di cavi o fibra, periodi prolungati di interruzione generale dell'energia elettrica, eventi atmosferici avversi, sommosse e scioperi, atti governativi e/o delle autorità militari, mutamenti di disposizioni di legge, atti di terrorismo.

Qualora si verifichi un evento di forza maggiore, Retelit farà ogni sforzo ragionevole per minimizzarne gli effetti, dandone comunicazione al Cliente con le modalità consentite dalle circostanze.

Art.12. CONDIZIONI E FORNITURA DEL SERVIZIO INTERNET WIRELESS

12.1 Il collegamento Internet è di tipo always-on, quindi sempre attivo e non interferisce con il Servizio Fonia. Il traffico Internet è illimitato. Il Servizio è in collegamento permanente con i nodi della rete di Retelit e può, quindi, essere costantemente monitorato.

Servizi opzionali

Le condizioni economiche per tutti i Servizi opzionali sono riportate nei rispettivi Moduli di Adesione e si riferiscono a:

- fornitura di indirizzi IP pubblici statici;

- fornitura e installazione di router wi-fi: Retelit fornisce e installa, su richiesta, differenti apparati di terminazione per accedere ad Internet tramite rete LAN interna.

In relazione all'eventuale installazione di dispositivi richiesti a Retelit, il Cliente viene contattato telefonicamente dal Servizio Clienti di Retelit o da terzi per conto di Retelit, al fine di fissare un appuntamento. Qualora il Cliente non sia reperibile nel giorno e nell'ora convenuti, senza che sia stata preventivamente avvisata Retelit con almeno un giorno lavorativo di anticipo, il Cliente sarà tenuto al pagamento a Retelit del diritto di chiamata riportato nel Modulo di Adesione.

Retelit riparerà gratuitamente i malfunzionamenti del Servizio non imputabili al Cliente.

In nessun caso Retelit è tenuta a effettuare interventi tecnici sulla rete del Cliente, eventuali attività richieste dal Cliente per le configurazioni del PC ed interventi sulla rete telefonica/dati sono a carico del Cliente stesso.

Servizi Internet Wireless

I Servizi sono erogati sulla Rete HiperLAN di Retelit e sono quindi disponibili nelle aree in cui la rete stessa è già stata attivata.

L'accesso alla Rete HiperLAN prevede l'installazione presso il Cliente di un apparato dotato di antenna radio (CPE). Tale antenna, installata in un luogo di cui il Cliente abbia disponibilità, deve essere in visibilità ottica con la "base station" di Retelit e può essere collocata sull'antenna tv esistente o presso altro luogo idoneo alla funzionalità del servizio.

La CPE deve essere obbligatoriamente installata da un tecnico autorizzato da Retelit. Il canone del Servizio include la fornitura in comodato della CPE. Il contributo richiesto per l'attivazione del servizio è specificato nel Modulo di Adesione. In detto costo sono comprese le attività di installazione standard. Eventuali attività non comprese tra quelle standard saranno oggetto di valutazione da parte di Retelit, che provvederà a sottoporre al Cliente la relativa proposta economica; il Cliente avrà facoltà di accettare o meno tali extra costi, e di conseguenza il contratto sarà perfezionato o annullato.

Per installazione standard, si intende:

- l'installazione dell'antenna su supporto adeguato e preesistente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, palo per antenna, etc.);
- posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima pari a 20 (venti) mt;
- tempo di intervento massimo di 2 (due) ore lavorative (in caso di un solo tecnico impiegato) o di 1 (una) ora lavorativa (in caso di due o più tecnici impiegati);

Qualora, durante l'attività di installazione, Retelit verificasse la presenza di situazioni che impediscano l'attivazione del servizio (ad esempio la mancanza di visibilità ottica) il contratto sottoscritto non avrà efficacia e nessun corrispettivo, relativo all'attività svolta dal tecnico autorizzato da Retelit, sarà addebitato al Cliente.

