

## CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO AI SERVIZI DI RETE E DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

### 1. DEFINIZIONI

1.1 – Ai fini del Contratto, i termini successivamente indicati, ove ripetuti con lettera maiuscola avranno il seguente significato, con la precisazione che i termini definiti al singolare si intendono definiti anche al plurale e viceversa.

**"Abbonamento":** Contratto.

**"Accessori":** Elementi forniti da INFOSERV al Cliente insieme alle Apparecchiature (es.: alimentatori, caverteria, confezioni, custodie, manualistica, supporti, ecc.).

**"ADSL":** Servizi Internet, su cavo di rame, prestati con tecnologie ADSL, ADSL2 o ADSL2+.

**"AI":** Intelligenza artificiale.

**"Allegra":** Marchio commerciale di INFOSERV, che identifica alcuni Servizi di telecomunicazione (dati e/o voce) di INFOSERV e i Servizi Aggiuntivi a questi ultimi.

**"Anticipo Servizi":** Cauzione infruttifera sui consumi futuri, prevista dall'Offerta Commerciale in caso di modalità di pagamento diverse dal prepagato e dalla domiciliazione su conto corrente o carta di credito o negli altri casi previsti da Contratto.

**"Apparato":** Apparato necessario a consentire la fruizione dei Servizi da parte del Cliente.

**"Apparecchiature":** complessivamente, gli Apparati, i Dispositivi di rete e i Terminali, forniti da INFOSERV al Cliente a titolo di comodato gratuito o noleggio.

**"Area Clienti":** Area riservata ai Clienti dei Servizi di INFOSERV, accessibile on line (via Internet) dal sito web [www.infoserv.biz](http://www.infoserv.biz) o tramite siti web ad esso collegati. Da tale area il Cliente potrà aprire e gestire i Ticket e in certi casi consultare o gestire i Servizi.

**"Autenticazione":** Procedimento attraverso il quale il soggetto che accede ai Servizi, viene identificato come Cliente o Utente.

**"Autorizzazione":** Procedimento attraverso il quale il Cliente o l'Utente, previa Autenticazione, viene autorizzato ad impiegare i Servizi.

**"Canone":** Eventuale corrispettivo ricorrente dovuto dal Cliente a INFOSERV per il Servizio, secondo le modalità prescritte nell'Abbonamento.

**"Carta dei Servizi":** I diritti ed i principi che disciplinano i rapporti tra il Cliente e INFOSERV. La Carta dei Servizi si trova tra l'altro pubblicata sul sito web [www.infoserv.biz](http://www.infoserv.biz). La Carta dei Servizi costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto.

**"Cliente":** il soggetto (come indicato nella sezione CLIENTE della Proposta di Abbonamento), che sottoscrive la Proposta e al quale INFOSERV fornisce i Servizi.

**"Cliente Business":** Cliente che impiega Apparecchiature, Accessori e Servizi, riservati alla sua categoria, per fini professionali e/o imprenditoriali, con esclusione della rivendita.

**"Cliente Residenziale":** La persona fisica che utilizza Apparecchiature, Accessori e Servizi esclusivamente per uso personale e che agisce per scopi estranei all'attività professionale e/o aziendale.

**"Codice di Migrazione":** Codice alfanumerico che identifica in maniera univoca la linea telefonica e/o Internet del Cliente, che questi dovrà comunicare ad INFOSERV in caso di migrazioni in ingresso o al nuovo operatore in caso di migrazioni in uscita.

**"Codice Segreto":** Vedi Codice di Migrazione.

**"Condizioni Generali di Abbonamento ai Servizi di Rete e di Comunicazione Elettronica":** le presenti condizioni contrattuali, che disciplinano l'offerta di Servizi in abbonamento da parte di INFOSERV, richiesti dal Cliente sia in fase di sottoscrizione della Proposta, che successivamente attraverso i canali preposti.

**"Contratto":** l'insieme della Proposta di Abbonamento ai Servizi avanzata dal Cliente, delle Condizioni Generali di Abbonamento ai Servizi di Rete e di Comunicazione Elettronica, della Carta dei Servizi, dell'Offerta Commerciale e ogni altro allegato, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

**"Corriere":** vettore incaricato del trasporto di Apparecchiature, Accessori e/o merce da INFOSERV al Cliente o viceversa.

**"CPS":** Carrier Pre Selection – servizi di fonia prestati da INFOSERV, come descritti nell'Offerta Commerciale e richiesti nella Proposta di Abbonamento, consistenti in una sorta di Carrier Selection "permanente", che inoltra automaticamente tutte le chiamate attraverso INFOSERV, senza dover anteporre ogni volta il codice di preselezione.

**"Credenziali":** Codice e/o codici personali (ad esempio identificativo e/o password e/o pin, ecc.), che consentono di avere accesso ad aree riservate, Area Clienti, pannelli di controllo e/o di amministrazione di software, strumentazioni informatiche, Servizi, ecc.

