

**Articolo 1 -Definizioni**

**1.1** Ai fini del presente Contratto, i termini successivamente indicati, con lettera maiuscola, avranno il seguente significato:

**"Fornitore del servizio"**, si intende la società Trasminet s.a.s (di seguito Trasminet), con sede legale a Verona in via Stanga, 16 iscrizione presso il Registro delle Imprese di Verona n. 365032, partita Iva 03783060233.

**"Carta dei Servizi"**: indica i diritti e gli obblighi che disciplinano i rapporti tra il cliente e l'operatore di Telecomunicazioni. La Carta dei Servizi è reperibile all'indirizzo internet [www.trasminet.it/cartaservizi](http://www.trasminet.it/cartaservizi). La Carta dei Servizi costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti condizioni generali di contratto. Allo stesso indirizzo internet è possibile reperire informazioni sugli obiettivi ed i risultati di qualità del servizio Trasminet, nonché le caratteristiche peculiari dell'offerta relativamente alla qualità del servizio di accesso;

**"Cliente"**: indica la persona fisica che sottoscrive la Proposta di Contratto;

**"Contratto"**: indica l'insieme della proposta di Contratto sottoscritta dal cliente ed accettata da Trasminet s.a.s, di cui le condizioni generali di contratto (di seguito "Condizioni Generali"), la Carta dei Servizi, l'offerta commerciale ed ogni altro allegato costituisca parte integrante ed essenziale;

**"Dispositivo di Accesso"**: indica il dispositivo di collegamento ed accesso alla Rete Trasminet s.a.s. (quale ad esempio, il Router e/o il Modem, centralino, telefoni e qualunque altro apparato elettronico fornito a noleggio);

**"Number Portability" ovvero "SPP"**: indica il servizio di "Service Provider Portability" che consente al Cliente di mantenere il numero telefonico precedentemente assegnatogli da altro operatore di telefonia, nel momento in cui il Cliente decida di cambiare l'operatore di appartenenza;

**"Offerta Commerciale/ Preventivo"**: indica il documento predisposto da Trasminet e reso noto al Cliente, comunicate con modalità telematiche o copia cartacea, contenenti le caratteristiche tecniche del Servizio, i termini e le condizioni contrattuali ed economiche cui lo stesso viene prestato;

**"Rete Trasminet"**: indica la rete di telecomunicazione di Trasminet, attraverso la quale sono erogati i Servizi;

**"Servizi"**: indica i Servizi di telecomunicazione prestati da Trasminet mediante tecnologie Voip, ISDN, PBX, xDSL, e quant'altro descritto nelle Offerte Commerciali rese note dalla stessa ed indicati nella Proposta di Contratto;

**"Servizi xDSL"**: indica i servizi di telecomunicazione prestati da Trasminet con tecnologia xDSL, come descritti nelle Offerte Commerciali ed indicati nella Proposta di Contratto;

**"Servizio Clienti"**: indica il servizio di assistenza prestato da Trasminet mediante telefono, fax, e-mail, sms, sito internet [www.trasminet.it](http://www.trasminet.it);

**"Terminali"**: indica le apparecchiature terminali (telefoni, computer, televisori, video, etc.) connesse alla Rete Trasminet utilizzate dal Cliente per fruire dei Servizi.

**Articolo 2 – Oggetto**

**2.1** Le presenti condizioni generali di contratto disciplinano il rapporto tra il Cliente e Trasminet, in ordine alla fornitura dei Servizi di cui alla Proposta di Contratto ed alla relativa Offerta Commerciale.

**2.2** I Servizi saranno forniti da Trasminet previa stipulazione del relativo Contratto con il Cliente secondo i termini e le modalità di cui al successivo art.3.

**Articolo 3 – Conclusione del Contratto**

**3.1** Il Cliente potrà richiedere i Servizi tramite consegna della Proposta di Contratto, datata e sottoscritta, al funzionario di vendita incaricato Trasminet. Tale consegna od invio varrà come proposta di conclusione del Contratto, con la precisazione che tale proposta potrà essere revocata dal Cliente in forma scritta tramite raccomandata a/r finché il Contratto non sia concluso con le modalità di cui all'art. 3.2.

che segue, e fatto salvo il diritto di Trasminet di ottenere dal Cliente il rimborso delle spese sostenute per avere intrapreso in buona fede le attività preparatorie necessarie all'esecuzione del contratto prima di avere notizia della revoca.

**3.2** Il Contratto per la fornitura dei Servizi si intenderà concluso nel momento in cui il Cliente riceverà l'accettazione scritta di Trasminet ovvero nel momento in cui Trasminet comunicherà l'avvenuta attivazione mediante lettera, fax, e-mail oppure, nel caso di installazione effettuata da Trasminet, nel momento della verifica da parte di Trasminet del funzionamento del Dispositivo di Accesso presso il Cliente.

