

INTERNET E TELEFONIA
- Condizioni generali di Contratto -

Art. 1 – Ambito di applicazione e oggetto del Contratto

1.1 Le presenti Condizioni generali Internet e Telefontia (di seguito "Condizioni Internet e Telefontia" o "CGS") disciplinano i termini secondo i quali COMeSER S.r.l., con sede legale in Fidenza (PR), Via S. Michele Campagna 25/A, C.F. e P. Iva: 02324050349, sito web www.comeser.it, fornisce al Cliente il servizio di navigazione in rete e di telefontia, a fronte del pagamento dei corrispettivi pattuiti nelle Condizioni Economiche e nel Contratto Servizi Di Telecomunicazione sottoscritti (di seguito il "CONTRATTO").

1.2 La fornitura di Internet e Telefontia al Cliente da parte di COMeSER è pertanto regolata da: **a)** il Contratto Servizi di Telecomunicazione e relativa Informativa ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE 679/2016; **b)** dalle presenti Condizioni Generali; **c)** dalle Condizioni Economiche; **d)** dalla Carta dei Servizi.

1.3 COMeSER ha facoltà di rifiutare o di subordinare l'accettazione ad eventuali limitazioni della fruizione dei Servizi e/o specifiche modalità di pagamento ove sussista un giustificato motivo, ovvero il Cliente risulti minore, incapace o privo dei necessari poteri, a qualsiasi titolo inadempiente verso COMeSER o iscritto all'elenco dei protesti o soggetto a procedure esecutive o concorsuali, non fornisca le garanzie richieste, ecc.) e salvo esito positivo della verifica del funzionamento del canale RID bancario e della verifica tecnica da parte di COMeSER.

Art. 2 – Definizioni

Apparecchiature: le apparecchiature necessarie per connettere il Cliente alla rete di accesso pubblico e alla rete tramite la quale fruire del servizio di telefontia.

Carta dei servizi o CDS: il documento adottato da COMeSER che disciplina gli standard di qualità e tempestività minimi dei servizi di telecomunicazione erogati da COMeSER, indennizzi e rimborsi applicabili qualora non siano rispettati gli standard, procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale di eventuali controversie.

Cliente: è qualsiasi persona fisica, giuridica e/o impresa individuale a cui si applicano le presenti CGS ovvero: 1) **Cliente Business:** la persona fisica o giuridica con cui è concluso il Contratto, la quale agisce nel rapporto per scopi riferibili all'attività professionale o imprenditoriale svolta, e quindi tutti coloro, aziende e professionisti, così come definiti nell'art. 3 lett. c) del D.Lgs. n.206/2005 e s.m.i. (Codice del Consumo); 2) **Cliente Privato:** la persona fisica che agisce per scopi non riferibili all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta, definibile "consumatore" ai sensi dell'art. 3 lett. a) del D. Lgs. n.206/2005 e s.m.i..

Condizioni Generali di Contratto Internet e Telefontia: le presenti condizioni generali.

Contratto Servizi di Telecomunicazione o Contratto: il documento discusso e personalizzato, contenente i dati del Cliente, i costi di installazione e i canoni mensili dei servizi scelti dal Cliente.

Condizioni Economiche: offerta economica standard che rappresenta le caratteristiche dell'erogazione dei servizi internet e di telefontia, in termini di profilo, velocità, banda, canone e installazione.

Documentazione contrattuale: indica tutta la documentazione che disciplina il rapporto tra COMeSER e il Cliente ovvero: **a)** il Contratto Servizi di Telecomunicazione e relativa Informativa Privacy; **b)** le Condizioni generali di Contratto Internet e Telefontia; **c)** le Condizioni Economiche; **d)** la Carta dei Servizi.

Allegato B: il documento che contiene le informazioni sul blocco permanente di chiamata e sulle modalità per richiedere lo sblocco totale o parziale delle numerazioni interessate.

Informativa Privacy: il documento che stabilisce il trattamento dei dati personali del Cliente da parte di COMeSER, ai sensi del Regolamento UE 679/2016.

Linea: linea digitale per trasmissione dati e voce.

Servizio Internet: il servizio di comunicazione elettronica fornito da COMeSER per la navigazione in rete.

Servizi di Telefontia: i servizi di comunicazione elettronica forniti da COMeSER che consentono di effettuare e ricevere comunicazioni vocali in conformità al Contratto. Vengono forniti sulla infrastruttura a banda larga, utilizzando la tecnologia cd. VoIP (Voice over Internet Protocol).

Servizi Accessori: indica la eventuale fornitura al Cliente di software di base e/o applicativi, pacchetti, e/o supporti informatici.

Nomadico: tipologia d'uso di una numerazione telefonica. La nomadicità consiste nella possibilità da parte del Cliente di utilizzare il numero telefonico assegnato per collegamenti da e per una postazione che, a differenza di quella telefonica tradizionale, non è stabilmente ubicata al domicilio comunicato al momento della stipula del Contratto, ma può essere spostata all'interno del distretto di appartenenza.

