

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

di südtirolnet GmbH | S.r.l.

Alfred-Ammon-Straße 20 | Via A. Ammon 20 | 39042 Brixen | Bressanone BZ | [www.suedtirolnet.it](http://www.suedtirolnet.it)  
per la prestazione di servizi di telecomunicazione

### I) Parte generale

1. Oggetto del contratto e ambito di applicazione delle condizioni generali di contratto
2. Dati del cliente
3. Offerte, perfezionamento del contratto e recesso
4. Modifiche alle condizioni contrattuali, ai costi, alla descrizione del servizio e al contratto
5. Deposito cauzionale, anche in caso di mora
6. Istruzioni sui diritti di recesso
7. Prestazioni da fornire da südtirolnet; qualità del servizio; regolamentazione per il rimborso in caso di mancato rispetto della qualità del servizio concordata
8. Inizio dell'erogazione delle prestazioni o dei servizi da parte di südtirolnet S.r.l.
9. Doveri particolari del cliente
10. Durata e risoluzione del contratto.
11. Sospensione delle prestazioni contrattuali
12. Compensi e condizioni di pagamento
13. Collegamenti; realizzazione, gestione e manutenzione; obblighi di collaborazione del cliente.
14. Successione; trasferimento di diritti ed obblighi a terzi
15. Obblighi informativi particolari del cliente; consegne; comunicazione
16. Responsabilità per danni
17. Garanzia
18. Risoluzione delle controversie
19. Disposizioni finali

### II) Disposizioni specifiche per l'utilizzo di Internet e servizi correlati (ad esempio e-mail)

1. Utilizzo di Internet
2. Salvataggio dei dati
3. Punto di connessione/oggetto del contratto
4. Prova del compenso individuale
5. Verifica delle tariffe e tariffa media forfettaria
6. Webhosting

### III) Disposizioni speciali per la telefonia VoIP

1. Impegni per i servizi e funzionalità
2. Soppressione del numero di telefono di chiamata
3. Numero di emergenza
4. Inserimento in elenchi

### I) Parte generale

#### 1. Oggetto del contratto e ambito di applicazione delle condizioni generali di contratto

**1.1.** La società südtirolnet s.r.l., via A.-Ammon n. 20, I-39042 Bressanone, C.F. e P.IVA 02883410215, indirizzo e-mail [office@suedtirolnet.it](mailto:office@suedtirolnet.it), tel. +39 0472-801894, posta elettronica certificata (PEC) [suedtirolnet@legalmail.it](mailto:suedtirolnet@legalmail.it), di seguito denominata *südtirolnet*, gestisce in Alto Adige diverse reti in fibra ottica. Mediante queste reti, la società offre molteplici servizi (di seguito denominati semplicemente servizi). Il tipo e la portata delle prestazioni ricomprese in questi servizi vengono individuate in base alle specificazioni contenute nelle condizioni di contratto al momento del perfezionamento dello stesso (di seguito denominate descrizione di prodotto) e alle disposizioni relative alle offerte economiche (di seguito denominate semplicemente tariffe) valide al momento della conclusione del contratto.

**1.2.** südtirolnet presta i propri servizi esclusivamente sulla base delle presenti condizioni generali di contratto, della descrizione di prodotto per i rispettivi servizi e delle tariffe valide al momento della stipula del contratto. La descrizione di prodotto per il rispettivo servizio utilizzato e le condizioni generali di contratto sono parte integrante del rispettivo contratto con il cliente. Ulteriori copie di questi documenti e delle condizioni generali di contratto possono essere richieste a südtirolnet gratuitamente ed in qualsiasi momento per iscritto o tramite telefono e sono inoltre reperibili in formato pdf al link <https://www.suedtirolnet.it/agn>.

**1.3.** In caso di condizioni generali di contratto predisposte dal cliente che si pongono in contrasto con le presenti condizioni generali di contratto, le tariffe o la descrizione di prodotto, ovvero nel caso di accordi o dichiarazioni che derogano alle presenti condizioni generali di contratto, alle tariffe o alla descrizione di prodotto, queste si applicano, quando si tratta di transazione commerciale, esclusivamente qualora südtirolnet vi abbia espressamente acconsentito per iscritto.

**1.4.** Le disposizioni di cui alle condizioni generali di contratto, le tariffe e le descrizioni dei prodotti possono essere modificate, anche per i contratti in corso, in conformità al punto I)4.

#### 2. Dati del cliente

südtirolnet raccoglie, salva e tratta i dati personali del cliente conformemente alle disposizioni attualmente vigenti del Regolamento europeo per la protezione dei dati personali n. 2016/679, del D.lgs. n. 196/2003, nonché in linea con le restanti

norme vigenti in materia di protezione dei dati personali. Il cliente acconsente al trattamento dei dati personali, nonché eventuali dati aziendali secondo l'informativa sul trattamento dei dati predisposta da südtirolnet e conferma di aver preso visione dell'informativa disponibile sul sito web di südtirolnet (reperibile al link <https://www.suedtirolnet.it/privacy-policy>).

### **3. Offerte, perfezionamento del contratto e recesso**

**3.1.** Salvo espressa indicazione contraria, le offerte fatte ai clienti da parte di südtirolnet sono libere e non vincolanti. Südtirolnet è rappresentata esclusivamente dagli organi appositamente autorizzati ed è vincolata soltanto da atti compiuti dagli stessi. Le dichiarazioni scritte o verbali dei nostri partner locali o ausiliari non fanno sorgere alcun obbligo vincolante per la società. I partner locali e gli ausiliari non sono autorizzati ad accettare o a rilasciare dichiarazioni con efficacia vincolante per conto di südtirolnet. In esse vi rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'assenza di potere di rappresentanza per la stipula di contratti, la promessa della data di consegna, la disponibilità dei servizi o le loro caratteristiche e l'accettazione di pagamenti con effetto liberatorio.

**3.2.** Sul sito web di südtirolnet e nei suoi cataloghi e volantini pubblicitari, südtirolnet informa il cliente sulle condizioni e le caratteristiche dei servizi offerti da südtirolnet. Queste indicazioni non costituiscono offerte contrattuali, bensì un invito non vincolante al cliente ad ordinare servizi da südtirolnet, né costituiscono promesse vincolanti di prestazioni.

**3.3.** L'ordine del cliente tramite il sito web di südtirolnet ovvero utilizzando i moduli aziendale via e-mail è considerato un'offerta contrattuale. Il cliente è vincolato alla sua offerta per un periodo di 30 giorni di calendario dalla data dell'ordine. Entro questo termine, südtirolnet è autorizzata ad accettare l'offerta con effetto vincolante. Il contratto, comprese eventuali successive modifiche, integrazioni e accordi accessori nonché promesse e garanzie si perfeziona esclusivamente mediante la conferma scritta dell'ordine o con la fornitura del servizio ordinato da parte di südtirolnet. südtirolnet è tenuta a fornire esclusivamente i servizi descritti nei propri formulari. Eventuali aggiunte o modifiche successive apportate dal cliente non sono vincolanti per südtirolnet, a meno che südtirolnet le confermi per iscritto.

La conferma di ricezione non costituisce accettazione vincolante dell'ordine effettuato dal cliente.

**3.4.** südtirolnet può rifiutare a propria discrezionalità la conclusione di un contratto. La società si riserva inoltre il diritto di risolvere unilateralmente il contratto, senza pretesa alcuna da parte del cliente, nei casi in cui:

- a. sussistano ragionevoli dubbi in merito all'identità del cliente, ovvero
- b. il cliente ha fornito informazioni personali o contrattuali errate o incomplete, ovvero
- c. vi sia ragionevole sospetto di un abuso concreto o futuro della connessione o dei servizi di südtirolnet da parte del cliente o di familiari o ex clienti con lo stesso conviventi, ovvero
- d. il cliente è minorenne e/o legalmente incapace e non è stata fornita l'autorizzazione del rappresentante legale in forma scritta, ovvero
- e. un precedente rapporto contrattuale con il cliente o con familiari o precedenti clienti stabilmente conviventi è stato risolto da südtirolnet a causa di una violazione del contratto da parte di questi e si sospetta che si verifichi nuovamente una violazione del contratto, ovvero
- f. non è presente nessuna connessione presso il cliente ovvero non è ancora presente l'indirizzo di connessione alla rete dati di südtirolnet, ovvero
- g. il cliente non costituisce tempestivamente il deposito cauzionale richiesto da südtirolnet, ovvero
- h. vi siano informazioni commerciali in merito al cliente o alla sua situazione patrimoniale e finanziaria che possa incidere sulla regolare esecuzione del contratto (ivi compresi la cessazione dell'attività, una crisi economico-finanziaria o il fallimento, nella misura consentita dalla legge)

Resta esclusa, nella massima estensione possibile, qualsiasi responsabilità di südtirolnet in conseguenza di tale risoluzione del contratto.