**3.3** Trasminet potrà valutare di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

a) se il Cliente risulti essere stato inadempiente nei confronti di Trasminet in relazione a precedenti rapporti contrattuali;

b) se il Cliente non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;

c) se il Cliente non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste dal successivo articolo 17;

d) se il Cliente risulti iscritto nel registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive;

e) se il Cliente presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali;

f) se sussistano motivi tecnico-organizzativi e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione, che impediscano od ostacolino in misura rilevante l'attivazione dei Servizi ovvero qualora dall'analisi di fattibilità tecnica emerga l'impossibilità di fornire il Servizio richiesto.

**3.4** Trasminet si riserva la facoltà di subordinare l'accettazione della Proposta di Contratto ad eventuali limitazioni dell'utilizzo dei Servizi e/o modalità di pagamento specifiche e, nel caso di Proposta formulata dal Cliente che risulti inadempiente alle obbligazioni derivanti da altro contratto stipulato con Trasminet al totale adempimento di queste ultime.

**3.5** L'utilizzo da parte dei Clienti di servizi ulteriori rispetto a quelli disciplinati dalle presenti Condizioni Generali comporta l'accettazione dei termini e delle condizioni relative ai servizi stessi, così come specificate nel sito <http://www.trasminet.it>,

nell'Offerta Commerciale, nelle istruzioni tecniche di utilizzo fornite o comunicate con altre modalità telematiche, condizioni tutte che costituiscono parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali.

**Articolo 4 – Fornitura dei Servizi**

**4.1** Trasminet fornirà al Cliente i Servizi specificati nella Proposta di Contratto, alle condizioni previste dal Contratto, previa verifica tecnica da parte di Trasminet in merito alla erogazione dei Servizi.

**4.2** I Servizi saranno erogati secondo gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi adottata da Trasminet salvo quanto espressamente previsto dalle presenti Condizioni Generali che si considereranno in ogni caso prevalenti, se non peggiorative, nella disciplina del rapporto contrattuale fra Trasminet ed il Cliente.

**4.3** Salve le altre ipotesi di sospensione previste dalle presenti Condizioni Generali, Trasminet potrà sospendere in qualunque momento i Servizi, in tutto od in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete o alle Apparecchiature; potrà altresì sospendere i Servizi in caso di interventi programmati di manutenzione, da comunicare al Cliente almeno 24 ore prima della data fissata per l'intervento.

**4.4** Il Cliente prende atto che le modalità di connessione alla Rete Trasminet potranno essere aggiornate da Trasminet stessa, al fine di migliorare la qualità del Servizio e/o di consentire la fruizione di servizi aggiuntivi, ove richiesti dal Cliente.

**4.5** A seguito di richiesta da parte del Cliente di apertura di una segnalazione di guasto, il personale di Trasminet o incaricato da Trasminet interverrà tempestivamente per la risoluzione della problematica. La riparazione dei guasti è gratuita salvo i casi di dolo o colpa del Cliente (diretta o indiretta), difetto degli impianti, delle configurazioni o degli apparati utilizzati dal Cliente.

**Articolo 5 – Configurazione dei Dispositivi di Accesso**

**5.1** I Servizi saranno attivati da Trasminet entro 30 (trenta) giorni lavorativi dall'esito positivo delle necessarie verifiche tecniche.

**5.2** Alla predisposizione dei Dispositivi di Accesso e/o all'attivazione dei Servizi, Trasminet consegnerà al Cliente i necessari Dispositivi di Accesso a titolo di noleggio per tutta la durata del presente contratto.

**5.3** Trasminet non avrà nessuna responsabilità in ordine al funzionamento o a eventuali difetti degli apparati concessi a noleggio, obbligandosi solo alla sostituzione dell'apparecchio che risultasse difettoso e nei casi in cui il malfunzionamento fosse da addebitare a difetto di fabbricazione. L'eventuale guasto o rottura dovuta a cause imputabili al Cliente, a terzi o anche a forza maggiore o caso fortuito, resterà a carico del Cliente. Nel caso in cui le caratteristiche del Servizio, così come specificate nella Descrizione del Servizio e nelle Schede Tecniche di Adesione al Servizio, ovvero la sottoscrizione di

specifici contratti, comportino l'installazione da parte di Trasminet di apparati, software, attrezzature, sarà cura del Cliente attrezzare in maniera appropriata i locali idonei ad ospitarli o gli apparati con essi interagenti, sulla base delle indicazioni e delle specifiche tecniche fornite da Trasminet. Il Cliente pertanto provvederà a proprie spese e sotto la sua esclusiva responsabilità, ad eseguire tutti i necessari lavori di condizionamento elettrico, ambientale e meccanico.

**5.4** Le Apparecchiature fornite da Trasminet potranno essere utilizzate dal Cliente per fruire dei Servizi richiesti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e non potrà rimuoverle, sostituirle, manometterle in alcun modo, né cederle a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sulle

Apparecchiature potranno essere effettuati unicamente previa autorizzazione di Trasminet ovvero da personale dalla stessa incaricato.