Servizi: il Servizio Internet, il servizio Telefontia e Servizi Accessori specificati nelle Condizioni Economiche e nel Contratto Servizi di telecomunicazione in conformità al Contratto, nonché gli eventuali servizi connessi forniti al Cliente.

Art. 3 – Servizio Internet e Antivirus

3.1. Le caratteristiche tecniche del Servizio Internet e Antivirus sono disciplinate nelle Condizioni Economiche.

3.2. È facoltà di COMeSER modificare, nel corso del rapporto, l'ubicazione della sede e le modalità tecniche della fornitura dei Servizi Internet, per esigenze tecniche e/o organizzative, ovvero guasti o manutenzione.

3.3. Il Cliente prende atto che, per accedere ed usufruire dei Servizi Internet e Antivirus, dovrà puntualmente attenersi alle istruzioni tecniche e alle procedure di accesso di COMeSER, che si riserva il diritto di aggiornare in qualsiasi momento.

3.4. Le velocità indicate nelle Condizioni Economiche sono in percentuale massima e da ritenersi a puro scopo illustrativo. Il Cliente dichiara di essere stato informato del fatto che le velocità effettive della fornitura del Servizio Internet dipendono da una molteplicità di fattori, di cui alcuni al di fuori del controllo di COMeSER e di cui quest'ultima non può pertanto essere ritenuta responsabile, fra cui la capacità dello specifico server collegato ed il livello di congestione della rete.

Art. 4 - Servizio Telefontia

4.1. Il Servizio di Telefontia consente al Cliente di effettuare e ricevere comunicazioni vocali nazionali ed internazionali, sia da rete fissa, sia da rete mobile, con le specifiche modalità tecniche di fornitura, accesso e fruizione del servizio di seguito evidenziate.

4.2. Il Servizio è fornito mediante connessione internet a banda larga, wireless o altre tecnologie di trasmissione dati (es. xDSL, Wi-Fi, etc.) a commutazione di pacchetto, anziché la tradizionale rete PSTN (*Public Switched Telephone Network*) a commutazione di circuito, grazie alla innovativa tecnica denominata VoIP (*Voice Over Internet Protocol*). La connessione Internet a banda larga può essere fornita da COMeSER o da altro provider purché siano soddisfatti i requisiti tecnici richiesti da COMeSER.

4.3. Il Servizio è configurato per l'uso da telefono fisso o mobile Wi-Fi tramite le apparecchiature noleggiate fornite in comodato d'uso gratuito o vendute da COMeSER o acquistati direttamente dal Cliente da terzi, ma avverti le caratteristiche tecniche richieste da COMeSER per la fruizione dei Servizi offerti.

4.4. L'attivazione e la fornitura del Servizio Telefontia presuppone una connessione fornita da COMeSER o da un altro operatore, con le caratteristiche minime di latenza e banda minima garantita conformi a quanto specificato da COMeSER in sede contrattuale. Il Cliente dichiara di conoscere le caratteristiche minime della connessione necessaria alla fornitura del Servizio di Telefontia specificate nel Contratto. In difetto di una idonea (nel senso appena precisato) e attiva connessione di rete, COMeSER non garantisce la disponibilità e qualità del Servizio di Telefontia, né risponde di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti.

4.5. COMeSER fornisce su esclusiva e formale richiesta del Cliente e impegno a non spostare l'apparecchio telefonico dal distretto di appartenenza, l'accesso alle numerazioni di emergenza e di pubblica utilità (es. 112, 113, 114, 115, 117, 118, etc.).

4.6. COMeSER rilascia numerazioni telefoniche geografiche per l'uso unicamente dalla sede di attivazione dichiarata dal Cliente all'atto della sottoscrizione del Contratto. Si informa pertanto che un uso nomadico delle numerazioni geografiche assegnate non è consentito.

4.7. Le caratteristiche tecniche dei Servizi sono disciplinate nelle Condizioni Economiche.

4.8. Gli standard minimi di qualità e tempestività dei Servizi, gli eventuali indennizzi e rimborsi applicabili in caso di mancato raggiungimento di detti standard sono disciplinati dalla Carta dei Servizi.

4.9. È facoltà di COMeSER cambiare, nel corso del rapporto, l'ubicazione della sede di fornitura dei Servizi e le relative modalità tecniche di fornitura, per esigenze tecniche ed organizzative ovvero per causa di guasti o di manutenzione.

4.10. Il Cliente prende atto che per accedere ed usufruire dei Servizi dovrà puntualmente attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche di COMeSER. COMeSER si riserva il diritto di aggiornare le procedure di sicurezza e di accesso.

Art. 5 - Apparecchiature eventualmente fornite e correlata installazione

5.1. Per la fruizione dei Servizi COMeSER fornirà al Cliente le necessarie apparecchiature in vendita, a noleggio o in comodato gratuito coperte da garanzia. La garanzia copre i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni o negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia.