**"CS":** Carrier Selection - servizi di fonia prestati da INFOSERV, come descritti nell'Offerta Commerciale e richiesti nella Proposta di Abbonamento, che consentono ad un Cliente già provvisto di linea telefonica di base di altro operatore, di scegliere (per ogni chiamata) se telefonare tramite l'operatore di accesso diretto (semplicemente componendo il recapito dell'utente da chiamare) o tramite INFOSERV (in tal caso, per attivare la prestazione, anteponendo ogni volta al numero telefonico da chiamare il codice di accesso che contraddistingue l'operatore prescelto).

**"DAC":** Data di Attesa Consegna, ad esempio a completamento di un processo di Provisioning.

**"Datacenter":** I locali tecnologici di INFOSERV o dei suoi fornitori.

**"Dispositivo di rete":** Dispositivo (quale ad esempio il Router, l'Access Point, la CPE, il Mediaconverter, ecc.), di collegamento ai Servizi di INFOSERV o dei suoi fornitori.

**"Email":** la casella di posta elettronica personale di ciascun utente, presso cui verranno inviate da parte di INFOSERV le comunicazioni in forma elettronica relative al Contratto, commerciali, tecniche e di servizio. Tali comunicazioni si intenderanno pervenute al destinatario, nel momento in cui questi ha la possibilità di accedervi.

**"Fattura":** Vedi Fattura Elettronica.

**"Fattura Elettronica":** Documento elettronico in formato XML (eXtensible Markup Language), trasmesso per via telematica da INFOSERV al Sistema di Interscambio (di seguito anche SdI), istituito con decreto del Ministero dell'Economia e Finanze 7 marzo 2008, ai sensi della Legge n. 205/2017 e messo a disposizione del Cliente nella sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate ([agenziaentrate.gov.it](http://agenziaentrate.gov.it)).

**"Fibra Ottica":** Servizi Internet, su cavo in fibra ottica, prestati con collegamenti di tipo FTTC (Fiber To The Cabinet – con collegamento in fibra fino alla cabina stradale e da quel punto al terminale di Rete, con altre tecnologie, ad esempio in rame), FTTB (Fiber To The Building – con collegamento in fibra fino all'interno dell'edificio e da quel punto al terminale di Rete con altre tecnologie, ad esempio in rame), FTTH (Fiber To The Home – con collegamento in fibra fino all'interno dell'appartamento / casa / ufficio in cui è posto il terminale di Rete), FTTE (Fiber To The Exchange con collegamento diretto del terminale di Rete alla centrale, senza passare per l'armadio stradale) o GBE (Gigabit Ethernet – soluzioni su fibra dedicata dalla sede del Cliente alla centrale con protocollo trasmissivo Gigabit Ethernet, per realizzare accessi a velocità simmetrica da 10Mbit/s a 1Gbit/s. I collegamenti in fibra ottica potranno anche essere di tipo punto-multipunto GPON (Gigabit-capable Passive Optical Network)).

**"Fornitori Terzi":** Fornitori diversi da INFOSERV (quali ad esempio progettisti, impiantisti, operai, consulenti, fornitori di connettività, di telefonia, di energia elettrica, di servizi in genere, di beni e/o prodotti, di apparecchiature, ecc.), le cui forniture e il cui operato possano influire su tempi di attivazione e/o di manutenzione e/o di funzionamento dei Servizi forniti da INFOSERV.

**"Forza Maggiore":** Eventi e/o situazioni straordinarie e/o imprevedibili e/o comunque indipendenti dalla volontà di INFOSERV, quali (a mero titolo esemplificativo, ma non esaustivo): scioperi, sommosse, manifestazioni, atti di sabotaggio, azioni di hackers, furti, guasti, atti vandalici, atti di terrorismo, guerre, eventi atmosferici, eventi naturali, terremoti, frane, alluvioni, esondazioni, eventi eccezionali e/o catastrofici, sbalzi di tensione elettrica, crolli, esplosioni, incendi, interruzione di servizio da parte di uno o più fornitori di INFOSERV e/o del Cliente, ecc.

**"Giorni":** Si intendono giorni lavorativi, determinati a base al calendario lavorativo di INFOSERV.

**"HDSL":** Servizi Internet, su cavi in rame, prestati con tecnologia HDSL.

**"INFOSERV":** INFOSERV S.r.l. – azienda fornitrice dei Servizi al Cliente.

**"IOT":** Internet Of Things: sigla impiegata per indicare componenti, Apparecchiature, Accessori o Servizi con funzioni domotiche.

**"ISDN":** Servizi di telecomunicazione, prestati da INFOSERV con tecnologia ISDN.

**"Naked":** Linea Internet, priva di servizio voce, con doppino telefonico in rame dedicato.

**"Modalità di Pagamento":** Le modalità, indicate in Contratto, con le quali il Cliente si obbliga a saldare i corrispettivi dovuti a INFOSERV.