**5.5** Trasminet si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso delle Apparecchiature da essa fornite e/o di sostituirle, in qualsiasi momento. Trasminet potrà, altresì, esigere in qualsiasi momento l'immediata restituzione delle Apparecchiature fornite, oltre al risarcimento del danno, nel caso di inadempimento del Cliente anche ad una sola delle obbligazioni nascenti dal Contratto, che abbia dato luogo alla risoluzione del Contratto stesso.

**5.6** In caso di smarrimento, furto o manomissione delle Apparecchiature, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione a Trasminet con qualunque mezzo. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a Trasminet entro 7 (sette) giorni a mezzo di fax o raccomandata con avviso di ricevimento, corredata da copia

dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.

**5.7** Alla scadenza del Contratto, ed in ogni altro caso di sua cessazione, le Apparecchiature dovranno essere restituite a Trasminet entro 1 mese, perfettamente integre, salva l'ipotesi di acquisto da parte del Cliente, se consentita dal Contratto stesso. È facoltà di Trasminet nel caso in cui l'apparato non sia restituito in buono stato, salvo il normale deterioramento d'uso, richiedere al Cliente il risarcimento dei danni. Nel caso il recupero delle Apparecchiature venga effettuato da

personale tecnico di Trasminet verranno addebitate al Cliente le spese di intervento di € 50,00+iva (cinquanta).

**5.8** Resta inteso che le Apparecchiature e le relative specifiche tecniche sono suscettibili di modifica.

**Articolo 6 – Portabilità della numerazione telefonica**  
**6.1** Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia richiedendo a Trasminet l'attivazione del servizio di SPP, che sarà prestato con un costo una tantum di € 30,00+iva e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. Nel caso in cui il Cliente decida di esercitare tale facoltà, la domanda di attivazione del servizio di SPP dovrà essere fatta pervenire a Trasminet successivamente o contestualmente alla Proposta di Abbonamento;

**6.2** Il servizio di SPP sarà attivato da Trasminet contestualmente all'attivazione dei Servizi di cui all'art. 6, salvo impedimenti tecnici non dipendenti dalla volontà di Trasminet

**6.3** Poiché per l'attivazione del Servizio di SPP è necessaria la collaborazione dell'operatore di telefonia assegnatario della numerazione telefonica originaria, Trasminet non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'Operatore predetto.

**6.4** Il Cliente prende atto che l'attivazione del servizio di SPP è, in base alla vigente normativa, subordinata al recesso dal rapporto contrattuale con l'Operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del servizio.

**Articolo 7 – Utilizzo dei Servizi**

**7.1** Il Cliente utilizzerà i Servizi e i Dispositivi di Accesso in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso eventualmente impartite da Trasminet. Qualora il Cliente violi l'obbligo di cui al presente articolo, Trasminet potrà, senza preavviso, sospendere la fornitura dei Servizi.

Firma

**7.2** Per la fruizione dei Servizi saranno impiegati Dispositivi di Accesso omologati secondo gli standard europei, in perfetto stato di funzionamento e tali da non arrecare disturbi ai Servizi o pregiudizio a terzi.

**7.3** Qualora i Dispositivi di Accesso, non siano o non risultino più conformi alle condizioni di omologazione, oppure presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o disturbare i Servizi, o creino rischi per l'incolumità fisica di persone, Trasminet potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando il Dispositivo di Accesso non conforme o difettoso sia disconnesso dal punto terminale di rete; in tal caso, Trasminet informerà immediatamente il Cliente della sospensione, specificandone i motivi.

**7.4** Il Cliente non potrà permettere a terzi l'utilizzo dei Servizi, anche parzialmente, né a pagamento né a titolo gratuito, né potrà rivenderli a terzi, senza espressa autorizzazione scritta da Trasminet.

**7.5** Il Cliente assume ogni responsabilità, impegnandosi a tenere indenne Trasminet ai sensi del paragrafo 9.5 da eventuali conseguenze pregiudizievoli:

a) in ordine all'utilizzazione dei Servizi e dei Dispositivi di Accesso in modo difforme da quanto previsto ai paragrafi 7.1, 7.2 e 7.4;

b) in caso di manomissioni o interventi nelle configurazioni sui Dispositivi di Accesso effettuati dal Cliente ovvero da terzi non autorizzati da Trasminet;

c) in ordine al contenuto ed alle modalità delle comunicazioni trasmesse attraverso i Servizi dal Cliente o da terzi che utilizzino i Servizi.

#### Articolo 8 – Autorizzazione e Normativa di settore

**8.1** Il Cliente prende atto che Trasminet fornisce i Servizi in ottemperanza alle condizioni della licenza/autorizzazione individuale rilasciata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nonché in conformità alla normativa italiana e comunitaria in materia di telecomunicazioni e che i servizi forniti da o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, utilizzate per mezzo dei Servizi, sono regolati dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate. Tali normative potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione dei Servizi e particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione dei Servizi stessi.