5.2. Nel caso di fornitura di servizi tramite apparecchiature affidate, noleggiate o in comodato, il Cliente si obbliga a non modificare le impostazioni e la configurazione delle apparecchiature così come fornite da COMeSER e a non manomettere le stesse. Eventuali malfunzionamenti o interruzioni dei servizi, che dovessero derivare da manomissioni o modifiche da parte del Cliente alle apparecchiature non potranno essere fonte di responsabilità alcuna per COMeSER. Il Cliente è altresì responsabile della corretta manutenzione delle apparecchiature affidategli in noleggio e/o in comodato e nel caso in cui esse vengano manomesse e/o danneggiate per dolo, colpa o negligenza del Cliente medesimo, quest'ultimo sarà tenuto al pagamento in favore di COMeSER dell'importo pari ad € 500,00 (cinquecento/00) per ciascuna apparecchiatura danneggiata o manomessa. Si considera negligenza da parte del Cliente anche la mancata protezione delle apparecchiature installate da scariche elettriche accidentali e/o atmosferiche tramite adeguati isolatori, interruttori differenziali e/o unità di continuità elettrica.

5.3. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che le apparecchiature fornite a qualsiasi titolo da COMeSER sono prodotte da soggetti terzi e pertanto COMeSER risponderà di eventuali vizi e/o malfunzionamenti nel rispetto della normativa di legge. COMeSER si impegna ad effettuare la sostituzione delle apparecchiature che presentano difetti di fabbricazione, ancora coperti da garanzia, su richiesta del Cliente, il quale dovrà provvedere, alla restituzione degli apparecchi difettosi, a proprie spese, entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla data di consegna del bene. Tutte le sostituzioni devono essere espressamente autorizzate da COMeSER che si riserva la facoltà di non accettare la restituzione dell'apparecchiatura, che risulta essere stata alterata nelle caratteristiche essenziali e/o qualitative oppure danneggiata, nonché sospendere il servizio e/o addebitare i costi delle apparecchiature danneggiate e/o non restituite.

5.4. Il Cliente, qualora ne sia tenuto, si impegna a dichiarare espressamente a COMeSER, all'atto della sottoscrizione del Contratto, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione degli apparati e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

5.5. Eventuali adeguamenti tecnici degli apparati che dovessero rendersi necessari ai fini dell'erogazione del servizio dovranno essere eseguiti esclusivamente da COMeSER a propria cura e spese o da terzi da essi incaricati. Variazione di configurazione delle predette soluzioni dovranno essere richieste esclusivamente a COMeSER concordando preventivamente le relative condizioni contrattuali.

5.6. Sono a carico del Cliente le opere e gli interventi accessori tra i quali a titolo esemplificativo tutti gli eventuali interventi e/o opere connessi all'impianto elettrico, gli interventi di predisposizione, adeguamento e ripristino di opere murarie, nonché tutti gli interventi e/o opere relative ai dispositivi per la protezione degli apparati e degli impianti, anche nel caso in cui tali interventi e/o opere siano stati espressamente richiesti da COMeSER.

5.7. I Servizi COMeSER, ove previsto, ed in assenza di restrizioni opportunamente motivate ed approvate dall'Autorità, potranno essere offerti privi di apparati. In tale circostanza sarà onere di COMeSER fornire nel rispetto della delibera 348/18/CONS le specifiche e tutti i parametri necessari per la corretta configurazione del Servizio sull'apparato di proprietà del Cliente.

5.8. Gli incaricati COMeSER verificheranno le caratteristiche tecniche delle apparecchiature esistenti presso il Cliente al fine di valutarne la compatibilità con il sistema di rete di COMeSER.

5.9. Il Cliente si impegna a riconsegnare gli Apparati connessi in comodato o in locazione entro 15 (quindici) giorni dalla cessazione del rapporto tra le parti. Nel caso di mancata restituzione, COMeSER potrà addebitare il valore dell'apparato al valore di mercato di riferimento.

Art. 6 – Corrispettivi, modalità di pagamento ed interessi moratori

6.1. Il corrispettivo dei Servizi e i termini di fatturazione e pagamento del medesimo sono disciplinati come segue: i corrispettivi pattuiti sono indicati nel Contratto Servizi di Telecomunicazione e nelle Condizioni Economiche; le fatture sono emesse da COMeSER con cadenza periodica ed inviate al Cliente a mezzo postale cartaceo o elettronico (COMeSER si riserva il diritto di attivare e/o sospendere una o più modalità di invio delle fatture senza preavviso per motivi tecnici e/o organizzativi). Le fatture sono comprensive del corrispettivo per i Servizi (come indicato nel Contratto Servizi di Telecomunicazione), dell'eventuale canone di noleggio delle apparecchiature, dei consumi telefonici relativi al periodo oggetto della fatturazione, dei Servizi Accessori e di tutti i servizi resi anche occasionalmente al cliente, nonché delle eventuali spese di spedizione; il Cliente è tenuto a pagare la fattura entro la data di scadenza indicata nella fattura stessa e secondo le modalità previste nel successivo articolo 6.3; i costi di installazione delle apparecchiature, siano esse noleggiate o vendute da COMeSER, necessarie per connettere il Cliente in rete, saranno fatturate nel primo ciclo di fatturazione disponibile.