**"NOC":** Network Operations Center, centro operativo di gestione e controllo della Rete.

**"Nome di Dominio":** Nome host per la risoluzione a mezzo DNS di un indirizzo IP, che identifica il dominio dell'autonomia amministrativa, dell'autorità o del controllo all'interno di Internet.

**"NP":** Number Portability – servizio di portabilità di un recapito telefonico da un precedente operatore al nuovo.

**"Offerta Commerciale":** Il documento predisposto da INFOSERV e reso noto in qualsiasi forma e con qualsiasi mezzo al Cliente, nonché le informazioni indicate nel sito web [www.infoserv.biz](http://www.infoserv.biz) e/o in pagine da questo accessibili ovvero comunicate con altre modalità telematiche, contenenti la descrizione delle specifiche componenti e delle diverse caratteristiche tecniche, commerciali e/o economiche del Servizio.

**"Parti":** INFOSERV e il Cliente, così come identificati nel Contratto.

**"PBX":** Private Branch Exchange, centralino telefonico.

**"PEC":** Servizio di posta elettronica certificata.

**"Posta Elettronica":** Servizio di Posta Elettronica fornito da INFOSERV.

**"POTS":** Servizi di telecomunicazione, prestati da INFOSERV con tecnologia POTS (analogica), come descritti nelle Offerte Commerciali e richiesti nella Proposta di Contratto.

**"Proposta":** la Proposta di Abbonamento e/o richiesta di adesione ai Servizi, avanzata dal Cliente in forma cartacea e/o elettronica e/o on line e/o telefonica e/o attraverso altri canali preposti.

**"Provisioning":** Processo di attivazione dei Servizi e di allocazione delle risorse previste.

**"Reseller":** Cliente aziendale, autorizzato da INFOSERV alla rivendita dei Servizi al dettaglio (Retail) o all'ingrosso (Wholesale).

**"Rete":** La rete di telecomunicazione attraverso la quale sono erogati i Servizi.

**"RFU":** Ready For Use, comunicazione che un Servizio è attivo e pronto all'uso, generalmente formulata al termine del Provisioning.

**"Servizi":** Servizi offerti da INFOSERV al Cliente, quali ad esempio (ma non solo) Servizi di Rete, di comunicazione elettronica, di Assistenza Tecnica Premium, ecc., come descritti nelle Offerte Commerciali rese note da INFOSERV e selezionati nella Proposta di Abbonamento.

**"Servizi Aggiuntivi":** I Servizi INFOSERV ulteriori, rispetto ai Servizi minimi necessari.

**"Servizi in Cloud":** Servizi e risorse, erogati da INFOSERV, fruibili dal Cliente mediante collegamenti TCP/IP Internet e/o Intranet.

**"Servizi Internet":** Servizi broadband di connessione ad Internet, tramite la tecnologia scelta dal Cliente, ad esempio ADSL, HDSL, SHDSL, VDSL, in Fibra Ottica, WADSL, WHDSL, ecc.

**"Setup":** Attività di installazione e preparazione del Servizio all'impiego da parte del Cliente.

**"Shared":** Vedi Shared Access.

**"Shared Access":** Tecnologia che consente la condivisione di un doppino telefonico in rame, mantenendo i servizi voce con un operatore ed avendo una connessione Internet xDSL con un diverso operatore, quando ne ricorrano i requisiti tecnici.

**"SHDSL":** Servizi Internet, su cavi in rame, prestati con tecnologia SHDSL.

**"SLA":** Service Level Agreement, metriche eventualmente previste dal Contratto per valutare i livelli di servizio (es.: banda garantita, tempi di reazione massimi in caso di apertura Ticket).

**"Terminali":** Apparecchiature terminali (computer, telefoni, videocamere, video, televisori, componenti iot, ecc.), utilizzati dal Cliente per fruire dei Servizi di INFOSERV.

**"Ticket":** La segnalazione effettuata dal Cliente a INFOSERV, relativa a problemi sopravvenuti riguardanti le Apparecchiature e/o i Servizi forniti e/o assistiti per effetto del Contratto.

**"Trouble ticket":** vedi ticket.

**"Uscita a vuoto":** Si verifica quando, a seguito di apertura Ticket e/o reclamo da parte del Cliente, il personale tecnico incaricato da INFOSERV, intervenendo in campo per la risoluzione del problema, ne rilevi l'insussistenza o ne individui la causa in fatto dipendente dal Cliente o da Fornitori Terzi di quest'ultimo. Nei casi di Uscita a vuoto, INFOSERV potrà richiedere al Cliente un corrispettivo a titolo di indennizzo. Quando non espressamente quantificato in Contratto, l'importo per l'uscita a vuoto sarà pari a € 98,00+iva, da sommarsi agli eventuali costi di attività di ripristino.

**"Uso Pubblico":** L'utilizzo dei Servizi in luoghi aperti al pubblico quali, a titolo meramente esemplificativo, bar, ristoranti, alberghi, fiere, ecc.

**"Utente":** Colui che impiega il Servizio.

**"Utilizzatore":** Vedi Utente.

**"Videosorveglianza su IP":** Sistema di videosorveglianza in cui le immagini vengono fatte transitare tramite protocollo Internet.