#### Articolo 9 – Responsabilità

**9.1** Salvo quanto diversamente ed espressamente previsto nel Contratto, e ferme restando le norme imperative di legge, resta inteso che ciascuna Parte sarà responsabile del danno cagionato all'altra a causa dell'inadempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto, limitatamente al danno emergente; resta perciò esclusa la responsabilità per i danni indiretti, quali lucro cessante e cioè perdite di ricavi e/o di profitto e/o di opportunità commerciali e/o di affari nonché danni per lesione all'immagine e/o alla reputazione commerciale.

**9.2** Fermo restando quanto sopra, le Parti convengono che Trasminet non sarà in alcun caso tenuta a risarcire danni per importi superiori al canone annuale relativo ai Servizi oggetto del Contratto, salvo le previsioni inderogabili di legge.

**9.3** In ogni caso, Trasminet non sarà responsabile dei danni derivanti al Cliente od a terzi in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi, o malfunzionamenti dei Servizi dovuti a fatto del Cliente o di terzi o dipendenti da caso fortuito o eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici nel momento di passaggio dalla rete di altro operatore di telecomunicazioni alla Rete Trasminet. Pertanto, a titolo meramente esemplificativo, Trasminet non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi sul Servizio effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Trasminet, da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione dei Terminali utilizzati dal Cliente, da interruzione totale o parziale del servizio di accesso locale fornito da altro operatore di telecomunicazioni, da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti

applicabili (inclusi leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica), da attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione dei Servizi o la sospensione o revoca della licenza, da cessazione dell'attività o fallimento dei concessionari o di altri operatori anche pubblici necessari per effettuare i Servizi.

**9.4** Trasminet non sarà responsabile nel caso in cui caratteristiche tecniche, sospensioni, interruzioni o malfunzionamenti del Servizio imputabili ad altro gestore impediscano o degradino la continuità e la qualità dei Servizi.

**9.5** Il Cliente si impegna a tenere indenne Trasminet da ogni perdita, costo od onere derivante da azioni, pretese od eccezioni fatte valere da terzi nei suoi confronti, in dipendenza od in connessione di inadempimenti del Cliente alle obbligazioni del presente Contratto, o comunque di atti che ricadono sotto la responsabilità del Cliente.

#### Articolo 10 – Dati personali del Cliente –

##### Elenco Abbonati - Comunicazioni al Cliente

**10.1** Al fine di consentire l'erogazione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire a Trasminet i propri dati identificativi, un numero telefonico di riferimento per eventuali contatti da parte di Trasminet, nonché l'indirizzo e-mail, se disponibile. Qualunque variazione di tali dati dovrà essere comunicata tempestivamente dal Cliente a Trasminet con le modalità previste al servizio clienti.

**10.2** I dati forniti dal Cliente saranno trattati in conformità alla normativa vigente in materia di riservatezza dei dati personali e di tutela della vita privata nel settore delle telecomunicazioni.

**10.3** Tutte le comunicazioni inviate da Trasminet all'ultimo indirizzo, o recapito telefonico, o recapito di posta elettronica, indicato nella Proposta di Contratto o reso noto a Trasminet successivamente si reputeranno da questi conosciute. Qualora il Cliente abbia indicato un indirizzo per la spedizione della fattura diverso da quello di residenza, tutte le comunicazioni si intenderanno validamente effettuate anche se compiute presso il primo indirizzo.

#### Articolo 11 – Corrispettivi - Fatturazioni - Pagamenti

**11.1** Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo dei Servizi sarà effettuato dal Cliente entro il termine indicato nella relativa fattura. Salvo diversa periodicità prevista dal Contratto, le fatture saranno inviate al Cliente con cadenza mensile. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta.

**11.2** La fattura verrà inviata in formato elettronico con pagamento bonifico, ricevuta bancaria o addebito automatico sul C/C bancario a seconda della preferenza del Cliente; la fattura verrà invece inviata in formato cartaceo, nel caso di richiesta esplicita del Cliente. Il Cliente contattando il Servizio Clienti di Trasminet richiederà l'invio della stessa in formato cartaceo. Qualora la fattura sia inviata in formato cartaceo, sarà richiesto al Cliente il pagamento di € 1,00+ iva per le spese di spedizione di ogni fattura.

**11.3** I costi corrispettivi (Importi Mensili), saranno fatturati con cadenza mensile.

**11.4** Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dal Cliente con i mezzi indicati nella Proposta di Contratto.

**11.5** Nel caso di mancato pagamento entro 15 (quindici) giorni dal termine indicato nella fattura, il Cliente dovrà corrispondere a Trasminet senza necessità d'intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108.

**11.6** Nel caso di mancato pagamento entro il termine di cui al paragrafo precedente, Trasminet avrà il diritto di sospendere o limitare i Servizi previa comunicazione al Cliente. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento. Nel caso in cui il Cliente sia abbonato a più Servizi, la sospensione si applicherà a tutti quelli fatturati congiuntamente.