6.2. Nel caso in cui il Cliente ometta il pagamento, in tutto o in parte, di una fattura, dovrà corrispondere gli interessi sugli importi scaduti, senza necessità di intimazione o messa in mora e COMeSER potrà sospendere i Servizi decorsi 40 (quaranta) giorni dalla relativa comunicazione effettuata in conformità alla normativa vigente, e trascorsi ulteriori 15 (quindici) giorni dalla sospensione, in assenza di pagamento COMeSER potrà dichiarare risolto di diritto il Contratto. Nel caso in cui il Cliente adempia al pagamento della fattura, prima della risoluzione del contratto, i Servizi verranno mantenuti in essere, con facoltà da parte di COMeSER di applicazione di un costo di riattivazione pari a 20 € (IVA esclusa).

6.3 Il Cliente prende atto che le modalità di pagamento previste sono: (I) addebito diretto in conto corrente (RID) bancario o postale; (II) bonifico bancario; (III) bollettino postale; (IV) pagamento con Bancomat; (V) pagamento con Carta di Credito; (VI) addebito ricorrente su Carta di Credito.

6.4. COMeSER si riserva il diritto di attivare e/o sospendere una o più modalità di pagamento, per motivi tecnici e/o organizzativi, dandone congruo preavviso al Cliente. Per il Cliente Business, il RID deve essere sottoscritto necessariamente dal legale rappresentante o da persona delegata con potere di firma sul c/c bancario.

Il Cliente, autorizza COMeSER ad inviare, direttamente o indirettamente, disposizioni di addebito continuativo al proprio Istituto di credito (di seguito "l'Istituto") ed a revisionare le richieste di addebito e domiciliazione su un nuovo conto corrente bancario o postale del Cliente a fronte di una variazione o chiusura del conto bancario precedentemente utilizzato. In tal senso il Cliente si obbliga, in caso di qualunque variazione di rapporto con l'Istituto a darne pronta comunicazione a COMeSER.

6.5. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che il proprio istituto bancario, in conseguenza del ricevimento delle disposizioni di addebito continuativo inviate da COMeSER, provvederà ad addebitare le somme richieste a quest'ultima società. Nel caso di mancato pagamento delle fatture da parte dell'istituto bancario di domiciliazione, per qualsiasi ragione o causa, il Cliente si impegna fin da ora, a provvedere immediatamente al pagamento, a mezzo bonifico bancario o bollettino postale, delle citate fatture, anche se già munite della dicitura "pagamento mediante addebito RID" o "domiciliazione", con l'effetto che la domiciliazione potrà ritenersi automaticamente revocata.

6.6. Il Cliente potrà, in qualsiasi momento, revocare la autorizzazione di addebito continuativo, dandone comunicazione scritta, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, PEC o fax, a COMeSER. Il Cliente prende atto che COMeSER sarà legittimata a sospendere i servizi nonché a risolvere il Contratto qualora il Cliente in caso di omesso pagamento anche di una sola fattura.

6.7. Qualora il cliente abbia scelto le offerte che prevedano l'attivazione del servizio principale congiuntamente all'acquisto di beni o servizi accessori, con pagamento rateizzato e addebito sulla fattura COMeSER, in caso di recesso sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista. Il cliente può decidere, nell'ambito della comunicazione di recesso o in qualsiasi momento successivo, di pagare in un'unica soluzione le rate residue del piano di rateizzazione sottoscritto.

Art. 7 – Modifiche al Contratto

7.1 Eventuali modifiche del Contratto unilateralmente predisposte da COMeSER specificate nella comunicazione della modifica, saranno comunicate al Cliente in forma scritta con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione, il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto dandone comunicazione scritta a COMeSER, mediante lettera raccomandata A.R. o a mezzo PEC, senza che ciò comporti l'applicazione di

alcuna penale o di alcun costo di disattivazione, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. In caso di recesso, il Contratto si intenderà definitivamente risolto a partire dal primo giorno del mese solare successivo.

Art. 8 - Durata del Contratto. Receso del Cliente.

8.1. Il CONTRATTO decorre dalla data di sottoscrizione e ha durata minima (vincolo contrattuale) di 12 (dodici) mesi. In casi particolari, il contratto può avere durata minima (vincolo contrattuale) superiore a 12 (dodici) mesi. In tali casi, la durata minima (vincolo contrattuale) è specificata nel CONTRATTO SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE sottoscritto dal cliente e/o nelle CONDIZIONI ECONOMICHE allegate al suddetto Contratto Servizi di Telecomunicazioni.

8.2 In caso di variazione del profilo Internet (downgrade o upgrade), il CONTRATTO verrà automaticamente rinnovato con durata minima (vincolo contrattuale) come specificato nel CONTRATTO SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE sottoscritto dal cliente.