Il Servizio è fornito mediante utilizzo di frequenze pubbliche condivise (banda 2.4 e 5 GHz) con conseguente limitazione della garanzia, da parte di Retelit, circa eventuali interferenze che riducano le caratteristiche funzionali della QoS, come previsto da delibera AGCOM 183/03/CONS, art. 4, comma1.

Il collegamento ad Internet tramite il servizio avverrà per mezzo di un dispositivo (router) collegato con un singolo cavo ethernet RJ45 direttamente all'antenna fornita all'interno della sede di attivazione dei Servizi, idoneo per la connessione sia di uno o più PC sia di una rete aziendale.

L'attivazione dei Servizi sarà preceduta da un'attività di predisposizione delle necessarie Apparecchiature che potrà essere effettuata, secondo la tipologia del Servizio richiesto dal Cliente, in autonomia da parte dello stesso, seguendo le istruzioni d'uso indicate da Retelit.

L'attività di intervento tecnico consiste esclusivamente, in quanto strettamente necessario, per il funzionamento dei Servizi come indicato da Retelit o in eventuali specifiche attività oggetto di un preventivo sottoposto da Retelit al Cliente.

L'intervento tecnico non prevede alcuna attività di riparazione di guasti e/o deterioramenti di prese e/o impianti elettrici del Cliente, né interventi di riparazione di tipo hardware e/o software sul Terminale (Personal Computer) del Cliente.

Se il Cliente è già in possesso di un router di sua proprietà, sarà suo esclusivo onere richiedere a Retelit le credenziali (login e password) per l'utilizzo dell'apparato.

Il servizio si basa sulla rete di accesso di Retelit e permette, tramite tecnologia HiperLAN, di utilizzare un solo accesso per il traffico Internet a banda larga e per quello telefonico. Il servizio permette di raggiungere le velocità specificate per i singoli profili proposti nel Modulo di Adesione, con una connessione permanente e indipendente dal servizio telefonico. La velocità massima raggiungibile viene configurata compatibilmente con le caratteristiche fisiche del collegamento wireless e della rete nel suo insieme, pertanto le velocità delle connessioni sono subordinate a verifica tecnica successiva all'attivazione dei Servizi. Il servizio è disponibile esclusivamente nelle aree geografiche indicate nei documenti informativi o all'interno del sito web della società, previa verifica di fattibilità dei tecnici incaricati da Retelit. Il Cliente si obbliga a rimborsare eventuali costi sostenuti da Retelit in caso di mancata attivazione dei Servizi per motivi dipendenti dal Cliente stesso.

Retelit si riserva il diritto di fornire Apparecchiature hardware differenti rispetto a quelle indicate nel Modulo di Adesione o nel diverso materiale informativo consegnato al Cliente, e di sostituire quelle già attribuite quando ciò si renda necessario o conveniente per migliorare il Servizio richiesto o per sopravvenute esigenze tecniche.

Ove sia necessaria l'installazione e la configurazione di Apparecchiature hardware indispensabili alla fruizione dei Servizi, il Cliente si impegna a predisporre e consentire l'accesso ai locali destinati all'installazione.

Art.13. CONDIZIONI E FORNITURA DEI SERVIZI FONIA

13.1 Per il servizio di fonia, le linee telefoniche del cliente possono mantenere i numeri già attivi o abbinarsi a nuovi numeri geografici della numerazione di Retelit **Portabilità della Numerazione Geografica** (anche detta "Number Portability").

Il Cliente può decidere di mantenere la propria numerazione telefonica, chiedendo a Retelit di fruire del servizio di Number Portability. Nel caso in cui il Cliente decida di mantenere la propria numerazione, la domanda di attivazione del servizio di Number Portability deve essere sottoscritta in modo esplicito e fatta pervenire a Retelit tramite Modulo di adesione.

L'attivazione del servizio di Number Portability avviene in ottemperanza alle procedure di cambio operatore stabilite con delibera AGCom n. 35/10/CIR e s.m.i.. Scegliendo l'opzione di telefonia di Retelit non è più necessario pagare il canone ad altro operatore per le linee sottoposte alla procedura di Number Portability.