**11.7** Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, Trasminet potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di legge.

**11.8** Eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a Trasminet nelle forme e nei termini previsti dal paragrafo 17.1. In assenza di tempestivo reclamo, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi contestati.

**11.9** La cessazione, a qualunque titolo, del Contratto non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati fino alla data della cessazione, comprensivi di eventuali ratei di contributi fissi relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di cessazione del Contratto.

#### Articolo 12 - Modifiche delle Condizioni di Contratto

**12.1** Trasminet potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificatamente comunicate al Cliente.

**12.2** Le modifiche di cui al paragrafo precedente che comportino un aumento del prezzo dei Servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, o che comunque determinino un peggioramento della sua posizione contrattuale, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal Contratto, con effetto immediato, con le modalità e nei termini stabiliti al successivo articolo 13.2. In mancanza di tempestivo recesso, le modifiche si intenderanno definitivamente accettate dal Cliente.

**12.3** Trasminet potrà modificare per comprovate ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente, dando un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. In tal caso, Trasminet adotterà, su richiesta del Cliente e ove tecnicamente possibile, un servizio automatico di informazione, gratuito per il chiamante e per il Cliente, relativo alla modifica del numero telefonico. Tale servizio verrà prestato per un periodo di 30 (trenta) giorni dalla modifica del numero.

**12.4** Il Cliente potrà richiedere a Trasminet il cambiamento del numero telefonico assegnatogli; tale richiesta verrà soddisfatta da Trasminet compatibilmente con le risorse tecniche disponibili, con addebito di quanto eventualmente previsto dalle condizioni economiche applicabili.

#### Articolo 13 - Durata del Contratto - Recesso

**13.1** Il contratto avrà durata minima di 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dalla data di attivazione del servizio, oppure durate superiori se specificato nel contratto e si intenderà tacitamente rinnovato per uguale periodo secondo la durata specificata nel contratto, salvo disdetta da inviarsi da una delle due parti all'altra a mezzo di lettera raccomandata A/R o Pec e preavviso di almeno 30 giorni. Per i soli servizi di connettività Internet e telefonia fissa, non soggetti a progettazione od offerta personalizzata, il contratto non ha durata minima e si intende tacitamente rinnovato di mese in mese, salvo diversamente stabilito in caso di offerta promozionale. Nell'ipotesi in cui il Cliente receda entro i 24 mesi lo stesso riconoscerà a Trasminet i seguenti costi di disattivazione (costi volti a coprire spese tecniche e amministrative sostenute per concludere il passaggio di contratto per disabilitare la linea):

- per servizi Radio e FTTC € 80,00 + iva;

- per servizi FTTH € 90,00 + iva;

I costi addebitati al Cliente per disattivazioni dei servizi oltre i 24 mesi sono i seguenti:

-per servizi Radio e FTTC € 50,00 + iva;

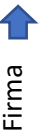
-per servizi FTTH € 70,00 + iva.

Altresì, il Cliente si impegna a restituire le apparecchiature a noleggio a Trasminet, direttamente o a mezzo pacco postale, entro e non oltre 30 giorni dalla data di scioglimento del Contratto. In ogni caso il contratto, se stipulato 'per adesione', non può avere una durata massima superiore ai 24 (ventiquattro) mesi.

**13.2** TRASMINET ha il diritto ad nutum di recedere dal presente accordo in qualunque momento, sospendendo l'abbonamento: in tal caso sarà obbligata esclusivamente al risarcimento all'Abbonato del rateo del prezzo di abbonamento corrispondente al numero di giorni non utilizzati. La cessazione dell'accordo, quale che ne sia la causa, non esclude comunque l'obbligo da parte dell'Abbonato di pagare gli addebiti eventualmente maturati alla data di cessazione.

**13.3** Qualora il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita Trasminet e mediante consegna a quest'ultimo della Proposta di Contratto sottoscritta dal Cliente, secondo quanto disposto dall'art. 1 del D.Lgs. 15 gennaio 1992, n.50, e qualora il Contratto sia stato stipulato a distanza mediante invio a Trasminet della Proposta di Contratto, ai sensi di quanto disposto dal D.Lgs. 22 maggio 1999, n. 185, il Cliente potrà altresì recedere dandone comunicazione a Trasminet mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o Pec entro 10 (dieci) giorni dalla conclusione del Contratto, ai sensi degli artt. 4 e seguenti del D.Lgs. 50/92 o secondo le modalità e nei limiti previsti dall'art. 5 del D.Lgs. 185/99. Resta comunque salvo il diritto di Trasminet di addebitare i corrispettivi per l'attivazione dei Servizi, per l'utilizzo degli stessi, per i costi direttamente sostenuti da Trasminet e le relative tasse ed imposte. La comunicazione di recesso può essere inviata, in entrambi i casi sopra previsti entro lo stesso termine, anche mediante telex o fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le 48 ore successive.