### **4. Modifiche alle condizioni contrattuali, ai costi, alla descrizione del servizio, al contratto**

**4.1.** Südtirolnet può apportare modifiche alle condizioni generali di contratto, alla descrizione del prodotto e alle tariffe. Tali modifiche sono valide anche per i contratti in corso. Qualora le modifiche contrattuali non siano esclusivamente favorevoli per il cliente stesso, sono pubblicate sul sito web dell'azienda ([www.suedtirolnet.it](http://www.suedtirolnet.it)) almeno due mesi prima di entrare in vigore. Inoltre, almeno un mese prima dell'entrata in vigore della modifica, il cliente riceverà una comunicazione scritta che riassume il contenuto principale delle modifiche, nel rispetto delle disposizioni dell'autorità di regolazione riguardo a contenuto, forma e livello di dettaglio della comunicazione di südtirolnet al cliente. A richiesta del cliente, deve essergli inviato il testo integrale delle modifiche. Il cliente ha il diritto di recedere gratuitamente dal contratto entro 60 giorni dalla comunicazione di modifiche che non sono esclusivamente favorevoli e di natura amministrativa, o che non sono direttamente imposte dalla normativa nazionale o europea. In tal caso, il contratto termina con l'entrata in vigore delle modifiche.

**4.2.** Qualora il cliente non comunichi il recesso dal contratto entro 60 giorni dalla notifica di tali modifiche, sarà considerato come un'implicita accettazione delle modifiche preannunciate da parte del cliente.

**4.3.** Si rammenta specificamente l'importanza del comportamento del cliente per quanto riguarda la notifica di eventuali modifiche delle condizioni generali di contratto, della descrizione del prodotto e delle tariffe (cfr. punto 4.1).

**4.4.** La versione attuale delle condizioni generali di contratto, della descrizione del prodotto nonché le tariffe sono reperibili sul sito web di südtirolnet al link [www.suedtirolnet.it/agb](http://www.suedtirolnet.it/agb) o comunque su [www.suedtirolnet.it](http://www.suedtirolnet.it) e possono essere visionate presso la sede legale di südtirolnet.

**4.5.** Per ogni modifica delle presenti condizioni e del contratto è richiesta la forma scritta. Ciò vale anche per la rinuncia al requisito della forma scritta. La firma relativa a südtirolnet è valida in ogni caso anche se riprodotta elettronicamente.

### **5. Deposito cauzionale, anche in caso di mora**

**5.1.** südtirolnet ha il diritto di subordinare la conclusione del contratto o l'erogazione futura dei servizi o delle prestazioni al pagamento di una cauzione o all'anticipazione di un pagamento da parte del cliente, qualora sia prevedibile che il cliente non adempia o non adempia tempestivamente alle proprie obbligazioni di pagamento.

**5.2.** Qualora non diversamente previsto, l'importo del pagamento da anticipare o della cauzione viene determinato a discrezione di südtirolnet sulla base della media dell'importo delle fatture degli ultimi tre mesi ovvero, un importo fisso pari a €250,00. La cauzione è dovuta immediatamente a seguito della richiesta di pagamento.

**5.3.** I diritti sopra menzionati spettano a südtirolnet anche nel caso in cui il cliente sia in mora di una sola fattura. Qualora il cliente non abbia adempiuto ad una richiesta di pagamento o cauzione ed avendo südtirolnet concesso un termine ragionevole per il pagamento, südtirolnet ha il diritto di recedere dal contratto e al risarcimento dei danni da parte del cliente.

## **6. Istruzioni sui diritti di recesso**

**6.1.** Diritto di recesso nel contratto concluso fuori dai locali commerciali. Qualora il cliente ha dichiarato la volontà di concludere il contratto, in qualità di consumatore e al di fuori dei locali stabilmente utilizzati da südtirolnet per le sue attività commerciali ovvero al di fuori di eventi quali una fiera o un mercato con apposito stand, può recedere dall'offerta fino alla conclusione del contratto o entro e non oltre 14 giorni dalla conclusione del contratto. La dichiarazione di recesso deve essere redatta per iscritto e indirizzata a südtirolnet. Al cliente non spetta il diritto di recesso se alla conclusione del contratto non sono seguite trattative con südtirolnet o suoi rappresentanti, o nel caso in cui sia stato il consumatore stesso ad avviare i contatti commerciali con südtirolnet al fine della conclusione del contratto in questione.

**6.2.** Diritto di recesso nel contratto a distanza. Il cliente in qualità di consumatore può altresì recedere da un contratto concluso a distanza o da una dichiarazione contrattuale fatta a distanza (ad esempio mediante posta, fax, internet o e-mail) entro e non oltre 14 giorni dalla data di conclusione del contratto. La dichiarazione di recesso deve essere indirizzata a südtirolnet ed è tempestiva se inviata entro il termine indicato. Non sussiste diritto di recesso qualora l'attività di prestazione del servizio concordato con il consumatore abbia inizio come da accordi, entro 7 giorni dalla conclusione del contratto. A tal fine è altresì necessario che, prima dell'inizio della prestazione il consumatore sia stato informato circa l'esistenza del diritto di recesso per i contratti a distanza in generale e dell'assenza del diritto di recesso, qualora l'inizio della prestazione da parte di südtirolnet sia stato concordato con il consumatore entro 7 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto. Inoltre, il cliente deve ricevere, prima dell'inizio della prestazione, una comunicazione scritta o su supporto durevole contenente informazioni in merito a condizioni e modalità di esercizio del diritto di recesso, e pertanto, una copia delle presenti condizioni generali di contratto.

### **6.3. Conseguenze del recesso.**

Il contratto concluso viene risolto una volta esercitato tempestivamente il diritto di recesso. In caso di esercizio del diritto di recesso, il cliente è obbligato a restituire a südtirolnet, entro una settimana dalla spedizione della dichiarazione di recesso, eventuali dispositivi forniti da südtirolnet e che sono di proprietà di quest'ultima. I costi di restituzione sono a carico del cliente. Se il cliente recede dal contratto, südtirolnet è obbligata a rimborsare le somme pagate dal cliente, mentre quest'ultimo deve restituire i servizi ricevuti e pagare a südtirolnet un corrispettivo adeguato derivante in merito all'uso. Qualora la restituzione dei servizi già forniti da südtirolnet dovesse risultare impossibile o impraticabile, il cliente dovrà risarcire südtirolnet per il valore di tali servizi, nella misura in cui questi siano stati a chiaro e prevalente beneficio del cliente, con il calcolo del compenso parametrato al periodo di utilizzo.

## **7. Prestazioni da fornire da südtirolnet; qualità del servizio; regolamentazione per il rimborso in caso di mancato rispetto della qualità del servizio concordata**

**7.1.** Le prestazioni e i servizi sono forniti da südtirolnet in base alla descrizione del prodotto e alle tariffe. Queste costituiscono parte integrante del contratto per i servizi e le prestazioni richiesti dal cliente. Le prestazioni e i servizi sono dovuti secondo le consuetudini locali. I servizi offerti dipendono dalla disponibilità di settore. Südtirolnet che si ispira allo stato attuale della tecnologia. Nei contratti concernenti l'accesso ad Internet, per quanto riguarda la rete dati, südtirolnet è responsabile esclusivamente della trasmissione dei segnali sulla propria rete dati, che comprende, in base alle presenti condizioni di contratto, esclusivamente la sezione tra l'interfaccia della rete di südtirolnet e le altre reti pubbliche di telecomunicazione da un lato ed il punto di connessione del cliente dall'altro [cfr. punto II) 3.]. Gli obblighi di prestazione di südtirolnet sono subordinati alla corretta e tempestiva fornitura di beni alla società stessa, a meno che südtirolnet non sia responsabile di una fornitura non tempestiva o errata. Südtirolnet ha il diritto di recedere parzialmente o interamente dal contratto qualora, nonostante la necessaria diligenza commerciale, le condizioni per l'erogazione dei servizi non siano soddisfatte a causa di un'impossibilità non imputabile a südtirolnet. Tale evenienza non è considerata violazione del contratto da parte di südtirolnet.

**7.2.** Nello svolgimento della prestazione, südtirolnet ha il diritto di affidare lavori a terzi.

**7.3.** I requisiti di sistema e i dispositivi necessari e come tali indicati per l'utilizzo dei servizi nella descrizione del prodotto devono essere reperiti dal cliente a sue spese.

**7.4.** Südtirolnet non fornirà dispositivi al cliente, a meno che non vi sia un accordo separato e in forma scritta. Si rammenta che un'interruzione di corrente comporta anche una sospensione della connessione alla rete.