Il servizio telefonico è reso attraverso la centrale di un primario operatore telefonico.

La raggiungibilità di alcune numerazioni non geografiche (199, 892, 800, ecc...) potrebbe non essere garantita.

Retelit mette disposizione varie tipologie di router wifi, installati da personale di Retelit, a seconda del tipo e del numero di linee telefoniche da gestire; il funzionamento del predetto dispositivo è assicurato solo se alimentato da corrente elettrica, pertanto in assenza di corrente elettrica presso il Cliente, il Servizio VoIP non consente di effettuare comunicazioni uscenti o ricevere comunicazioni entranti.

Per ciascuna linea telefonica deve essere specificato se si richiede l'attribuzione di un nuovo numero appartenente alla numerazione geografica di Retelit o il trasferimento di un numero già utilizzato su linea di altro operatore. In quest'ultimo caso, il Cliente deve specificare esattamente i numeri di cui richiede il trasferimento e la tipologia di linea come indicata nella descrizione del servizio sulla fattura di altro operatore. Per l'attivazione del servizio di portabilità è necessario che il titolare del contratto di Retelit sia anche l'intestatario della/e linea/e di altro operatore. Non è possibile soddisfare le richieste di Servizio nel caso di:

- dati anagrafici errati;
- numeri per i quali è in essere una richiesta di recesso, subentro o trasloco con cambio numero (per quest'ultimo nel caso di utenza geografica);
- numeri per i quali pervengano contestualmente richieste di portabilità da parte di operatori diversi;
- numeri per i quali è in essere una richiesta di portabilità inoltrata in data antecedente.

Servizi Fonia opzionali

Retelit fornisce gratuitamente i seguenti ulteriori servizi:

- trasferimento di chiamata incondizionato
- avviso di chiamata;

Inoltre, Retelit è in grado di produrre il dettaglio del traffico telefonico.

Art.14. VARIAZIONI

14.1 Retelit si riserva il diritto di modificare i termini e le condizioni del Contratto, delle presenti Condizioni Generali, nonché di modificare le specifiche tecniche per l'erogazione dei Servizi, in base all'evoluzione tecnologica, o per esigenze economiche o tecniche, dandone preventiva comunicazione scritta al Cliente con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Qualora il Cliente non accetti la variazione, potrà esercitare il diritto di recesso a mezzo di comunicazione a Retelit nelle modalità di cui al successivo articolo 22 entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione di variazione, senza alcun onere o responsabilità in capo a Retelit stessa e al Cliente.

14.2 Nel caso in cui una o più disposizioni del presente Contratto diventino in qualsiasi misura invalida e/o inefficace, le disposizioni restanti non saranno colpite da tale invalidità e/o inefficacia, e ogni diversa disposizione del Contratto rimarrà pertanto pienamente valida ed azionabile.

Art.15. RAPPRESENTANZA

15.1 Salvo che sia diversamente stipulato per iscritto, nessuna Parte potrà assumere impegni o svolgere un ruolo di rappresentanza per conto dell'altra.

Art.16. TRASFERIBILITA' E CEDIBILITA' A TERZI

16.1 Il Cliente autorizza sin d'ora Retelit a cedere il presente Contratto a terzi, nonché a cedere a terzi, in tutto o in parte, i crediti vantati in virtù del medesimo. In caso di cessione dei crediti, Retelit ne darà comunicazione al Cliente ai sensi dell'art. 1264 c.c.

16.2 Qualunque diritto concesso da Retelit al Cliente per l'uso dei Servizi è strettamente personale. Il Cliente non può cedere – sia a titolo oneroso che gratuito – tale diritto o rendere in qualunque altro modo disponibile a terzi i Servizi a lui forniti, salvo espresso diverso accordo che ne risulti da atto scritto.

Art.17. LEGGE APPLICABILE – FORO COMPETENTE

17.1 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.