**13.4** Qualora il recesso dal Contratto riguardi soltanto alcuni dei Servizi attivati, il Contratto resterà in vigore per i restanti Servizi, ove tecnicamente possibile.



**13.5** Ogni comunicazione del Cliente relativa all'esercizio della facoltà di recesso andrà inviata all'indirizzo: Trasminet – Via Stanga, 16 - 37139 Verona (VR) oppure via Pec all'indirizzo [trasminet@pec.trasminet.it](mailto:trasminet@pec.trasminet.it).

**13.6** In base all'articolo 1, comma 3, della legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente, che sia qualificabile come consumatore e per i soli servizi di connettività Internet e telefonia fissa, non soggetti a progettazione od offerta personalizzata, ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi tempo con comunicazione scritta inviata ad TRASMINET tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo e destinatario: Trasminet – Via Stanga, 16 – 37139 Verona (VR) oppure via Pec all'indirizzo [trasminet@pec.trasminet.it](mailto:trasminet@pec.trasminet.it). Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione, da parte di TRASMINET, della citata comunicazione.

Qualora il consumatore receda dal servizio, anche tramite un terzo operatore, verrà addebitato un importo per la cessazione delle risorse che sarà pari al valore commisurato tra il prezzo implicito dell'offerta (canone medio mensile) ed i costi realmente sostenuti da Trasminet, in conformità con la Delibera n. 487/18/CONS. Nel sito <https://www.trasminet.it> sono presenti le schede dettagliate riportanti i costi di recesso. Gli importi verranno applicati anche nel caso in cui il Cliente richieda la sola portabilità del numero presso un altro operatore se tale richiesta comporta la cessazione degli altri servizi attivati con Trasminet.

**13.7** Il Cliente è altresì informato che la cessazione del contratto di fonia con Tim S.p.A. relativo alla linea telefonica sulla quale è attivo il servizio adsl (anche mediante number portability tramite un terzo operatore), comporta un aumento mensile del canone ADSL pari ad € 12,00+iva (canone di accesso su linea dedicata naked).

**13.8** Nel caso siano presenti nell'offerta scontristiche commerciali a scadenza, Trasminet si riserva il diritto di addebitare gli importi fino ad allora stornati qualora il cliente recedesse entro i 12 mesi dalla data di attivazione.

#### Articolo 14 - Risoluzione del Contratto

Trasminet potrà risolvere il Contratto:

- nel caso in cui il Cliente sia sottoposto a procedura fallimentare o ad altra procedura concorsuale;
- se il Cliente risulti iscritto nel registro dei protesti o risulti comunque insolvente anche in seguito a verifiche effettuate sul credito.

#### Articolo 15 - Impossibilità sopravvenuta

Il Contratto si intende risolto di diritto ai sensi dell'art. 1463 c.c. qualora sopravvengano successivamente alla conclusione motivi tecnico-organizzativi non dipendenti dalla volontà di Trasminet che rendano impossibile l'esecuzione della prestazione dovuta ovvero l'attivazione dei Servizi. Trasminet provvederà a fornire specifica indicazione e comunicazione al Cliente. A titolo meramente esemplificativo, le Parti convengono che sarà riconosciuto come un evento di impossibilità sopravvenuta il caso di rifiuto o impossibilità da parte dell'operatore assegnatario della numerazione telefonica di consentire l'attivazione dei Servizi xDSL.

#### Articolo 16 - Diritti di proprietà intellettuale e/o industriale

**16.1** I Servizi saranno utilizzati dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Trasminet e/o di terzi.

**16.2** Trasminet è titolare esclusiva e/o dispone del Software, della relativa documentazione e di ogni altra informazione e/o dato ("Materiale"), forniti al Cliente in esecuzione del Contratto. Il Cliente non è autorizzato alla riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione al pubblico, né alla distribuzione e/o ritrasmissione, con qualunque mezzo, del Materiale, se non nei limiti di quanto eventualmente necessario per usufruire del Servizio, con espresso divieto di sua cessione a terzi a qualunque titolo e di qualunque altra forma di sfruttamento economico.

**16.3** Qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione, che formi oggetto di diritti d'autore o di diritti connessi o comunque di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di Trasminet e che sia messa a disposizione del Cliente a mezzo dei Servizi, potrà essere utilizzata dal Cliente unicamente per la fruizione dei Servizi stessi. E' vietata la riproduzione, diffusione, pubblicazione, e qualunque altra forma di sfruttamento economico dei Contenuti di titolarità di Trasminet o di cui Trasminet sia licenziataria.

**16.4** Qualunque Contenuto che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di terzi, e che sia messo a disposizione del Cliente a mezzo dei Servizi, sarà utilizzato dal Cliente nel rispetto di tali diritti. Il Cliente assume ogni responsabilità per il caso in cui la sua condotta violi i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, e si impegna a manlevare e tenere indenne Trasminet da qualunque conseguenza pregiudizievole.