**7.5.** Le prestazioni e i servizi di südtirolnet e la loro disponibilità continua e senza interruzioni dipendono da una serie di elementi che talvolta sono al di fuori del controllo di südtirolnet. Tali elementi possono influire sulla qualità e disponibilità dei servizi, come ad esempio interruzioni di rete da parte di operatori terzi, danni alla rete di südtirolnet da parte di terzi, forza maggiore, scioperi, limitazioni delle prestazioni da parte di altri operatori di rete o interruzioni dovute a lavori di riparazione o manutenzione. Südtirolnet non è obbligata a garantire una disponibilità continua dei suoi servizi. Eventuali eventi di forza maggiore o altri eventi imprevedibili al di fuori del controllo di südtirolnet, come interruzioni aziendali, scioperi

o provvedimenti amministrativi, o successivi impedimenti per südtirolnet di adempiere a propri obblighi contrattuali in modo tempestivo o corretto, anche se solo parzialmente dovuti alla interruzione o riduzione della disponibilità di servizi di terzi o di interruzioni del servizio, comprese tutte le circostanze che si verificano prima dell'interfaccia delle reti di südtirolnet con altre reti di comunicazione pubbliche o dal punto di connessione del cliente, non costituiscono in alcun modo violazione del contratto. Südtirolnet non è responsabile dell'installazione, manutenzione, della disponibilità o per la prestazione delle fibre ottiche e delle linee di proprietà di terzi.

**7.5.1.** Le limitazioni o interruzioni dei servizi dovute a lavori di manutenzione o riparazione programmati e annunciati, sulla rete dati di südtirolnet (cfr. punto I) 13), non costituiscono violazione degli obblighi contrattuali da parte di südtirolnet. Ciò vale anche per le interruzioni causate da forza maggiore, mancanza di corrente o azioni di terzi non ausiliari di südtirolnet, e per lavori di manutenzione urgenti necessari al fine di mantenere o ripristinare il funzionamento della rete di südtirolnet.

**7.5.2.** Le interruzioni, limitazioni o disturbi che originano al di fuori dei limiti di manutenzione di südtirolnet [punto di connessione del cliente (cfr. punto II) 3.) - punto di interfaccia della rete di südtirolnet con altre reti pubbliche di telecomunicazione] e che non sono causati né da südtirolnet né dai suoi ausiliari, e la cui risoluzione è fuori dal controllo di südtirolnet, non costituiscono violazione del contratto da parte di südtirolnet.

**7.5.3.** Südtirolnet si impegna a intervenire senza indugi per risolvere interruzioni, limitazioni o disturbi dei servizi, anche attraverso i propri collaboratori locali.

**7.6.** Se si verifica un'interruzione o disturbo continuativo e che persiste oltre le 72 ore in un mese solare e che origina dalla rete di südtirolnet all'interno dei limiti di manutenzione di südtirolnet [punto di connessione del cliente (cfr. punto II) 3.) - punto di interfaccia della rete di südtirolnet con altre reti pubbliche di telecomunicazione], e la cui risoluzione è sotto il controllo di südtirolnet o dei suoi ausiliari, il cliente ha diritto ad un credito per la porzione di tariffa mensile relativa al servizio interrotto per il periodo di interruzione o disturbo. Il credito è soggetto al seguente calcolo: tariffa mensile per il servizio interrotto/30 (giorni medi al mese) x numero di giorni di interruzione del servizio. Tale metodo di calcolo si applica anche nel caso di risarcimento dovuto a insufficiente ottemperanza da parte di südtirolnet ad evenienze concernenti la sicurezza o minacce comunicate in forma scritta e che comportano una limitazione significativa dell'uso del servizio. Un quinto dell'importo calcolato sarà dovuto al cliente per il periodo di ritardo nell'eventuale cambio di fornitore causato direttamente da südtirolnet. Il credito o il rimborso verrà effettuato nella fattura successiva ovvero entro 30 gg lavorativi.

**7.7.** In caso di interruzioni irragionevolmente estese, che si verificano qualora l'interruzione persista oltre 14 gg consecutivi in un mese e se dovuto a un comportamento negligente di südtirolnet che ha impedito la risoluzione del disturbo durante questo periodo, o in caso di limitazioni irragionevoli, il cliente ha il diritto di risolvere il contratto per giusta causa ai sensi del punto I) 10.

## **8. Inizio dell'erogazione delle prestazioni o dei servizi da parte di südtirolnet**

**8.1.** Le prestazioni e i servizi contrattuali saranno forniti da südtirolnet il prima possibile a seguito della conclusione del contratto, tenuto conto del tempo necessario per la realizzazione della connessione e di un periodo adeguato di elaborazione da parte di südtirolnet. Salvo diverso accordo con il cliente sancito nel contratto, e qualora non diversamente stabilito nella descrizione del prodotto e nelle condizioni generali, si applicano le seguenti disposizioni: nel caso di nuova installazione o riattivazione di una connessione, la il termine di inizio dell'erogazione della prestazione coincide con la realizzazione o attivazione della connessione e dei dispositivi collegati. In genere, ciò avviene entro 14 gg lavorativi, al massimo entro 30 gg dalla presenza di tutte le condizioni necessarie fornite dal cliente o da terzi. Nel caso di subentro del cliente in caso di connessione esistente, l'erogazione della prestazione coincide con la data concordata per il subentro del cliente nella connessione. L'attivazione avviene di norma entro 5 gg lavorativi, al più tardi entro 28 gg dalla disponibilità di tutte le condizioni necessarie, fornite dal cliente. La realizzazione della connessione del cliente comprende la consegna e il collegamento del cavo patch nel PoP secondo il piano di giunzione con montaggio dello switch e delle relative connessioni da parte dei collaboratori locali di südtirolnet. Südtirolnet è responsabile esclusivamente della gestione dei componenti attivi e inattivi nel PoP della rete comunale (qualora accessibile da südtirolnet) fino al BEP o OTO presso il cliente.

**8.2.** Se la realizzazione della connessione è ritardata da terzi o da circostanze che non rientrano nella sfera di responsabilità di südtirolnet, i termini per la realizzazione della connessione o l'attivazione verranno prorogati di un periodo pari al tempo necessario per l'esecuzione di tali lavori.

**8.3.** Si rammenta che, qualora il cliente desideri che la realizzazione e l'attivazione dei servizi ordinati da südtirolnet avvenga entro 7 gg lavorativi dalla conclusione del contratto e se ciò viene confermato da südtirolnet, non si applica il diritto di recesso per i contratti a distanza [cfr. I) 6.]. Il cliente verrà nuovamente informato di ciò al momento della pianificazione dell'attivazione della connessione.

## **9. Doveri particolari del cliente**

**9.1.** Dispositivi e cavi di connessione. Per evitare interferenze nella rete dati di südtirolnet o in altre reti, il cliente si impegna a utilizzare soltanto i dispositivi che siano conformi alle norme vigenti e allo stato tecnologico attuale.

**9.2.** Costi dei dispositivi, fornitura di energia e canoni radiotelevisivi. Il cliente fornisce la connessione elettrica necessaria per la fornitura dei servizi di südtirolnet ed è responsabile dell'acquisto dei dispositivi necessari al fine dell'utilizzo dei servizi. Il consumo di energia elettrica non è pertanto incluso nella tariffa. Il pagamento del canone televisivo è a carico del cliente e non è incluso nella tariffa.

**9.3.** Obbligo del cliente in caso di guasto o malfunzionamento. Il cliente è obbligato a informare tempestivamente südtirolnet di qualsiasi guasto o interruzione dei servizi di telecomunicazione e a consentire l'accesso al proprio impianto o alla connessione all'incaricato da parte di südtirolnet per l'eventuale risoluzione di guasti o possibili lavori di manutenzione. Ciò

avverrà, qualora possibile per il mantenimento dell'operatività della rete in senso tecnico, previo appuntamento. Le segnalazioni di guasti possono essere fatte dal cliente per iscritto o tramite apposito numero per i guasti di südtirolnet. Qualora il cliente non adempia a tale obbligo di notifica, südtirolnet non sarà responsabile per i danni e le spese derivanti dalla mancata notifica (ad esempio, i costi di una ditta esterna inutilmente incaricata dal cliente); inoltre, il cliente sarà considerato responsabile dei danni causati a südtirolnet dovuti alla sua negligenza nel rispettare l'obbligo di notifica.

**9.4. Protezione dei dati di identificazione.** Il cliente è tenuto a mantenere segreti le proprie password o altri dati di identificazione e non deve comunicarli a terzi. Se il cliente ha motivo di ritenere che terzi abbiano acquisito in modo illegittimo conoscenza delle sue password o altri dati di identificazione, deve informare südtirolnet e modificare le password o altri dati di identificazione, o richiedere che sia südtirolnet a modificarli. Il cliente è responsabile nei confronti di südtirolnet per i danni causati dalla insufficiente protezione garantite dalle proprie password o altri dati di identificazione, o dalla loro divulgazione a terzi da parte del cliente. Il cliente sarà esonerato da questa responsabilità per qualsiasi danno che si verifichi dopo 24 ore dalla notifica a südtirolnet sulla possibile conoscenza da parte di terzi delle password o di altri dati di identificazione.