8.3 Il Cliente ha facoltà di recedere dal CONTRATTO in qualsiasi momento, inviando disdetta scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o tramite PEC, indirizzata a COMeSER, con preavviso non inferiore a giorni 60 (sessanta). Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto in qualunque momento mediante disdetta da inviarsi con le modalità di cui al punto precedente. Qualora il Cliente esercitasse il recesso con efficacia antecedente alla prima scadenza contrattuale, COMeSER potrà richiedere il pagamento dei costi sostenuti per dismettere o trasferire l'utenza oltre alla restituzione degli sconti sui servizi e prodotti così come disciplinati dall'allegato A) alla Delibera n. 487/18/CONS. Tali spese, sono dettagliate negli allegati tecnici, ove previste. Qualora il Cliente sia un consumatore ai sensi del D. Lgs 206/2005 (Codice del Consumo), potrà esercitare, nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dall'articolo 52 e ss. del citato decreto, senza alcun costo.

8.4 Nel caso in cui l'Offerta Commerciale sia il risultato di una valutazione preliminare con il Cliente, quest'ultimo è consapevole ed accetta che tale accordo, non rientrando nella categoria dei "contratti per adesione", non prevede il diritto di recesso ai sensi dell'art. 8.3. A tale tipologia di Contratto non si applicano, tra le altre cose i punti 8.1, 8.2 e 8.3; i termini di durata e recesso verranno disciplinati nell'apposita Offerta Commerciale.

8.5 Nel momento in cui intervenga il recesso da parte del Cliente, COMeSER avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo pari a euro 145,37 (centoquarantacinque/37) IVA esclusa, quale compensazione dei costi che COMeSER dovrà sostenere per la disattivazione del Servizio per il quale si è esercitato il recesso. Il medesimo importo potrà essere applicato, a titolo di penale, in caso di recesso unilaterale dal contratto da parte di COMeSER S.r.l. per insolvenza del Cliente. Tali commissioni non saranno dovute nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso ai sensi del precedente 7.1 o per effetto di variazioni contrattuali comunicate da COMeSER ai sensi della vigente normativa.

8.6 Il recesso, secondo le modalità di cui al precedente punto 8.3 produrrà effetto dalla data di ricevimento della richiesta di cessazione e comunque non oltre 60 giorni dalla comunicazione.

8.7 Con il ricevimento della comunicazione di recesso, inviata nei termini e secondo le modalità sopra descritte, le Parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal Contratto, fatte salve quelle derivanti dall'esecuzione, anche parziale, di quest'ultimo, ivi compreso l'obbligo di restituzione, di eventuali beni e/o apparati consegnati al Cliente per la fruizione dei Servizi o l'obbligo di corrispondere il valore secondo quanto esposto all'art.5

Art. 9 - Obblighi del Cliente

9.1. Il Cliente utilizzerà i Servizi e le relative apparecchiature in conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti e nel rispetto dei diritti di terzi.

9.2. Il Cliente si obbliga a: **a)** non effettuare manomissioni e/o interventi, direttamente o tramite personale e terzi non espressamente autorizzati da COMeSER, su apparecchiature e/o prodotti software di proprietà di COMeSER, noleggiati, concessi in uso o comunque a disposizione del Cliente ad altro titolo, necessari per la fornitura del servizio; **b)** qualora utilizzi anche apparecchiature proprie si obbliga ad utilizzare solo quelle aventi i requisiti minimi indicati da COMeSER ai fini della corretta fruizione dei servizi, conformi alla normativa e agli standard tecnici vigenti. Sarà di esclusiva competenza del Cliente assicurare l'interoperabilità tra le sue apparecchiature e l'interfaccia dell'infrastruttura di rete COMeSER; **c)** non divulgare, direttamente ed indirettamente anche tramite il proprio personale, password e/o login e/o chiavi d'accesso, ed a tal fine a manlevare COMeSER da qualunque responsabilità per danni, derivanti direttamente o indirettamente, dall'uso o abuso del servizio da parte del Cliente o di terzi; **d)** non cedere a terzi, in tutto o in parte, il CONTRATTO senza il preventivo consenso scritto di COMeSER; **e)** non porre in essere alcuna azione che possa compromettere la sicurezza del sistema; **f)** a non violare le leggi e regolamenti, nazionali e internazionali, nell'uso del Servizio Internet e manlevare in tal senso COMeSER da qualsiasi responsabilità in merito.

9.3. Il Cliente assume ogni responsabilità in ordine ai dati e alle informazioni che vengono immesse nella rete informatica utilizzando i servizi, nonché in ordine al loro contenuto e forma.

9.4. Il Cliente si obbliga ad utilizzare i Servizi nel rispetto delle Condizioni Generali di Contratto Internet e Telefonica ed a seguire puntualmente le istruzioni tecniche fornite da COMeSER. Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo dei Servizi (anche parziale) a qualunque titolo a terzi diversi da suoi dipendenti o collaboratori professionali, e, comunque, per scopi illeciti.

9.5 Il Cliente non può effettuare né può consentire di effettuare dal proprio terminale comunicazioni o attività che arrechino molestia e/o violino disposizioni di legge. Il Cliente non può utilizzare il servizio in modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete di qualsiasi genere, forma ed entità esso sia.

9.6 COMeSER ha la facoltà di sospendere immediatamente il servizio, senza preavviso, qualora il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato nei commi precedenti, dandone, se del caso, idonea comunicazione alle autorità competenti. COMeSER, inoltre, ai fini della salvaguardia della qualità dei propri servizi a vantaggio dei clienti, si riserva di limitare, negli orari di picco, la velocità di connessione per quelle applicazioni che permettono lo scambio di file di grandi dimensioni e che possono quindi congestionare la rete (ad es. *peer to peer* e *file sharing*).