**"Videocomunicazione":** Vedi Videocomunicazione su IP.

**"Videocomunicazione su IP":** Sistema di comunicazione video in cui le immagini vengono fatte transitare tramite protocollo Internet.

**"VDSL":** Servizi Internet su rame prestati con tecnologia VDSL o VDSL2.

**"VoIP":** Sistema di fonia (a commutazione di pacchetti) in cui la comunicazione avviene facendo transitare la voce su protocollo Internet.

**"WADSL":** Servizi Internet, senza fili e asimmetrici, prestati con tecnologia RadioLan.

**"WHDSL":** Servizi Internet, senza fili e simmetrici, prestati con tecnologia RadioLan.

**"WLR":** Wholesale Line Rental - Servizio di accesso in postazione fissa alla Rete telefonica pubblica, per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e servizi correlati. In particolare, tale servizio viene erogato mediante la rivendita del canone all'ingrosso relativo alla banda bassa delle frequenze del doppino in rame, tanto in modalità POTS, quanto in quella ISDN, collegando la sede del Cliente allo stadio di linea dell'operatore di Rete, con le relative prestazioni.

### 2. OGGETTO

2.1 – Le presenti condizioni generali di Abbonamento disciplinano il rapporto tra il Cliente e INFOSERV, in ordine alla fornitura dei Servizi richiesti dal Cliente con la Proposta di Abbonamento. Le caratteristiche dei Servizi sono descritte nella relativa Offerta Commerciale o, quando presente, nell'apposito allegato al Contratto denominato per l'appunto "Caratteristiche dei Servizi", quest'ultimo da considerarsi prevalente rispetto all'Offerta Commerciale standard.

2.2 – INFOSERV fornirà al Cliente i Servizi richiesti, previo superamento della verifica tecnica di fattibilità e a seguito della conclusione del Contratto, avvenuta secondo le modalità indicate nell'art. 4 delle presenti condizioni generali di Abbonamento.

2.3 – Il Contratto disciplina anche la fornitura di eventuali ulteriori Servizi integrativi e/o Apparecchiature e/o Accessori, che potranno essere richiesti dal Cliente durante il periodo di validità del Contratto stesso.

2.4 – Il Cliente prende atto che l'accesso ai Servizi verrà reso nei limiti e con le restrizioni descritti dall'Offerta Commerciale e dal Contratto.

2.5 – Salvo quanto diversamente concordato per iscritto, operatori di Rete e di comunicazioni elettroniche, diversi da INFOSERV, possono abbonarsi al Servizio esclusivamente per proprie personali esigenze di comunicazione, in immobili di cui hanno la diretta ed esclusiva disponibilità, restando espressamente vietati utilizzi ad altro titolo dei Servizi e la possibilità di loro rivendita, anche se parziale.

2.6 – Il Cliente utilizzerà Servizi, Apparecchiature e Accessori, nonché i propri apparati collegati ai Servizi, in conformità alle leggi, ai regolamenti vigenti ed a quanto previsto nel Contratto, nonché nel rispetto dei diritti dei terzi ed osservando le istruzioni tecniche d'uso eventualmente impartite da INFOSERV. Quando non espressamente concordato diversamente per iscritto, Servizi, Apparecchiature e Accessori dovranno essere utilizzati per gli scopi personali e/o professionali del Cliente, secondo criteri di buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli detti, quali a mero titolo esemplificativo: conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, rivendita o cessione (a qualsiasi titolo) a terzi dei Servizi, ecc. Salvo quanto diversamente concordato per iscritto, resta in ogni caso inteso che i Servizi non potranno essere fruiti dal Cliente al di fuori del territorio nazionale italiano.

2.7 – Il Cliente ha la facoltà di promuovere, occasionalmente e senza alcun vincolo di subordinazione o organizzativo e senza diritto di esclusiva, le Proposte in nome di INFOSERV. Resta inteso che il rapporto occasionale di procacciamento non costituisce o determina alcun vincolo o rapporto di lavoro o servizio tra le Parti interessate, e che pertanto l'eventuale attività di procacciamento non implica l'instaurazione di alcun vincolo di subordinazione o dipendenza dell'una all'altra, essendo loro comune intenzione dare luogo ad un rapporto caratterizzato da indipendenza reciproca. Resta inteso che il Cliente non ha la facoltà di stipulare Contratti in nome e per conto di INFOSERV, ma dovrà eventualmente segnalare gli ordini al personale INFOSERV a mezzo email all'indirizzo commerciale@infoserv.biz o a mezzo Fax al numero (+39) 081.19.72.25.02, e non potrà in alcun caso riscuotere e/o quietanzare importi relativi ai Servizi INFOSERV proposti a terzi. A titolo di eventuale corrispettivo per i soli contratti conclusi da INFOSERV ed andati a buon fine, il Cliente avrà diritto ad uno sconto o ad un credito omaggio sui consumi, come da promozione in atto. Gli sconti e i bonus corrisposti sono comprensivi dell'indennità di incasso e di qualsiasi altra indennità, pertanto null'altro sarà dovuto in virtù dell'attività prestata. Il Cliente prende atto che INFOSERV non garantisce alcun compenso o beneficio economico minimo per l'attività di promozione eventualmente prestata.