**9.5. Utilizzo dei dispositivi messi a disposizione al cliente.** Il cliente è obbligato a trattare con cura gli eventuali dispositivi messi a disposizione da südtirolnet e a proteggerli da danneggiamento.

## **10. Durata e risoluzione del contratto.**

**10.1.** Salvo diverso accordo, il contratto si intende concluso a tempo indeterminato e, qualora il cliente sia un consumatore, con una durata massima di 24 mesi, con tacito rinnovo del contratto per la stessa durata. Ciascuna può recedere dal contratto mediante disdetta scritta e con un preavviso di 30 giorni. In tal caso, südtirolnet rimborserà eventuali importi anticipati dal cliente per periodi successivi alla data di cessazione, ma non i costi fissi di attivazione e installazione, in conformità alle disposizioni sulle tariffe. Südtirolnet ha il diritto di compensare gli importi anticipati con eventuali crediti derivanti dal rapporto contrattuale. Se il cliente è un consumatore, südtirolnet deve informarlo almeno due mesi prima della scadenza del contratto, oltre a renderlo edotto del diritto di recesso che può essere esercitato entro 30 giorni.

**10.2.** Se viene concordata una durata minima del contratto, ad esempio per offerte speciali con condizioni più vantaggiose per il cliente, tale durata sarà stabilita separatamente. Se è concordata una durata minima, il cliente può recedere solo a seguito di restituzione degli sconti indicati al momento della conclusione del contratto, applicabili dal momento dell'inizio del contratto fino alla fine del periodo di preavviso. Dopo la scadenza della durata minima, il contratto può essere risolto come indicato al punto 10.1, con un preavviso di 30 giorni.

**10.3.** Entrambe le parti hanno il diritto di recedere dal contratto per giusta causa, senza preavviso o termine, mediante disdetta scritta.

**10.3.1.** Tra i motivi che giustificano il recesso per giusta causa da parte di südtirolnet vi rientrano, in particolare: dichiarazioni false da parte del cliente al momento della conclusione del contratto, relative alla sua identità, all'indirizzo di connessione o alle persone che utilizzano il servizio; ovvero qualora il cliente non adempia esattamente nei successivi sette giorni ai pagamenti a seguito di solleciti, la concessione di un termine di due settimane e l'avviso di sospensione del servizio; ovvero qualora il cliente è in ritardo nel pagamento in modo ricorrente, e fosse già stata intimata la risoluzione del contratto con concessione del termine di sette giorni per il pagamento; ovvero il cliente agisca con intenzioni fraudolente o dannose; ovvero qualora il cliente non fornisca il deposito cauzionale richiesto ai sensi del punto l) 5. Entro il termine concordato e fosse già stata intimata la risoluzione del contratto dopo un termine di sette giorni; ovvero qualora il cliente violi le obbligazioni stabilite ai punti l) 9., l) 12., l) 13., l) 15. delle condizioni generali di contratto e non ponga rimedi o persista nella violazione, nonostante l'intimazione di risoluzione del contratto; ovvero qualora il cliente faccia uso improprio o abusivo del servizio o della connessione, con danni o interferenze nel funzionamento della rete, e nonostante i solleciti da parte di südtirolnet persista in tali atti; ovvero se il cliente, nonostante l'invito a rimuovere il dispositivo entro un termine ragionevole, continui a utilizzare un dispositivo che causa interferenze oppure un dispositivo non autorizzato, causando così interferenza per altri utenti o mettendo a repentaglio il funzionamento della rete ovvero mettendo in pericolo altre persone; oppure se la connessione o la rete dati di südtirolnet devono essere completamente o parzialmente sospese o rimosse a causa di forza maggiore, di un ordine delle autorità giudiziari o amministrative o di interventi o sollecitazioni legittime da parte di terzi che non possono essere evitati con mezzi economicamente ragionevoli; ovvero qualora il cliente impedisca l'accesso per lavori di installazione, manutenzione o riparazione da parte di südtirolnet o di suoi collaboratori; ovvero qualora il cliente esegua egli stesso interventi non autorizzati all'impianto di südtirolnet o li faccia eseguire da terzi; ovvero qualora il cliente modifichi l'indirizzo di connessione senza previa autorizzazione di südtirolnet; oppure se il cliente, senza previa approvazione da parte di südtirolnet, sposta la connessione o i dispositivi ad essa collegati di proprietà di südtirolnet, ad un altro indirizzo di connessione; ovvero se il mantenimento della connessione del cliente durante il periodo di preavviso, che deve essere rispettato in caso di disdetta ordinaria, diventa impossibile o irragionevole per motivi legali, economici o tecnici; ovvero se il cliente è defunto, ovvero – nel caso di persone giuridiche o società di persone – cessa di esistere, ovvero se südtirolnet sospende permanentemente il servizio offerto, a condizione che la sospensione sia stata annunciata almeno tre settimane prima da südtirolnet

**10.3.2.** I motivi che giustificano il recesso per giusta causa da parte del cliente sussistono qualora südtirolnet non rispetti l'ambito e l'estensione del servizio come indicato nella descrizione del prodotto o nei requisiti minimi stabiliti dall'autorità di regolazione, nonostante un sollecito scritto dal cliente per un periodo di due settimane negli elementi fondamentali; qualora südtirolnet violi con colpa una disposizione essenziale del contratto o delle condizioni generali a danno del cliente, nonostante il sollecito e la concessione di un termine di almeno 14 giorni; qualora vi siano altre circostanze che rendono insostenibile per il cliente la prosecuzione del rapporto contrattuale; qualora il cliente sia defunto, nel qual caso la risoluzione spetta agli eredi.

**10.3.3.** Sia südtirolnet che il cliente hanno la facoltà di recesso ordinaria, con il preavviso di 30 giorni al posto del recesso per giusta causa.

**10.3.4.** In caso di disdetta del contratto di südtirolnet dovuta a colpa del cliente, südtirolnet può addebitare al cliente eventuali importi ancora dovuti per il restante periodo della durata minima del contratto. Altri diritti di risarcimento per südtirolnet restano invariati.

**10.4.** Cessato il rapporto contrattuale, südtirolnet ha il diritto di disattivare la connessione e il cliente non ha più diritto a utilizzare i servizi offerti. Un eventuale ritardo nella disattivazione non costituirà prosecuzione del o un nuovo contratto. In caso di cambio fornitore, südtirolnet garantisce la cooperazione necessaria con il nuovo fornitore e, se tecnicamente possibile, continuerà a fornire i servizi fino all'attivazione dei servizi da parte del nuovo fornitore. I dispositivi di proprietà di südtirolnet devono essere restituiti dal cliente entro 5 gg lavorativi dalla fine del contratto. Dopo la fine del contratto, südtirolnet non è più obbligata a proseguire i servizi concordati e, per i servizi di rete, ha il diritto di cancellare i dati ivi contenuti, che sono stati ricevuti ovvero conservati dopo la fine del contratto. Il cliente è il solo responsabile delle attività di salvataggio, archiviazione e backup dei dati prima della fine del contratto e non potrà avanzare simili richieste nei confronti di südtirolnet.

**10.5.** Nel caso di mancata restituzione o qualora i dispositivi restituiti presentano danni o segni di usura dovuti a un uso improprio o negligente, il cliente è obbligato al risarcimento dei danni nei confronti di südtirolnet (compensando il valore di mercato dei dispositivi in caso di riparazione non conveniente o coprendo i costi di riparazione).

## **11. Sospensione delle prestazioni contrattuali**

**11.1.** Südtirolnet ha il diritto di sospendere, previa comunicazione al cliente, in tutto o in parte l'erogazione dei servizi, mantenendo comunque in vigore il contratto, qualora si verifichi una delle circostanze di cui al punto l) 10 che giustificherebbe la risoluzione anticipata del contratto per giusta causa. Inoltre, südtirolnet è autorizzata a sospendere immediatamente i servizi contrattuali se dal collegamento del cliente deriva un malfunzionamento tecnico che limita o rende difficile l'erogazione dei servizi di südtirolnet ad altri clienti.

**11.2.** La sospensione dei servizi non influisce sull'obbligo del cliente di pagare le tariffe periodiche dovute.

**11.3.** La sospensione può essere revocata quando le ragioni che l'hanno causata vengono meno. Il cliente può richiedere per iscritto la rimozione della sospensione, ma deve prima coprire i costi della sospensione stessa e della sua rimozione, come stabilito nelle condizioni concernenti le tariffe. Le richieste di risarcimento danni del cliente nei confronti di südtirolnet per una sospensione ingiustificata possono essere presentate solo in caso di dolo o colpa grave da parte di südtirolnet.