9.7 Il Cliente è tenuto a tenere indenne COMeSER da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni di cui ai precedenti punti o derivanti da azioni, pretese od eccezioni fatte valere da terzi nei suoi confronti, in dipendenza od in connessione di inadempimenti del Cliente alle obbligazioni del Contratto, o comunque di atti che ricadano sotto la responsabilità del Cliente.

9.8 Il Cliente ha l'onere di dotarsi per tutta la durata del presente Contratto:

(i) di un dispositivo di alimentazione elettrico ausiliario che, in caso di mancanza di elettricità, possa garantire i Servizi sino alla riattivazione del regolare flusso elettrico,

(ii) qualora la connessione venga fornita da un operatore diverso da COMeSER il Cliente si obbliga ad accettare come conformi le seguenti caratteristiche minime necessarie alla fornitura dei Servizi COMeSER: - latenza inferiore ai 100 ms; - banda minima garantita 100 Kbps per linea telefonica.

9.9 Il Cliente è tenuto a consentire al personale di COMeSER o di altra impresa da questa incaricata, munito di valido documento di riconoscimento, l'accesso ai locali dove sono installati gli apparati per eseguire tutti gli interventi di manutenzione e verifica che si rendano necessari per l'adempimento delle prestazioni contrattuali.

9.10 Salvo il caso in cui il servizio di back-up dati sia incluso nei Servizi acquistati, il Cliente esenta COMeSER da qualsiasi responsabilità per eventuali perdite di dati.

9.11 Il Cliente si obbliga, per l'attivazione del Servizio di Telefonica, ad utilizzare il numero telefonico (geografico) assegnatogli da COMeSER o quello derivante da Number Portability, presso la sede comunicata dal Cliente a COMeSER a tal fine, ed in conformità alla normativa vigente (ivi inclusa la normativa in tema di numerazione) si impegna a non trasferire fisicamente il telefono fuori dal distretto geografico di appartenenza.

9.12 In caso di recesso dal servizio il Cliente è tenuto a richiedere o autorizzare la disinstallazione degli apparati, che dovranno presentarsi in buono stato e funzionanti, salvo il risarcimento, permettendo a COMeSER l'accesso ai locali in cui gli stessi sono installati.

Art. 10 - Obblighi di COMeSER

10.1. COMeSER si impegna a fornire al Cliente i Servizi per tutta la durata del CONTRATTO, salvo quanto previsto all'art. 11.

10.2 COMeSER si obbliga a trattare con riservatezza i dati e le informazioni trasmesse dal Cliente e a non rivelarle a persone non autorizzate, né ad usarle per scopi diversi da quelli convenuti, ad eccezione della trasmissione di detti dati o informazioni a soggetti delegati da COMeSER per espletare i servizi connessi con l'oggetto del presente CONTRATTO.

10.3 Per la conservazione dei dati di traffico relativi ai Servizi, COMeSER si conforma alla normativa vigente.

10.4 COMeSER assicura ai propri clienti un elevato standard di qualità derivante dalla necessaria capacità minima di banda garantita per ogni comunicazione vocale e per ogni linea fax (ove il Cliente abbia espressamente acquistato servizi che includano anche la possibilità dell'uso della linea fax).

10.5 COMeSER si riserva comunque la facoltà di non garantire i livelli di servizio specificati, qualora il Cliente venga meno agli obblighi e/o oneri riportati nelle presenti CGS.

Art. 11 - Clausole risolutive espresse. Sospensione dei Servizi.

11.1. COMeSER si riserva la facoltà di dichiarare il CONTRATTO risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. con comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, fax o PEC, nei seguenti casi di inadempimento ritenuti gravi ed irreparabili: **a)** il Cliente ceda in tutto o in parte il Contratto, senza consenso scritto di COMeSER; **b)** il Cliente violi il divieto di manomissione degli apparati di proprietà di COMeSER necessari al servizio che si trovino per altro titolo nella sua disponibilità; **c)** il Cliente non corrisponda le spese e i costi di messa in rete ed installazione delle apparecchiature, di cui all'art. 5; **d)** il Cliente violi l'obbligo di restituzione delle apparecchiature sostituite come previsto all'art.5; **e)** il Cliente violi il divieto relativo alla tutela della proprietà intellettuale e delle licenze d'uso; **f)** nell'ipotesi in cui il cliente venga sottoposto a procedure concorsuali.

11.2. Negli stessi casi previsti all'art. 11.1. è facoltà di COMeSER, in alternativa alla risoluzione contrattuale, sospendere il servizio.

11.3 COMeSER non sarà responsabile verso il Cliente in caso di oggettiva impossibilità tecnica a procedere all'installazione del servizio, sia esso via radio o via cavo. In tale ipotesi il contratto si intenderà immediatamente risolto senza alcun ulteriore obbligo reciproco e con restituzione di quanto in ipotesi già pagato dal Cliente.