#### Articolo 17 - Reclami

**17.1** Eventuali reclami potranno essere inoltrati dal Cliente a Trasminet con ogni mezzo, ma dovranno formare oggetto di conferma a mezzo fax o lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. I reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati e confermati entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura.

**17.2** Trasminet esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Trasminet entro detto termine, informerà il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

#### Articolo 18 - Conciliazioni delle Controversie

Il Cliente può attivare le procedure di risoluzione extra-giudiziale di eventuali controversie, di cui all'art. 84 del D.lgs 1.08.2003, n. 259, con le modalità indicate nella Carta dei Servizi. In particolare, il Cliente che, relativamente al proprio rapporto contrattuale con Trasminet, lamenti la violazione di un proprio diritto ed intenda agire in via giudiziaria deve preventivamente avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità con la Delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e reperibile sul sito dell'AGCOM (<https://conciliaweb.agcom.it>).

#### Articolo 19 - Legge applicabile - Foro competente

**19.1** Il Contratto è regolato dalla legge italiana. L'eventuale nullità e/o invalidità, in tutto ovvero in parte, di uno o più articoli, non travolge gli altri articoli contenuti nel presente Contratto i quali, conseguentemente, dovranno quindi ritenersi pienamente validi ed efficaci.

**19.2** Qualora il Cliente fosse un soggetto diverso dal consumatore inteso come persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, come definito dall'art. 1469-bis del codice civile, per ogni e qualsiasi controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione del Contratto, le Parti convengono reciprocamente la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di Verona. Qualora il Cliente fosse un consumatore, come sopra definito, il Foro competente in via esclusiva sarà quello del luogo di residenza o domicilio del consumatore stesso. Le seguenti condizioni si applicano ai Clienti che usufruiscono dei Servizi di seguito indicati ed integrano quelle sopra riportate.

#### Articolo 20 - Servizio Voce

**20.1** Tramite il Servizio Voce il Cliente fruisce del Servizio di fonia fornitogli da Trasminet alle condizioni contrattuali ed economiche meglio descritte nell'Offerta Commerciale. Il servizio telefonico può essere fornito anche in tecnologia Voice Over IP (VOIP) e condivide la banda disponibile con la navigazione e le applicazioni dati.

L'utilizzo del protocollo IP per trasportare la voce risente degli stessi fenomeni che si possono riscontrare sulla rete Internet, a seconda delle fasce orarie, della qualità e velocità della connessione alla rete. La qualità del servizio voce può essere influenzata dal livello di congestione della rete, nonché dallo scaricamento di dati in corso;

**20.2** Non sono garantite le chiamate verso numerazioni non geografiche, le comunicazioni fax/dati/POS in banda fonica. La funzionalità di alcuni servizi quali a titolo di esempio filodiffusione, teleallarme, telesoccorso, pbx, può essere totalmente o parzialmente limitata. In ogni caso Trasminet non potrà essere in nessun caso chiamata a rispondere in nessuna sede di tali limitazioni.

**20.3** I numeri telefonici sono assegnati da Trasminet o da società terza in conformità al Piano di Numerazione Nazionale.

**20.4** Il Cliente s'impegna ad utilizzare il servizio Voce nella sede indicata in fase di sottoscrizione, ubicata nell'ambito del Distretto Telefonico di appartenenza del numero assegnato.

Trasminet non sarà responsabile del mancato collegamento ai servizi di pubblica utilità e di emergenza qualora le chiamate effettuate siano originate da una sede ubicata in un distretto telefonico diverso da quello di appartenenza del numero telefonico assegnato.

**20.5** Il Cliente utilizzerà i servizi secondo buona fede e correttezza senza conseguire vantaggi diretti o indiretti dall'utilizzo del servizio stesso (es. sistemi di autoricarica o accrediti di traffico ad altre numerazioni fisse e mobili). In caso di traffico anomalo, per direttrici e/o volumi, Trasminet potrà sospendere il servizio senza preavviso a titolo precauzionale. In particolare qualora il Cliente abbia attivo un piano di tipo flat o semiflat (dove il costo delle singole chiamate è compreso in un canone), Trasminet potrà sostituire l'offerta con una a consumo dandone comunicazione al Cliente, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela compresa la richiesta del pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato. Per quanto riguarda il traffico uscente verso cellulari nazionali, si presume un uso conforme ai suddetti principi se sono rispettati i seguenti parametri per singolo canale voce:

- traffico giornaliero uscente non superiore a 300 minuti;
- traffico mensile uscente non superiore a 1.500 minuti.

Il superamento di uno di questi parametri costituisce presunzione di utilizzo dell'offerta per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale. In tale ipotesi Trasminet si riserva di effettuare le necessarie verifiche, compreso l'eventuale contatto, riservandosi la facoltà di sospendere l'applicazione delle condizioni tariffarie specifiche su tutte le linee del cliente anche in caso di superamento di uno dei parametri sopra riportati da una sola delle linee del cliente e di richiedere il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato. Tutti i servizi interessati dalla sospensione vengono ripristinati nella loro interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico telefonico sviluppato su detti servizi ed avrà prestato le eventuali ulteriori garanzie richieste da Trasminet. In ogni caso resta salva la facoltà del Cliente di ricorrere alla procedura di reclamo così come previsto nel precedente articolo 17. La sospensione del servizio, attuata da Trasminet sulla base del presente contratto, prevede comunque la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere chiamate, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui è tecnicamente possibile.