## **12. Compensi e condizioni di pagamento**

**12.1.** Il compenso che il cliente deve pagare per i servizi contrattuali forniti da südtirolnet è stabilito nelle tariffe. Come modalità di pagamento è accettato esclusivamente il sistema di addebito diretto SEPA. Tutti i compensi sono immediatamente esigibili senza alcuna detrazione, dopo il ricevimento della fattura.

**12.2.** Alla conclusione del contratto può essere addebitata una tassa *una tantum* per l'allacciamento. Questa tassa non copre tuttavia i costi per cavi di collegamento, amplificatori, impostazioni dei dispositivi, splitter TV e FM, decoder e modem via cavo, o altri dispositivi necessari per la connessione alla rete dati o per la creazione di una nuova connessione o presa elettrica, che restano pertanto a carico del cliente. Il cliente deve provvedere autonomamente a procurarsi, mettere in funzione e mantenere questi dispositivi. Inoltre, per la fornitura di modem, router o altri dispositivi da parte di südtirolnet, il cliente potrebbe dover versare una cauzione. L'importo della tassa per l'allacciamento dipende dalle tariffe del prodotto specifico.

**12.3.** I compensi periodici sono dovuti in anticipo. Südtirolnet può emettere la fattura fino a tre mesi in anticipo.

**12.4.** I compensi basati sulle prestazioni possono essere addebitati immediatamente dopo l'erogazione del servizio.

**12.5.** Südtirolnet emette la fattura a intervalli regolari, almeno ogni tre mesi. Il cliente non ha diritto a scegliere un ciclo di fatturazione specifico.

**12.6.** Le prestazioni fatturate sono dovute immediatamente e senza alcuna detrazione. Eventuali obiezioni alla fattura devono essere comunicate per iscritto a südtirolnet entro e non oltre tre mesi dal ricevimento della fattura. Il cliente deve fornire prove nel caso in cui le obiezioni siano presentate successivamente a tale termine per dimostrare che le prestazioni addebitate non sono state correttamente fatturate. Südtirolnet avverte il cliente sulla fattura in merito a tale termine e le conseguenze della sua scadenza.

**12.7.** In caso di ritardo nel pagamento da parte del cliente, südtirolnet invierà inizialmente un promemoria di pagamento. Per ogni promemoria di pagamento, il cliente dovrà sostenere una spesa di €20,00.

**12.8.** In caso di ritardo nel pagamento, verranno applicati gli interessi di mora secondo le disposizioni del d.lgs. n. 231 del 9.10.2002 (di seguito denominati semplicemente interessi di mora) a partire dalla data di scadenza del corrispettivo. Tali importi sono esigibili immediatamente. Südtirolnet ha diritto a richiedere il risarcimento dei danni derivanti dal ritardo.

**12.9.** La compensazione da parte del cliente non è consentita, a meno che non sia stata accertata dall'autorità giudiziaria o riconosciuta da südtirolnet. Il diritto di trattenere il pagamento per inadempimento da parte di südtirolnet è escluso.

**12.10.** I servizi forniti da südtirolnet vengono arrotondati e fatturati in unità di 15 minuti. Per i servizi forniti presso il cliente, vengono inoltre addebitati i costi per il tempo di viaggio, le spese di viaggio e per eventuali pernottamenti necessari, così come altri costi. Se non diversamente concordato, è prevista una tariffa oraria di EUR 150,00, al quale si aggiungono le imposte previste dalla legge.

**12.11.** Il cliente ha il diritto di sospendere il pagamento degli importi contestati nel corso di un procedimento di mediazione e risoluzione delle controversie, come previsto dalla delibera AGCOM n. 203/18/CONS, per un massimo di 6 mesi durante il procedimento. Se la violazione contrattuale non viene accertata con sentenza definitiva o non viene riconosciuta per iscritto da südtirolnet, l'importo diventerà esigibile successivamente, con l'aggiunta degli interessi di mora.

## **13. Collegamenti; realizzazione, gestione e manutenzione; obblighi di collaborazione del cliente.**

**13.1.** La connessione alla rete dati di südtirolnet, se non già presente, viene realizzata da südtirolnet o dai suoi incaricati fino al punto di connessione. Il punto di connessione per Internet è definito al punto II) 3. La rete dati viene mantenuta da südtirolnet fino al punto di connessione come descritto nel punto II) 3 delle presenti condizioni generali di contratto. La realizzazione della connessione del cliente consiste nella fornitura e connessione del cavo di collegamento secondo il piano di giunzione PoP I con l'installazione dello switch e le rispettive connessioni effettuate dai partner locali di südtirolnet. La responsabilità di südtirolnet comprende esclusivamente la gestione delle componenti attive e passive nel PoP della rete municipale (se accessibile per südtirolnet) fino al BEP o OTO presso il cliente, al quale non spetta alcun diritto di proprietà o di utilizzo delle suddette apparecchiature.

**13.2.** Modem, router e altre apparecchiature di connessione alla rete dati possono essere forniti da südtirolnet al cliente esclusivamente in base ad un accordo scritto separato, per la durata del contratto e rimangono di proprietà di südtirolnet e sono legati all'indirizzo di connessione. Pertanto, devono essere restituiti a südtirolnet al termine del contratto, come previsto dalle presenti condizioni di contratto.

**13.3.** Il trasferimento di una connessione esistente ad un altro indirizzo di connessione (ad esempio in caso di trasloco) è possibile solo con il consenso di südtirolnet. Südtirolnet può rifiutare il consenso se non esiste una connessione alla rete dati di südtirolnet al nuovo indirizzo di connessione e se non è tecnicamente, legalmente o economicamente possibile realizzarla, ovvero se il cliente non si fa carico dei costi aggiuntivi per la realizzazione della connessione.

**13.4.** L'installazione e la configurazione della connessione, del router, del modem, della presa di connessione o di altre apparecchiature di connessione è responsabilità esclusiva del cliente, che dovrà incaricare aziende specializzate. Se entro un tempo ragionevole dopo la conclusione del contratto non viene fissato un appuntamento per l'installazione per motivi addebitabili al cliente, südtirolnet è autorizzata a recedere dal contratto dopo aver concesso un termine di proroga ragionevole. Il termine di 14 giorni è considerato ragionevole. Eventuali diritti di rivalsa di südtirolnet nei confronti del cliente rimangono invariati.

**13.5.** Per quanto concerne la realizzazione e il funzionamento della connessione e delle linee di connessione relative agli immobili e agli edifici utilizzati per la realizzazione e il funzionamento della connessione, il cliente è obbligato ad ottenere, se non ne ha il diritto di disposizione, le necessarie dichiarazioni di consenso dagli interessati per la realizzazione e il successivo funzionamento della connessione (ad esempio dal locatore in caso di locazione o affitto, dal proprietario, co-proprietario, ecc.).

**13.6.** Il cliente eseguirà, a proprie spese, l'installazione corretta di hardware, software e di altre apparecchiature necessarie, e fornirà altresì le informazioni (in particolare il tracciato delle linee idriche e elettriche, ecc.) e l'energia (elettricità) necessarie.

**13.7.** Il cliente deve far sì che sussistano i requisiti e siano disponibili i dispositivi necessari per i servizi richiesti, come da indicazione nella descrizione del prodotto.

**13.8.** Il cliente è obbligato a consentire il prima possibile a südtirolnet e ai suoi incaricati l'accesso agli apparecchi eventualmente di proprietà di südtirolnet, nonché per i lavori di manutenzione e al termine del contratto. Ciò avverrà previa fissazione di un appuntamento.

**13.9.** Le prese di connessione e il percorso delle linee devono essere liberamente accessibili. I lavori a muro o altre ostruzioni devono essere smontati o rimossi prima dell'appuntamento per l'installazione o la manutenzione. Se le prese non fossero accessibili, l'installazione o la manutenzione potrebbero non essere possibile o non completate.

**13.10.** I costi per il funzionamento e la manutenzione continua della connessione alla rete sono inclusi nel prezzo del servizio. Tuttavia, il cliente dovrà pagare separatamente i costi per la risoluzione dei guasti o per interventi di manutenzione di südtirolnet o dei suoi partner autorizzati, se non si tratta effettivamente di guasto (ad esempio, se la mancanza di funzionalità è dovuta a un PC, TV, videoregistratore, radio o telefono non funzionante o difettoso) o se il guasto è causato dal cliente stesso o da terzi imputabili al cliente (ad esempio, danni ai cavi, modem, router, presa di connessione o altre apparecchiature, modifiche non autorizzate dell'impianto, uso improprio, manomissione delle apparecchiature).