### 3. AUTORIZZAZIONI E NORMATIVE DI SETTORE

3.1 – Il Cliente prende atto che INFOSERV fornisce i Servizi di Rete e di comunicazione elettronica, sulla base di apposite autorizzazioni generali, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 259/2003 e dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari, e che tali Servizi possono essere erogati anche attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, utilizzate ai fini della prestazione dei Servizi; l'utilizzo di dette ultime infrastrutture è regolato dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate. Tali normative potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione dei Servizi e particolari regimi di responsabilità del Cliente e/o dell'Utente, in ordine al loro impiego.

3.2 – Gli eventuali apparati del Cliente, collegati al Punto Terminale della Rete, devono essere muniti delle previste omologazioni e autorizzazioni stabilite dalle normative italiane ed europee in vigore. In caso di mancato rispetto di tale disposizione da parte del Cliente, lo stesso, oltre ad incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa in vigore, sarà comunque tenuto al pagamento del traffico imputabile a tali apparati, nonché al risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

### 4. PROPOSTA DI ABBONAMENTO - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

4.1 - Il Cliente potrà richiedere i Servizi con la consegna della Proposta di Abbonamento (datata e sottoscritta) al funzionario di vendita incaricato da INFOSERV, ovvero inviando la Proposta a INFOSERV tramite posta ordinaria, raccomandata A/R o PEC, oppure mediante richiesta on line dal sito [www.infoserv.biz](http://www.infoserv.biz) o da siti da questo raggiungibili o tramite altri canali preposti da INFOSERV. Tale consegna od invio varrà come Proposta di conclusione del Contratto.

4.2 – In qualsiasi momento, il Cliente potrà revocare la Proposta mediante comunicazione scritta da inviarsi ad INFOSERV tramite PEC o raccomandata A/R, finché il Contratto non sia concluso con le modalità di cui al seguente comma 4.3. e fatto salvo il diritto di INFOSERV 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.

4.3 - Il Contratto si intenderà concluso e/o variato in uno qualsiasi dei seguenti casi:

- a) con l'attivazione (anche se parziale) dei Servizi da parte di INFOSERV;
- b) con l'emissione di Fattura da parte di INFOSERV;
- c) qualora il Cliente riceva l'accettazione scritta della Proposta da parte di INFOSERV.

4.4 – La conclusione del Contratto comporterà da parte del Cliente l'integrale, incondizionata ed irrevocabile accettazione delle presenti condizioni generali di Abbonamento e l'automatica rinuncia a proprie eventuali condizioni generali di acquisto o contratti standard.

4.5 - INFOSERV potrà valutare di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

- a) se il Cliente risulti essere stato inadempiente nei confronti di INFOSERV in precedenti rapporti contrattuali;
- b) se il Cliente risulti iscritto nel registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive;
- c) se il Cliente presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali;
- d) 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 di firma e/o di rappresentanza legale;
- e) se sussistano motivi tecnico-organizzativi e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione, che impediscano od ostacolino in misura rilevante la fornitura dei Servizi, ovvero qualora dall'analisi di fattibilità tecnica emerga l'impossibilità di fornire i Servizi richiesti;
- f) qualora il Cliente non confermi per iscritto, secondo le modalità indicate da INFOSERV, la Proposta di Abbonamento effettuata telefonicamente;
- g) se la Proposta risulti carente anche di uno soltanto dei documenti e/o delle informazioni richiesti da INFOSERV;

4.6 - INFOSERV si riserva la facoltà di subordinare l'accettazione della Proposta 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 INFOSERV, al totale adempimento di queste ultime.

4.7 – L'acquisto e/o l'impiego da parte del Cliente di Servizi Aggiuntivi, rispetto a quelli disciplinati dalle presenti condizioni generali di Abbonamento, comporta l'accettazione dei termini e delle condizioni relative alla fornitura dei Servizi stessi, così come specificati nel sito web di INFOSERV ([www.infoserv.biz](http://www.infoserv.biz)) e/o altri siti INFOSERV da questo raggiungibili e/o in Offerte Commerciali, nelle istruzioni tecniche di utilizzo fornite e/o comunicate con altre modalità (anche se telematiche), condizioni tutte che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

4.8 – Qualora l'attivazione del Servizio non sia possibile, a causa di impedimenti tecnici non imputabili ad INFOSERV, la Proposta non potrà essere accettata e il Contratto, eventualmente concluso, si intenderà automaticamente risolto, senza che questo comporti alcun tipo di responsabilità per INFOSERV nei confronti del Cliente o di terzi.

4.9 – Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce ad INFOSERV il diritto di assumere ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto delle normative vigenti.