**20.6** Trasminet, conformemente a quanto disposto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003) e dalle successive disposizioni regolamentari emanate dalle competenti Autorità, fornisce la linea telefonica disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo e verso le numerazioni internazionali e satellitari di costo elevato, salvo richiesta di abilitazione da parte del Cliente.

#### Articolo 21 - Servizio Internet

**21.1** L'accesso alla rete Internet è consentito al Cliente, in tutte le modalità disponibili (xDSL, ISDN, dialup, altro...), secondo quanto meglio descritto nell'Offerta Commerciale. Trasminet si riserva la facoltà di assegnare un codice di identificazione del Cliente e una parola chiave.

**21.2** Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge e/o da altre previsioni del Contratto, il Cliente si impegna a:

- astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione attraverso il Servizio informazioni, dati e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, blasfemi o contrari all'ordine pubblico o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti, inviare virus o trasmettere messaggi pubblicitari, lettere a catena o lo "spam";
- non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi;
- non violare la segretezza della e-mail indirizzata o destinata a soggetti terzi;
- mantenere segrete la Password ed il codice di identificazione, impedendo che queste vengano utilizzate impropriamente, indebitamente, o senza sua autorizzazione, e rimanendo comunque responsabile per ogni uso siffatto delle stesse. Il Cliente si impegna altresì a comunicare prontamente a Trasminet lo smarrimento, il furto o la perdita della propria Password e/o del proprio codice di identificazione;

**21.3** Il Cliente è consapevole ed accetta che, in caso di mancato rispetto di quanto previsto al presente articolo e fatti salvi ulteriori eventuali diritti di Trasminet, quest'ultima avrà la facoltà di sospendere o interrompere in via definitiva il Servizio, ovvero di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

**21.4** Trasminet non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per i danni derivanti dalla mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet, a meno che tale evento non dipenda da dolo o colpa grave di Trasminet stessa.

#### Articolo 22 - Disposizioni varie

**22.1** Salvo quanto diversamente previsto nelle presenti Condizioni Generali, ogni modifica e/o integrazione del Contratto dovrà essere effettuata per iscritto e sottoscritta da entrambe le parti.

**22.2** Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 c.c., presta sin d'ora il proprio consenso affinché Trasminet possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi.

Firma

**22.3** Trasminet ha facoltà di commettere a terzi la realizzazione delle opere e dei servizi necessari per l'esecuzione del presente Contratto, ferma restando la sua responsabilità diretta nei confronti del Cliente.

**22.4** Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a Trasminet la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. In particolare il Cliente concederà l'accesso ai suoi locali a Trasminet o a società terze per permettere verifiche sugli impianti anche in mancanza di esplicita segnalazione di guasto da parte del Cliente stesso.

Data: ...../...../.....

Timbro e firma leggibile Cliente:

.....

Firma per accettazione Trasminet:

.....

Con la presente firma il Cliente conferma di aver attentamente letto ed espressamente approvato il contenuto del Contratto, composto dalle Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi, l'Offerta commerciale così come richiamata nella Proposta di Abbonamento ed ogni altro al legato che costituisce parte integrante del presente accordo, secondo le procedure contenute nell'articolo 3 delle Condizioni Generali di Contratto.

Data: \_ ..... Timbro e firma leggibile Cliente: .....

Ai sensi e per gli effetti di legge il Cliente dichiara di aver letto e compreso tutte le clausole indicate nelle Condizioni Generali e di approvare specificamente i seguenti disposti:

3.1 – 3.4 (Conclusioni del Contratto);4.2 – 4.3 – 4.5 (Fornitura dei Servizi);5.1 – 5.3 – 5.5 – 5.6 – 5.7 (Configurazione dei Dispositivi di Accesso);6.3 (Portabilità della numerazione telefonica);7.1 – 7.3 - 7.5 lett. b (Utilizzo dei Servizi);9.1 – 9.2 – 9.3 - 9.5 (Responsabilità);11.5 – 11.6 -11.7 – 11.8 – 11.9 (Corrispettivi – Fatturazioni – Pagamenti);12.1 – 12.2 (Modifiche alle Condizioni di Contratto);13.1 – 13.2 – 13.3 – 13.4 – 13.5 – 13.6 – 13.7- 13.8 (Durata del Contratto- Recesso);14 lett. a e b (Risoluzione del Contratto);17.1 (Reclami);19.2 (Legge Applicabile- Foro Competente);21.3 – 21.4 (Servizio Internet);22.2 – 22.3 (Disposizioni Varie).

Data: ..... Timbro e firma leggibile Cliente: .....