**13.11.** Il funzionamento e la manutenzione della rete dati, della connessione, incluse le apparecchiature eventualmente fornite da südtirolnet al cliente fino al punto di connessione, nonché le modifiche alla rete dati (ad esempio, l'installazione, il trasferimento o la rimozione di connessioni, risoluzioni di guasti, manutenzione, ecc.) devono essere gestiti o eseguiti esclusivamente da südtirolnet o dai suoi incaricati.

**13.12.** I lavori di manutenzione sulla rete dati vengono generalmente eseguiti durante la finestra di manutenzione tra le ore 08:00 e le ore 17:00 e, se possibile, preannunciati sul sito web. Südtirolnet si riserva di eseguire lavori di manutenzione anche al di fuori di questo orario, se necessario. I lavori di manutenzione sono eseguiti direttamente da südtirolnet o dai suoi incaricati. La manutenzione riguarda la rete dati fino al punto di connessione.

**13.13.** La manutenzione o il ripristino del servizio avviene in modo continuativo per garantire il funzionamento della rete ovvero a seguito di una segnalazione di guasto o disturbo da parte del cliente il prima possibile una volta che südtirolnet è stata edotta del guasto. In caso di segnalazione di guasto da parte del cliente, südtirolnet risponderà alla segnalazione entro 24 ore.

**13.14.** La manutenzione o il ripristino del servizio avviene, a seconda delle circostanze del caso specifico e della tipologia di guasto o manutenzione necessaria, direttamente sul posto al punto di connessione, ovvero tramite assistenza remota. Se è necessario accedere ai locali del cliente, verrà concordato un appuntamento per eseguire i lavori di manutenzione o di ripristino.

**13.15.** Südtirolnet non si assume alcuna responsabilità per il mancato rispetto dei tempi di risposta sopra indicati qualora il cliente rifiuti l'accesso a südtirolnet o ai suoi incaricati per la riparazione o la manutenzione, ovvero ritarda l'intervento.

#### **14. Successione; trasferimento di diritti ed obblighi a terzi**

Salvo che si tratti di un caso di successione universale, il cliente è autorizzato a trasferire i diritti e obblighi derivanti dal contratto soltanto una volta ottenuto il consenso di südtirolnet.

### **15. Obblighi informativi particolari del cliente; consegne; comunicazione**

**15.1.** La comunicazione tra südtirolnet e il cliente nella vigenza del rapporto contrattuale può avvenire, salvo che sia espressamente richiesta la forma scritta, anche in modalità elettronica. In particolare, il cliente acconsente alla trasmissione elettronica di comunicazioni riguardanti modifiche al contratto [punto I) 4.] nonché di fatture e comunicazioni relative alla fatturazione all'indirizzo e-mail fornito dal cliente a südtirolnet.

**15.2.** Se il cliente non fornisce un indirizzo e-mail al momento della conclusione del contratto e sottoscrive un prodotto internet con südtirolnet in cui al cliente viene assegnato un indirizzo e-mail, la comunicazione tra südtirolnet e il cliente nella vigenza del contratto - salvo che sia espressamente richiesta la forma scritta - può avvenire tramite tale indirizzo e-mail assegnato al cliente. Il cliente verrà informato espressamente al momento della conclusione del contratto.

**15.3.** Si fa presente che le fatture, le scadenze di pagamento e le comunicazioni riguardanti modifiche contrattuali o altre comunicazioni rilevanti per il contratto danno luogo a termini di risposta, la cui mancata osservanza potrebbe comportare svantaggi finanziari per il cliente (ad esempio, interessi di mora, costi di recupero crediti, entrata in vigore delle modifiche contrattuali in seguito a mancata disdetta prima che diventino effettive). Il cliente è pertanto obbligato a mantenere l'indirizzo e-mail fornito [punto I) 15.1.] o l'indirizzo e-mail assegnato da südtirolnet ai sensi del punto I) 15.2. in uno stato tale che permetta il recupero delle e-mail, e deve inoltre controllare regolarmente, almeno una volta alla settimana, l'account e-mail per evitare eventuale mora in relazione alle scadenze di pagamento e di risposta.

**15.4.** Il cliente può comunicare a südtirolnet in qualsiasi momento, modifiche dell'indirizzo e-mail utilizzato o di altri dati di contatto forniti.

**15.5.** Durante la vigenza del contratto, il cliente è tenuto a comunicare a südtirolnet tempestivamente, per iscritto (via fax, e-mail o posta), qualsiasi modifica dei propri dati, in particolare del nome, dell'indirizzo di consegna, dell'indirizzo e-mail utilizzato [come sopra indicato ai Punti I) 15.1. e 15.2.] e del numero di telefono.

**15.6.** Se il cliente omette di comunicare il cambiamento dell'indirizzo di consegna o dell'indirizzo e-mail fornito a südtirolnet, e südtirolnet conseguentemente non è a conoscenza dei dati aggiornati del cliente, le dichiarazioni giuridicamente rilevanti - ad esempio, fatture, comunicazioni di modifiche contrattuali ai sensi del Punto I) 4. - si considerano come ricevute dal cliente anche se non sono effettivamente pervenute, purché tali dichiarazioni siano state inviate da südtirolnet all'ultimo indirizzo di consegna comunicato dal cliente - e in caso di comunicazioni elettroniche, all'ultimo indirizzo e-mail fornito dal cliente. La consegna si considera avvenuta, in caso di invio cartaceo, al quinto giorno lavorativo successivo all'invio all'indirizzo fornito in Italia; per le comunicazioni via e-mail, si considera avvenuta nel momento in cui il messaggio e-mail è auspicabilmente accessibile all'indirizzo fornito dal cliente e, in condizioni normali, si può ritenere che il cliente abbia potuto accedere alla propria casella di posta elettronica.

**15.7.** Le dichiarazioni, comunicazioni e reclami nei confronti di südtirolnet devono essere inviati alla sede legale di südtirolnet.

### **16. Responsabilità per danni**

**16.1.** Il diritto al risarcimento dei danni derivanti dal contratto, in particolare per inadempimento o inesatto adempimento, sono esclusi sia nei confronti di südtirolnet che dei suoi dipendenti e ausiliari, a meno che il danno non sia stato causato con dolo o colpa grave o sussista responsabilità oggettiva inderogabilmente prevista dalla normativa vigente.

**16.2.** La responsabilità di südtirolnet nei confronti del cliente per violazioni contrattuali è comunque limitata all'importo pagato dal cliente in relazione al contratto. Tuttavia, südtirolnet non è responsabile per danni indiretti o conseguenti, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite di produzione, perdita di opportunità, guadagni non realizzati o richieste di risarcimento danni da parte di terzi.

**16.3.** La responsabilità di südtirolnet è in ogni caso esclusa se i danni sono dovuti ad un fattore di rischio che non possa essere ricondotto alla mancanza di qualità o quantità del servizio che sia stata garantita in modo chiaro ed esplicitamente in una eventuale dichiarazione scritta di garanzia.

**16.4.** Le richieste di risarcimento danni devono essere presentate dal cliente a südtirolnet - a pena di decadenza del diritto - entro un mese dall'evento dannoso e dalla scoperta dei danni da esso risultanti.

**16.5.** Le limitazioni della responsabilità di südtirolnet si applicano nella stessa misura per la responsabilità personale dei suoi dipendenti, lavoratori, collaboratori, rappresentanti e ausiliari.

### **17. Garanzia**

Salvo nei casi espressamente previsti dalla legge, südtirolnet non fornisce garanzie commerciali riguardo ad una qualità minima dei servizi offerti. I clienti che sono imprenditori e per i quali l'affare riguarda l'attività del cliente, devono collaborare con südtirolnet nella possibile rimozione dei vizi e devono documentare in modo chiaro eventuali vizi che si presentino, nonché segnalarli per iscritto a südtirolnet entro e non oltre due settimane, pena la perdita del diritto di garanzia. Per rispettare il termine, è sufficiente l'invio tempestivo. Dopo la scadenza del termine senza reclami, l'azione di garanzia è esclusa.

### **18. Risoluzione delle controversie**

Fermo restando la competenza dell'autorità giudiziaria ordinaria, i clienti possono sottoporre controversie o reclami (relativi alla qualità del servizio, controversie di pagamento non risolte in modo soddisfacente o presunta violazione di diritti) all'autorità di regolazione. L'operatore è obbligato a partecipare a tale procedura, fornendo tutte le informazioni necessarie per valutare la situazione e presentando i documenti richiesti. Le procedure di mediazione e risoluzione delle controversie

sono attualmente regolate dalla delibera AGCOM n. 203/18/CONS attualmente vigente. Il tentativo di mediazione è condizione preliminare per l'inizio di una causa legale dinanzi all'autorità giudiziaria. Per la gestione del tentativo di mediazione, è disponibile la piattaforma online <https://conciliaweb.agcom.it>. Il cliente può anche rivolgersi ad altre autorità di mediazione registrate nel registro di cui all'art. 141 decies del d.lgs. n. 206/2005, al fine di risolvere la controversia in via stragiudiziale. L'Autorità di vigilanza e regolazione stabilisce, come indicato al punto 19.5, ai sensi dell'art. 25 del d.lgs. n. 259/2003, i casi in cui è possibile segnalare violazioni legali e altre procedure di risoluzione delle controversie che il cliente può avviare prima o alternativamente a un'azione legale.