11.4. Nel caso in cui il prezzo di servizi già forniti non sia ancora stato pagato, lo stesso diverrà immediatamente esigibile anche in deroga ad ogni diverso accordo.

11.5 Qualora venga rilevato un consumo anomalo, in volume di traffico, rispetto al consumo medio del Cliente, COMeSER si riserva la facoltà di inviare una fattura anticipata e/o sospendere cautelativamente le direttrici/numerazioni interessate dal traffico anomalo. I servizi verranno nuovamente attivati contestualmente al pagamento del traffico sviluppato e/o alla fornitura di adeguate garanzie fidejussorie.

11.6 Nei casi di cui sopra, COMeSER comunica la risoluzione del Contratto mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

Art. 12 - Interruzioni o altre disfunzioni nella erogazione dei Servizi. Limitazioni di responsabilità.

12.1. COMeSER non è responsabile nei confronti del Cliente o di terzi delle interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti nella erogazione dei Servizi dovuti a: **a)** cause di forza maggiore, caso fortuito o impedimenti non riconducibili a COMeSER; **b)** guasti o problemi tecnici di rete o indisponibilità dei servizi per cause imputabili a terzi fornitori di COMeSER; **c)** mancanza di elettricità; **d)** manomissioni non riconducibili a COMeSER sui Servizi o sulle apparecchiature del Cliente; **e)** errato utilizzo del servizio da parte del Cliente o dei suoi dipendenti; **f)** malfunzionamento ovvero incompatibilità dell'apparecchiatura utilizzata dal Cliente; **g)** altro fatto del Cliente; **h)** necessità di effettuare modifiche e/o opere di manutenzione; **i)** qualsiasi altra causa non imputabile a COMeSER.

12.2. In ogni caso la responsabilità di COMeSER che dovessero essere accertate non potranno comportare un risarcimento al Cliente superiore al corrispettivo annuo da esso percepito, intendendo per risarcimento l'estensione gratuita del servizio per un periodo corrispondente a quello per il quale il Cliente abbia lamentato l'inadempimento, nel termine massimo di 12 (dodici) mesi. L'eventuale risarcimento danni è inoltre limitato al solo danno emergente, restando espressamente escluso l'indennizzo del lucro cessante o di qualsiasi altro danno indiretto, ivi compresa la lesione dell'immagine e della reputazione commerciale. Il risarcimento compiuto nei termini testé descritte escluderà qualunque possibilità del cliente di chiedere ulteriore risarcimento di qualsivoglia natura per il presunto danno lamentato da esso.

12.3 Fatto salvo il caso di lesioni personali, in nessun caso COMeSER sarà responsabile verso l'utente o verso terzi per danni derivanti dall'oggetto del presente contratto (servizio di antivirus incluso) per negligenza o responsabilità oggettiva o per altro motivo, per qualsiasi danno indiretto, incidentale o consequenziale (incluso il mancato guadagno) o per la perdita di dati o per la loro alterazione o per il costo di sostituzione dei beni o della tecnologia.

Art. 13 - Cessione del Contratto e facoltà di sub-affidamento

13.1. È fatto divieto al Cliente di cedere il CONTRATTO a terzi, a titolo gratuito o oneroso, temporaneamente o definitivamente, senza il consenso scritto di COMeSER.

13.2. Ferma restando la responsabilità diretta di COMeSER nei confronti del Cliente per l'esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto, COMeSER potrà avvalersi per l'esecuzione del Contratto di soggetti terzi da essa selezionati.

13.3. È facoltà di COMeSER cedere il CONTRATTO a terzi, senza preavviso al Cliente, dando quindi semplice comunicazione di avvenuta cessione, fermo restando che verranno mantenute le condizioni economiche, la qualità e l'erogazione dei Servizi previsti dal CONTRATTO stesso.

Art. 14 - Diritti di Proprietà intellettuale, licenze d'uso

14.1. Laddove sia inclusa nei Servizi offerti la fornitura di software, di pacchetti e/o supporti informatici, di programmi applicativi e di ogni altro accessorio (ivi compreso il manuale d'uso), i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di COMeSER ovvero dei suoi subfornitori.

14.2. Il Cliente non potrà, salvo esplicita autorizzazione da parte di COMeSER: riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplichino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, di pacchetti e/o supporti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo da parte di terzi.

Art. 15 - Migrazione del servizio e portabilità della numerazione

15.1. Per avviare la richiesta di Migrazione della linea dati e/o di Portabilità del numero geografico, il Cliente deve comunicare a COMeSER il Codice di Migrazione, in modo esatto e completo affinché la Migrazione e/o la Portabilità possano andare a buon fine.

15.2 Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità, sia da terzi fornitori verso COMeSER, sia da COMeSER verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto stipulato con l'operatore di provenienza (ivi incluso, quanto a COMeSER, l'obbligo di comunicare il recesso dal Contratto con le modalità ed i termini di cui alle presenti condizioni generali di contratto), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal contratto stesso e dalla Legge.