### 5. DURATA DEL CONTRATTO

5.1 – Il Contratto avrà efficacia dalla sua conclusione, come individuata dal precedente art. 4, e durerà a tempo indeterminato, eccetto in caso di comunicazione scritta di disdetta o di recesso, da effettuarsi secondo quanto previsto dai successivi artt.42 e 44.

5.2 – In deroga al comma 5.1, contratti di durata determinata potranno essere stipulati in occasione di fiere, mostre, esposizioni, congressi, manifestazioni sportive ovvero per le necessità degli organi d'informazione e per altre esigenze di pubblica utilità e/o interesse collettivo. In tali ipotesi il Cliente sarà tenuto al pagamento di quanto previsto da specifiche condizioni economiche e la limitata durata del Contratto dovrà essere espressamente riportata per iscritto sullo stesso.

5.3 – Come previsto dalla delibera AGCOM 519/15/CONS, INFOSERV mette a disposizione del Cliente almeno un'Offerta Commerciale che preveda una durata massima iniziale di dodici mesi.

5.4 – La cessazione per qualsiasi motivo del Contratto, non fa venire meno l'obbligo del Cliente di provvedere al pagamento dei corrispettivi dovuti a qualsiasi titolo ad INFOSERV e non saldati.

5.5 – Il Cliente prende atto ed accetta, che il Contratto sarà vincolato alle durate minime e ai rinnovi taciti, eventualmente specificati nell'Offerta Commerciale o nel modulo "Caratteristiche dei Servizi" eventualmente allegato al Contratto.

5.6 – Il Cliente prende atto ed accetta che, quando non diversamente indicato per iscritto, il Contratto avrà una durata minima di 24 mesi dalla sua conclusione avvenuta come da art.4.

5.7 – Il Cliente prende atto ed accetta che la disdetta o il recesso dal Contratto comporteranno la cessazione di ogni e qualsivoglia rapporto contrattuale esistente relativamente ai Servizi erogati da INFOSERV. Qualora il Cliente intendesse disattivare solo alcuni dei Servizi indicati in Contratto, dovrà effettuare una "Richiesta di Variazione dei Servizi". In tali casi il Contratto, ove tecnicamente possibile, resterà valido ed efficace per i restanti Servizi.

### 6. ATTIVAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

6.1 – Fermo restando quanto previsto dall'articolo 4 delle presenti condizioni generali di Abbonamento, i Servizi vengono attivati entro i tempi previsti dall'Offerta Commerciale e comunque non oltre i 60 (sessanta) giorni dalla conclusione del Contratto, ovvero nei tempi concordati con il Cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica e o ritardi dovuti a cause di Forza Maggiore. La data di attivazione, qualora non comunicata da INFOSERV, potrà essere richiesta al suo Servizio Clienti.

6.2 – Quando, per cause imputabili unicamente ad INFOSERV, l'attivazione dei Servizi venga ritardata rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'articolo 39.

6.3 – Quando sia prevista, da parte di INFOSERV, l'installazione di Apparecchiature e/o Accessori e/o impianti presso il Cliente, quest'ultimo è tenuto, a propria cura e spese, a predisporre gli spazi e gli ambienti destinati alla loro installazione, eseguendo tutti gli adeguamenti eventualmente necessari di tipo tecnico, tecnologico, strutturale, elettrico, ambientale, per la messa in sicurezza, ecc., anche nel rispetto di eventuali indicazioni fornite da INFOSERV. In particolare, il Cliente dovrà provvedere all'impianto elettrico di alimentazione ed alla relativa presa di terra, rispondendo del loro corretto funzionamento.

6.4 – Nei casi di cui al precedente art. 6.3 e/o al successivo 6.8, il Cliente garantisce, inoltre, l'adempimento degli obblighi previsti dalle vigenti disposizioni normative in materia di sicurezza sul lavoro, ove applicabili.

6.5 – Ove previsto, all'attivazione dei Servizi, INFOSERV consegnerà al Cliente (in comodato d'uso, a noleggio o ad altro titolo) le Apparecchiature e gli Accessori eventualmente necessari alla fruizione dei Servizi e, nei casi previsti, ne curerà l'installazione e/o la manutenzione.

6.6 – Salvo quanto diversamente sottoscritto, in caso di guasto di Apparecchiature e/o Accessori forniti al Cliente in comodato gratuito e/o a noleggio, INFOSERV provvederà gratuitamente a ripararle o sostituirle se difettose (o comunque non idonee all'uso), tranne nei casi in cui risulti che il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, manomissione, negligenza e/o incuria nell'uso delle stesse o a cause di Forza Maggiore. In tali ipotesi INFOSERV provvederà alla sostituzione/riparazione dietro opportuno corrispettivo, al prezzo indicato da INFOSERV.