17.2 Ogni controversia relativa all'interpretazione e/o esecuzione del presente Contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Milano. Diversamente, nel caso in cui il Cliente abbia acquistato attraverso il presente Contratto il Servizio "Wireless Casa", il Foro competente sarà quello di residenza o domicilio del Cliente.

17.3 Eventuali controversie tra Retelit e il Cliente in ordine all'erogazione dei Servizi di cui al presente contratto saranno risolte secondo il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS. 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 ai sensi della suddetta Delibera.

Art.18. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

18.1 I dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione dei Servizi e/o acquisiti nell'ambito del rapporto contrattuale saranno utilizzati da Retelit in qualità di titolare del trattamento ai fini dell'erogazione dei propri Servizi e, previo consenso del Cliente, per finalità ulteriori come specificamente riportato nell'informativa reperibile al link "privacy" del sito www.Retelit.it.

18.2 Il trattamento dei dati avverrà in ottemperanza al Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), qualora applicabile, e delle altre norme applicabili in materia con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. Il Cliente potrà esercitare i propri diritti come indicato nell'informativa citata al precedente paragrafo 18.1.

Art.19. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE – LICENZE D'USO

19.1 Laddove Retelit fornisca al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro apparato logico e/o fisico necessari per la fruizione dei Servizi, eventuali diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di Retelit ovvero dei suoi licenzianti. Alla cessazione del presente Contratto tali diritti di proprietà intellettuale non si intenderanno trasferiti al Cliente, che dovrà cessarne ogni uso in via definitiva.

19.2 Il Cliente, salvo esplicita autorizzazione da parte di Retelit, non potrà riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicano totalmente o parzialmente il contenuto dei software, pacchetti e/o supporti informatici e ogni altro apparato logico e/o fisico (inclusi i relativi manuali d'uso) o concessi da parte di Retelit per la fornitura dei Servizi, cederli a titolo oneroso o gratuito ovvero consentirne l'uso da parte di terzi.

19.3 La proprietà degli apparati noleggiati e/o forniti in comodato d'uso e del relativo software in essi incorporato è e resta di Retelit e/o dei suoi danti causa che si riservano tutti i relativi diritti di proprietà industriale e/o intellettuale e nessun diritto o licenza sugli stessi è concesso al Cliente, salvo per l'uso espressamente consentito nell'ambito del Contratto e ai soli fini della fruizione del Servizio.

Art.20. D. LGS. 231/01

20.1 Retelit ha adottato un Codice Etico e invita il Cliente a prenderne visione sul proprio sito www.retelit.it. Retelit si impegna a tenere un comportamento conforme alle previsioni in esso contenute.

Ciascuna delle Parti al fine di garantire un comportamento eticamente corretto e perseguire il rispetto dei principi di legittimità, correttezza e trasparenza nello svolgimento della propria attività si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per prevenire i reati previsti dal D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 recante la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle Persone giuridiche, delle Società e delle Associazioni anche prive di personalità giuridica".

Art.21. PUBBLICITÀ E SEGNI DISTINTIVI

21.1 Il Cliente dovrà ottenere il preventivo consenso scritto di Retelit per l'eventuale utilizzo di segni distintivi di quest'ultima su propri materiali fisici e/o digitali.

21.2 Impregiudicato quanto sopra, il Cliente acconsente all'utilizzo da parte di Retelit del proprio nome e alla descrizione sommaria delle attività di cui al Contratto nella lista delle esperienze aziendali elencate nelle proposte commerciali fatte a terzi, inclusi enti pubblici per la partecipazione a bandi, gare etc.

Art.22. RECLAMI



Eventuali reclami possono essere portati a conoscenza di Retelit e inoltrati nelle seguenti modalità: chiamando da rete nazionale il numero verde 800.585.383, via fax al numero 06.4515592, inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica reclami@retelit.it, PEC servizioclienti@pec.retelit.it e per iscritto all'indirizzo Retelit, direzione Affari Regolamentari e Legali, via Pola,9 - 20124 Milano. I termini e le modalità di gestione dei reclami sono indicati nella Carta dei Servizi.