## **19. Disposizioni finali**

**19.1.** Il luogo di adempimento per tutte le prestazioni contrattuali e i pagamenti è concordato in Bressanone (BZ). Il foro esclusivo per tutte le controversie derivanti dal contratto o da futuri contratti tra sùdtirolnet e il cliente è l'autorità giudiziaria competente per Bressanone. Tuttavia, sùdtirolnet ha, nonostante quanto sopra, il diritto di agire contro il cliente anche presso il suo luogo di residenza o una delle sue sedi aziendali.

**19.2.** Per tutti i contratti stipulati tra sùdtirolnet e il cliente, si applica la legge italiana, con espressa esclusione dell'applicabilità di norme di rinvio.

**19.3.** Qualora una disposizione delle presenti condizioni generali di contratto o dei contratti dovesse risultare invalida, inefficace o inapplicabile per qualsiasi motivo, ciò non influirà sulla validità delle restanti disposizioni. Le clausole invalide, inefficaci o inapplicabili saranno comunque applicabili nei casi consentiti dalla legge, a favore di sùdtirolnet. Nei restanti casi, sùdtirolnet e il cliente si impegnano fin d'ora a trovare di comune accordo – partendo da una prospettiva di buona fede – una disposizione sostitutiva che si avvicini il più possibile al risultato economico della disposizione invalida. Se una disposizione delle presenti condizioni generali di contratto dovesse discostarsi dalle norme vigenti o non fossero state prese in considerazione, si applicheranno le norme pertinenti con il contenuto normativo che risulti, per quanto possibile, maggiormente favorevole a sùdtirolnet.

**19.4.** Se il cliente non è un consumatore, rinuncia irrevocabilmente, nella misura legalmente consentita, ai diritti e alle pretese previsti dalla normativa vigente sulla tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche (attualmente il provvedimento AGCOM n. 307/23/CONS) e a quelli previsti dall'art. 98 undecies e ss. del d.lgs. n. 259/2003, autorizzando espressamente sùdtirolnet a discostarsi dalle disposizioni contenute in tali normative.

**19.5.** L'autorità italiana di regolazione e vigilanza nel campo delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica è l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), con sede in I-80143 Napoli, Centro Direzionale, Isola B5 (<https://www.agcom.it>). Nell'ambito della Provincia Autonoma di Bolzano, funge da organismo di garanzia nel settore delle comunicazioni il Consiglio provinciale per le comunicazioni, con funzioni di monitoraggio e controllo (<https://www.comprovcomunicazioni-bz.org/>).

**19.6** In caso di divergenze tra la versione italiana e quella tedesca di queste condizioni generali di contratto prevale la seconda.

## **II) Disposizioni specifiche per l'utilizzo di Internet e servizi correlati (ad esempio e-mail)**

Per le disposizioni speciali si intendono interamente richiamate le condizioni generali di cui al punto I) Parte generale, integrate con le seguenti specificazioni.

### **1. Utilizzo di Internet**

**1.1.** Il cliente e le persone che convivono con lui all'indirizzo di collegamento possono utilizzare l'accesso a Internet all'indirizzo di collegamento, ma l'utilizzo è limitato al numero di dispositivi finali indicato nella descrizione del prodotto. In particolare, è vietato al cliente fornire servizi Internet a server e/o reti cablate o wireless per persone che non risiedono permanentemente all'indirizzo di collegamento, senza base contrattuale specifica in forma scritta.

**1.2.** Il cliente è obbligato a garantire che le persone minorenni non possano accedere o ricevere contenuti tramite Internet che non sono adatti alla loro fascia di età, in particolare se ciò potrebbe compromettere lo sviluppo morale o sanitario.

**1.3.** Sùdtirolnet non è responsabile del contenuto dei dati trasmessi o del contenuto dei dati che sono accessibili tramite i servizi di sùdtirolnet.

**1.4.** Ogni cliente deve impegnarsi affinché siano soddisfatti i requisiti software e hardware per l'installazione e l'operatività dei servizi contrattuali come indicato nella descrizione del prodotto. Sùdtirolnet non è responsabile, salvo il caso di dolo o colpa grave, per la perdita o la modifica dei dati del cliente durante l'installazione e l'uso di software relativo ai servizi contrattuali.

**1.5.** Indipendentemente da quanto sopra disposto, il cliente è obbligato a eseguire dei backup di dati prima dell'installazione e dell'attivazione dei servizi offerti, nonché periodicamente.

**1.6.** Il cliente è obbligato ad adottare misure di sicurezza e di protezione dei dati (password, firewall, restrizioni di accesso) per garantire la sicurezza dei dati memorizzati.

### **2. Salvataggio dei dati**

**2.1.** Il cliente prende atto che sùdtirolnet non è né obbligata né autorizzata a conservare o mantenere a disposizione per il cliente determinati dati di contenuto (ad esempio, e-mail) per un periodo di tempo specifico ovvero illimitato. Il cliente è quindi responsabile di garantire il regolare salvataggio dei propri dati.

**2.2.** Una volta cessato il rapporto contrattuale, tutti i dati di contenuto eventualmente ancora presenti o che perverranno successivamente saranno cancellati.

### **3. Punto di connessione/oggetto del contratto**

**3.1.** Il punto di connessione (punto I) 13.) è qualificato come connessione Ethernet o USB via cavo sul modem. La condizione per il funzionamento di un modem via cavo è una connessione di rete esistente, che corrisponde al punto di connessione.

**3.2.** Con l'espressione punti di connessione si intendono:

per gli edifici con una sola unità abitativa autonoma (ad esempio case unifamiliari), il punto di connessione è localizzato ove vi è la fine del cavo interrato prima dell'introduzione della canalizzazione nell'edificio;

Per edifici con più di una unità abitativa autonoma: • se vi è un distributore comune, il punto di connessione è definito nel luogo del distributore comune prima della suddivisione nelle singole unità abitative. • Se non sussiste un distributore comune, il punto di connessione è definito come la fine del cavo interrato prima dell'introduzione della canalizzazione nell'edificio.

**3.3.** La manutenzione della rete dati da parte di südtirolnet avviene fino al punto di connessione.

**3.4.** Il cliente è responsabile della manutenzione e della messa in servizio delle linee e delle attrezzature tecniche tra il punto di connessione e il modem via cavo, oppure della loro creazione a sue spese.

**3.5.** L'accesso senza interruzioni a Internet e il trasferimento dei dati sono subordinati, oltre alle condizioni già indicate nel punto I) 7. di queste condizioni generali, al fatto che le linee e le attrezzature tecniche tra il punto di connessione e il modem via cavo siano funzionanti e compatibili con la tecnologia utilizzata di südtirolnet. Si fa presente al cliente che il trasporto dei dati e la loro trasmissione possono essere ostacolati o ritardati a causa di filtri anti-spam, filtri antivirus, firewall o altre impostazioni di sicurezza sul PC o sui dispositivi del cliente, impedendo o limitando la consegna, la trasmissione o la ricezione di dati o la visualizzazione o fruibilità di pagine web.

#### **4. Prova del compenso individuale**

**4.1.** Per i servizi forniti con una tariffa mensile fissa (flat rate), che non sono né dipendenti dal tempo né dal volume di dati trasferiti, non verrà emesso estratto conto individuale.

**4.2.** Per i servizi che dipendono invece dal tempo o dal volume di dati trasferiti, le tariffe per i partecipanti saranno presentate sotto forma di estratto conto individuale, a meno che il cliente non si opponga. Se l'estratto conto individuale non è allegato alla fattura, quest'ultima conterrà le informazioni necessarie per ottenere l'estratto conto individuale.

**4.3.** L'estratto conto individuale verrà inviato elettronicamente all'indirizzo e-mail fornito dal cliente e conterrà un'indicazione su come verificare le tariffe e fornirà le informazioni di contatto attuali di südtirolnet.

#### **5. Verifica delle tariffe e tariffa media forfettaria**

**5.1.** Nel caso in cui il cliente dubita della correttezza di una fattura, può richiedere per iscritto la verifica dell'importo fatturato entro tre mesi dalla ricezione della fattura.

**5.2.** Le contestazioni saranno verificate da parte di südtirolnet, che informerà il cliente del risultato della verifica. Se l'obiezione alla fattura viene sollevata oltre tre mesi a seguito di ricevimento della fattura, il cliente dovrà fornire prove che i servizi fatturati non siano stati addebitati correttamente. Il cliente è avvisato di ciò nella rispettiva fattura.