15.3 COMeSER non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sopportati, che derivino dalla mancata conoscenza, da parte del Cliente medesimo: a) del recesso del Cliente dal Contratto; b) della richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge imputabili all'operatore ricevente o al Cliente.

15.4 Il Cliente è informato del fatto che: (a) nel caso di linee ISDN multi-numero può chiedere di mantenere, nella portabilità da e verso COMeSER, i numeri secondari solo se chiede di mantenere anche quelli principali; (b) nel caso di gruppi di numerazione ridotta (GNR) rimarrà assegnato l'intero blocco di numeri.

15.5 Poiché il buon esito della procedura di Migrazione e/o Portabilità richiede comunque la cooperazione dell'operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente completa delle informazioni necessarie, resta inteso che COMeSER non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o Portabilità del numero, causati da fatti imputabili da operatori terzi e/o dal Cliente.

15.6 In caso di richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso altro operatore, COMeSER si impegna a collaborare con l'operatore terzo nei termini e con le modalità stabilite dalla Legge, con riserva della facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge.

15.7 Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge il tempestivo ripristino della precedente situazione dipende dalla cooperazione degli operatori coinvolti dal processo di Migrazione e/o Portabilità.

Art. 16 - Comunicazioni e Assistenza

16.1. Le comunicazioni del Cliente a COMeSER inerenti il CONTRATTO, dovranno essere indirizzate a COMeSER s.r.l., agli indirizzi e numeri di telefono o fax presenti sul sito www.comeser.it, a mezzo di raccomandata A.R. o via fax, salvo che sia espressamente prevista nel Contratto una specifica forma di comunicazione.

16.2 COMeSER assicura ai Clienti il diritto di presentare, senza oneri, reclami e segnalazioni con riferimento a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali, nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti.

Eventuali segnalazioni, reclami e richieste per difetti di funzionamento nell'erogazione e fruizione dei Servizi potranno essere effettuate chiamando l'Help Desk tecnico o inviando una e-mail ai numeri e agli indirizzi pubblicati sul sito www.comeser.it.

16.3. L'Help Desk tecnico è raggiungibile dal Cliente via telefono o via e-mail da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 19.30 e il sabato dalle 9.00 alle 12.30, salvo la concessione di servizi di assistenza COMeSER specifici che estendano tali orari. Eventuali variazioni dell'orario del servizio di Help Desk COMeSER, verranno comunicate in anticipo al Cliente via e-mail e/o pubblicate sul sito www.comeser.it.

16.4. Tutte le comunicazioni di COMeSER al Cliente saranno effettuate ad uno degli indirizzi (indirizzi geografici, numeri telefonici, numeri di fax o indirizzi di posta elettronica) indicati dal Cliente nel Contratto.

Art. 17 – Reclami

17.1 Il Cliente ha il diritto di presentare reclami e segnalazioni circa disservizi, inefficienze, problematiche tecniche di qualsiasi genere, errori di fatturazione in forma scritta a COMeSER S.r.l., via posta elettronica certificata, fax o posta raccomandata con avviso di ricevimento, agli indirizzi indicati in CONTRATTO e/o pubblicati sul sito www.comeser.it.

17.2 L'invio del reclamo non sospende l'obbligo di pagamento dei servizi forniti da COMeSER e quindi delle fatture relativamente emesse. Inoltre l'invio di qualsiasi reclamo deve avvenire, a pena di decadenza, entro i termini di pagamento della fattura in questione; trascorso tale termine, la fattura in contestazione si intenderà definitivamente approvata dal Cliente senza riserva alcuna. Saranno salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente.

17.3 L'esito del reclamo è comunicato al cliente per iscritto entro 45 (quarantacinque) giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Il Cliente che reputi insoddisfacente l'esito del reclamo ha diritto di richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da COMeSER.

Art. 18 - Oneri e spese

18.1. Gli oneri fiscali e qualsiasi altra eventuale spesa relativa al Contratto sono interamente a carico del Cliente.

18.2. Ai fini dell'applicazione dell'IVA ai corrispettivi contrattuali vale quanto disposto dal D.P.R. 633/72 e successive modifiche.

Art. 19 – Legge applicabile. Foro competente. Procedura di risoluzione extragiudiziale.

19.1 Le condizioni particolari proprie dei Servizi prevalgono, ove difformi, sulle presenti Condizioni Generali, al pari delle condizioni negoziate. Il Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati dalla legge italiana e comunitaria.

19.2 Per tutte le controversie relative al Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, è competente esclusivamente il Foro di Parma salve le disposizioni in materia consumeristica.

19.3 Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità del "Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche (Delibera n. 203/18/CONS). Inoltre, ai sensi dell'Allegato A alla Delibera 353/19/CONS le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai Corecom e, ove previsto, dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prevedono la relativa partecipazione tramite la piattaforma ConciliaWeb.

Art. 20 – Tutela dei dati personali

20.1. Il Cliente dichiara di aver ricevuto l'Informativa Privacy e di avere autorizzato COMeSER al trattamento dei dati personali, con modalità idonee a garantirne la riservatezza e la sicurezza, conformemente a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016.

COMeSER S.r.l.
Gianluca Scarazzini
Presidente