6.7 – Il Cliente autorizza sin d'ora INFOSERV a compiere tutto quanto necessario per la fornitura del Servizio, ivi compreso l'accesso concordato agli immobili di proprietà del Cliente o in sua disponibilità, l'effettuazione delle verifiche tecniche e l'adempimento delle altre obbligazioni previste da Contratto. A tal fine, INFOSERV invierà personale munito di apposito tesserino o credenziali di riconoscimento in data e in orari concordati con il Cliente.

6.8 – Apparecchiature e Accessori forniti da INFOSERV a titolo di noleggio o comodato gratuito, potranno essere utilizzati dal Cliente per fruire dei Servizi richiesti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e non potrà rimuoverli, sostituirli, manometterli in alcun modo, né cederli a terzi, neppure temporaneamente, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico su Apparecchiature e Accessori di proprietà di INFOSERV, potranno essere effettuati unicamente previa autorizzazione di INFOSERV, ovvero di personale dalla stessa incaricato. Il mancato rispetto del presente articolo può costituire causa di risoluzione del Contratto da parte di INFOSERV.

6.9 – INFOSERV assicura la regolarità del Servizio, tuttavia INFOSERV potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dello stesso, in tutto o in parte, anche senza preavviso, per cause di Forza Maggiore, in caso di guasti alla Rete e/o agli apparati di erogazione dei propri Servizi e/o di quelli di altri operatori, nonché in caso di modifiche e/o manutenzioni comunicate al Cliente con almeno 5 (cinque) giorni di preavviso, telefonicamente, via email, PEC, fax o posta ordinaria, indicando la durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. Gli interventi programmati sono, di volta in volta, pubblicati sul sito [www.infoserv.biz](http://www.infoserv.biz) o tramite altri siti web INFOSERV da questo accessibili.

6.10 – Poiché per l'attivazione di alcuni Servizi è necessaria la collaborazione di altri operatori delle telecomunicazioni e/o di Fornitori Terzi, INFOSERV non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti anche solo parzialmente imputabili o comunque dipendenti dall'operato di altri operatori o di Fornitori Terzi.

6.11 – Il Cliente è tenuto a consentire gratuitamente ad INFOSERV l'accesso e l'attraversamento anche sotterraneo, della sua proprietà per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla Rete e a tutela del suo funzionamento. L'Abbonamento può non perfezionarsi se chi lo richiede non consente il predetto accesso e/o attraversamento. Quando il collegamento sia impedito da terzi che non consentono l'attraversamento e/o l'accesso alla loro proprietà, INFOSERV non è responsabile per i ritardi o per la revoca della richiesta di collegamento.

6.12 – Quando attività a cura di INFOSERV siano ritardate, intralciate o compromesse da ritardi del Cliente (o di suoi incaricati), relativi alle predisposizioni necessarie al completamento dell'operato di INFOSERV, questa provvederà a fatturare al Cliente i costi ulteriori, le ore eccedenti di attività e/o le prestazioni eventualmente ripetute, alle tariffe indicate da INFOSERV tramite i propri canali di comunicazione.

### 7. RICHIESTA DI VARIAZIONE DEI SERVIZI - TRASLOCO

7.1 – Il Cliente, in regola con i pagamenti, potrà richiedere la variazione dei Servizi, mediante la sottoscrizione e l'invio ad INFOSERV di una nuova Proposta e/o richiesta di variazione e/o documento integrativo (addendum).

7.2 – INFOSERV potrà discrezionalmente decidere se dare seguito alla richiesta di variazione dei Servizi, concludendo il nuovo Contratto secondo le previsioni dell'art. 4 delle presenti condizioni generali di Abbonamento.

7.3 – Il Cliente, in regola con i pagamenti, potrà richiedere a INFOSERV il trasloco dei Servizi ad una nuova sede, con un diverso indirizzo. La richiesta di trasloco dovrà essere formalizzata per iscritto, inoltrando a INFOSERV l'apposito "Modulo di richiesta trasloco", reperibile mediante il servizio clienti o sul sito [www.infoserv.biz](http://www.infoserv.biz). La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche

da parte di INFOSEV e nel caso di esito negativo di dette verifiche, INFOSEV informerà tempestivamente il Cliente. I tempi di gestione del trasloco saranno previsti nel "Modulo di richiesta trasloco" e si differenzieranno in funzione della tecnologia di collegamento.

7.4 – Il Cliente è informato e accetta che, in caso di trasloco, INFOSEV gliene addebiterà i costi di gestione e che il trasloco potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento e/o dell'offerta commerciale sottoscritta e che tale eventuale variazione verrà tempestivamente comunicata da INFOSEV. Nei casi in cui non sia tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, questi verranno mantenuti, salvo il recesso da parte del Cliente.

## 8. SERVIZI VOCE

8.1 – Tramite il Servizio Voce, il Cliente fruisce del Servizio di fonia fornitogli da INFOSEV in modalità CS, CPS, WLR, VoIP (o altre disponibili), alle condizioni tecniche e commerciali descritte nell'Offerta Commerciale.