**5.3.** Il cliente ha la possibilità, nel termine di un mese dal ricevimento della comunicazione, di avviare una procedura di conciliazione con l'autorità di regolazione o può intraprendere azioni legali concernenti la correttezza di una fattura, pena la perdita del diritto di contestazione. Il cliente sarà espressamente avvisato di questa possibilità nella comunicazione.

**5.4.** In entrambi i casi sopra menzionati, il termine di pagamento è posticipato. Tuttavia, per quanto riguarda le tariffe legate ai servizi, südtirolnet può richiedere immediatamente il pagamento di un importo pari alla media risultante dalle ultime tre fatture. Nel caso in cui successivamente dovesse riscontrarsi che è stato addebitato un importo eccessivo, la somma, insieme agli interessi di mora accumulati dal giorno dell'incasso, sarà rimborsata al cliente o potrà essere compensata con altri crediti di südtirolnet. Se non vi sono motivi per ricalcolare l'importo contestato, gli interessi di mora potranno essere addebitati a partire dalla data di scadenza indicata nella fattura.

**5.5.** Se durante la verifica della fattura viene riscontrato un errore che ha avuto un impatto negativo sul cliente e l'importo effettivo non può essere determinato, südtirolnet è autorizzata a emettere una fattura forfettaria per il periodo in questione, basata sulla media dell'utilizzo dei servizi da parte del cliente.

#### **6. Webhosting**

**6.1.** Südtirolnet mette a disposizione del cliente, in base al servizio richiesto e come da descrizione del prodotto, uno spazio di archiviazione su un server virtuale. Südtirolnet gestisce e cura la manutenzione del server. Il cliente non ha alcun diritto di proprietà o altro diritto reale sul server né diritto di accesso ai locali in cui si trova il server. Südtirolnet non garantisce che il server sia compatibile con il software utilizzato dal cliente e il funzionamento senza errori, salvo che l'utilizzo di tale software sia stato espressamente concordato per iscritto tra il fornitore e il cliente.

**6.2.** La cessione, parziale o totale, a titolo oneroso o gratuito, dell'utilizzo dello spazio di archiviazione oggetto del contratto a terzi è consentita solo previa approvazione scritta di südtirolnet.

**6.3.** Il cliente si impegna a non archiviare o pubblicare sullo spazio di archiviazione oggetto del contratto contenuti che violano la legge vigente, né a pubblicare in qualsiasi forma riferimenti o link a contenuti di questo tipo offerti da terzi.

**6.4.** Il cliente si impegna, in generale, a non utilizzare i servizi oggetto del contratto in alcun modo che possa recare danno o compromettere südtirolnet o terzi, in particolare a non caricare sullo spazio di archiviazione oggetto del contratto programmi dannosi come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, virus, worm, trojan o dialer, né riferimenti o link a tali programmi, né siti web che contengono tali programmi.

**6.5.** Il cliente si impegna a realizzare regolarmente e in modo adeguato dei backup dei dati archiviati nello spazio di archiviazione oggetto del contratto, mantenendoli sempre aggiornati e sicuri. Questi backup non devono essere archiviati sullo stesso spazio di archiviazione oggetto del contratto.

**6.6.** sùdtirolnet ha il diritto di bloccare temporaneamente l'accesso via Internet ai contenuti archiviati dal cliente, qualora, a causa di indagini di autorità amministrative o giudiziarie o di un'avvertenza da parte del presunto danneggiato (salvo che l'avvertenza sia chiaramente infondata), vi sia un ragionevole sospetto che i dati archiviati dal cliente contengano contenuti illegali.

**6.7.** Il blocco sarà, ove tecnicamente possibile e ragionevole, limitato ai contenuti presumibilmente illegali. Il cliente sarà immediatamente informato del bloccaggio, con l'indicazione dei motivi, e invitato a rimuovere i contenuti presumibilmente illegali o a giustificarne la legittimità, eventualmente dimostrandola.

**6.8.** Il cliente viene espressamente avvisato che, in caso di cessazione del contratto per qualsiasi motivo, sùdtirolnet non è obbligata a continuare a fornire i servizi oggetto del contratto e, pertanto, è autorizzata a cancellare in qualsiasi momento i dati archiviati nello spazio di archiviazione. Il cliente è quindi autonomamente responsabile di prelevare, archiviare e salvare tali dati prima della cessazione del contratto.

### III) Disposizioni speciali per la telefonia VoIP.

Per le disposizioni speciali si intendono interamente richiamate le condizioni generali di cui al punto I) Parte generale, integrate con le seguenti specificazioni.

#### 1. Impegno per i servizi e funzionalità

**1.1.** sùdtirolnet è espressamente autorizzata a disporre di tutto quanto utile al risparmio dei costi nel settore della telefonia, a nome e per conto del cliente, e a prendere le necessarie iniziative. Ciò include espressamente di conferire incarico ad aziende specializzate in impianti telefonici per la realizzazione dell'ambiente di installazione necessario.

**1.2.** Per i prodotti e i servizi della categoria VoIP Trunk, la telefonia vocale viene gestita e trattata mediante le connessioni a banda larga esistenti del richiedente (ad esempio: xDSL, cavo, ecc.). sùdtirolnet non è responsabile per la qualità e la disponibilità di queste connessioni Internet, a meno che non si tratti di connessioni fornite da sùdtirolnet stessa. Eventuali interruzioni a carico del richiedente o dei suoi partner contrattuali per tali accessi non sono imputabili a sùdtirolnet, poiché quest'ultima fornisce al richiedente esclusivamente servizi di comunicazione per la durata del contratto di servizio che vengono gestiti tramite i sistemi di comunicazione (impianto telefonico) del richiedente. In caso di problemi, il richiedente è tenuto informare sùdtirolnet immediatamente. sùdtirolnet cercherà quindi, con l'ausilio del servizio clienti, di risolvere i problemi insieme al richiedente. A tal fine, il richiedente deve concedere a sùdtirolnet un termine ragionevole. Se al termine del termine ragionevole fissato dovesse essere riscontrato che il problema è stato causato dal richiedente o da circostanze che rientrano nella sua sfera di influenza, sùdtirolnet avrà la facoltà di addebitare al richiedente i costi sostenuti.

**1.3.** In linea di principio, si consiglia al richiedente di dotarsi di una o più linee di backup (ISDN), poiché, in caso di guasto della linea IP, potrebbe verificarsi un'interruzione totale della telefonia vocale, se non vi è un altro percorso di comunicazione disponibile per il richiedente. Il richiedente è espressamente rammentato di ciò.

#### 2. Soppressione del numero di telefono di chiamata

Fatta eccezione per le chiamate di emergenza, il cliente che effettua una chiamata, ha il diritto di sopprimere gratuitamente la visualizzazione del proprio numero di telefono sul terminale del chiamato, in modo permanente ovvero per casi specifici, selezionando il corrispondente servizio supplementare. Il cliente chiamato ha la possibilità di sopprimere autonomamente e gratuitamente la visualizzazione delle chiamate in entrata o di rifiutare le chiamate in entrata per le quali il chiamante ha soppresso la visualizzazione del numero telefonico.

#### 3. Numero di emergenza

Si segnala il numero unico europeo per le emergenze (NUE) 112. Inoltre, sono accessibili tutti i numeri di emergenza nazionali.

#### 4. Inserimento in elenchi

Ai sensi dell'art. 129 del D. Lgs. 196/2003 il cliente ha la possibilità di far inserire, i propri dati personali in elenchi pubblici digitali o analogici e di acconsentire ovvero opporsi all'utilizzo degli stessi per lo svolgimento di indagini di mercato, per scopi pubblicitari e per altre finalità ivi indicate.

Il cliente dichiara e conferma di aver letto e compreso le condizioni generali di contratto di sùdtirolnet e di accettarle integralmente.

Bressanone, li 27 dicembre 2024

---

Il cliente

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., il cliente conferma di aver letto e compreso e di approvare specificamente e in toto i seguenti articoli: I) art. 1 (Oggetto del contratto e ambito di applicazione delle condizioni), 3 (Offerte, perfezionamento del contratto e recesso), 4 (Modifiche alle condizioni contrattuali, alle spese, alla descrizione del servizio, al contratto), 5 (Deposito cauzionale, anche in caso di mora), 7 (Prestazioni da fornire da sùdtirolnet; qualità del servizio; regolamento per il rimborso in caso di mancato rispetto della qualità del servizio concordata), 9 (Doveri particolari del cliente), 10 (Durata e risoluzione del contratto.), 11 (Sospensione delle prestazioni contrattuali), 12 (Compensi e condizioni di pagamento), 15 (Obblighi informativi particolari del cliente; consegne; comunicazione.), 16 (Responsabilità per danni), 17 (Garanzia) e 19 (Disposizioni finali).

Bressanone, li 27 dicembre 2024

---

Il cliente