8.2 – INFOSEV, conformemente a quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003) e dalle successive disposizioni regolamentari emanate dalle Autorità competenti, fornisce la linea telefonica disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo e verso le numerazioni internazionali e satellitari di elevato costo, salvo richiesta contraria del Cliente. In alternativa, sempre a richiesta del Cliente, INFOSEV fornisce specifiche prestazioni di blocco selettivo delle chiamate, che consentono di abilitare-disabilitare la linea in modalità controllata dal Cliente, tramite l'utilizzo di un codice personale (PIN), verso determinate tipologie di numerazioni.

8.3 – INFOSEV informa i Clienti tramite comunicazione scritta e/o campagna informativa riguardo alla disabilitazione permanente e alla disponibilità delle diverse prestazioni di autosabbonamento a PIN, descrivendone i contenuti di dettaglio, le caratteristiche e le opzioni accessibili e praticabili tecnicamente attraverso procedure semplici e chiare. In ogni caso il Cliente può ottenere informazioni dettagliate sulla disabilitazione permanente o conoscere le caratteristiche dei diversi servizi di autosabbonamento con PIN disponibili, chiamando il Servizio Clienti oppure visitando il sito [www.infosevbiz](http://www.infosevbiz).

8.4 – INFOSEV, su richiesta del Cliente, fornisce la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, con le ultime tre cifre oscurate, effettuate dal Cliente sulla base di un proprio sistema interno di rilevazione. Nel caso di reiterato reclamo, se il Cliente ne fa richiesta ai sensi della vigente normativa sulla privacy, INFOSEV fornisce documentazione dettagliata del traffico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita in contestazione.

## 9. SERVIZI VOIP

9.1 – Nel caso in cui il Cliente abbia sottoscritto un Abbonamento per Servizi VoIP, si obbliga ad utilizzare eventuali numerazioni geografiche unicamente dalla sede di attivazione ad esse associate in Contratto e riferibile all'area geografica del loro prefisso.

9.2 – Il Cliente si dichiara informato che Servizi e terminali VoIP non funzionano in assenza di energia elettrica e/o di connessione ad Internet e che, con i Servizi VoIP, numeri di emergenza (112, 113, 114, 115, 117, 118, ecc.) e alcune numerazioni speciali potrebbero non essere raggiungibili, pertanto i Servizi VoIP non sono da considerarsi sostitutivi della linea tradizionale.

9.3 – Il Cliente prende atto che eventuali sospensioni, interruzioni o disservizi limitati al Servizio di accesso a Internet non pregiudicano la fruizione dei Servizi VoIP rimasti attivi, in quanto accessibili da un qualsiasi terminale dotato di una connessione ad Internet e dell'eventuale software necessario.

## 10. SERVIZI INTERNET

10.1 – In caso di Abbonamenti che comportino la navigazione in Internet, la velocità della stessa - riportata nella relativa Offerta Commerciale - è indicativa e dipende da fattori tecnici variabili della Rete dell'operatore, dal livello di congestione della Rete Internet, dal server a cui il Cliente è collegato e dalle caratteristiche dei terminali in dotazione.

10.2 – In conformità alle previsioni della Delibera AGCOM 244/08/CSP in materia di Qualità e Carte dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa, nell'Offerta Commerciale relativa al profilo di Abbonamento scelto, sono riportati il valore obiettivo della velocità minima di trasmissione in download del servizio di cui all'articolo 7, comma 4, della medesima Delibera, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia di accesso utilizzata ed alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere per un'integrale e corretta fruizione della stessa. La suddetta documentazione, insieme alle informazioni concernenti le misure che vengono effettuate periodicamente da INFOSEV nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalla Delibera AGCOM 131/06/CSP, è anche pubblicata sul sito [www.infosevbiz](http://www.infosevbiz).

10.3 – Le prestazioni dei Servizi di connessione a Internet su cavo (in rame o fibra ottica) fornite da INFOSEV, si intendono validamente rilevate quando misurate a rete scarica (cioè con LAN scollegata) mediante un collegamento diretto via cavo all'Apparato terminale (es.: modem, router) fornito da INFOSEV in Abbonamento. Quando l'apparato terminale adoperato dal Cliente, non sia stato fornito da INFOSEV in Abbonamento, nei casi di prestazioni inferiori a quelle previste da Contratto, il Cliente, previo reclamo scritto, potrà richiedere l'invio sul posto di un tecnico incaricato da INFOSEV per verificare le prestazioni della linea Internet, mediante l'impiego di un Apparato terminale di proprietà di INFOSEV. In tale ultima evenienza, qualora i valori rilevati risultino nella norma o si configuri il caso di Uscita a vuoto, saranno addebitati al Cliente i relativi costi d'intervento.

10.4 – INFOSEV non garantisce che le prestazioni previste dal Contratto per linee su cavo (in rame o fibra ottica) siano tali a valle di un'eventuale connessione WiFi, stante i molteplici fattori, indipendenti da INFOSEV, che possono impattare sul funzionamento di tale servizio.

10.5 – Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio oppure l'obiettivo annuale di velocità minima di trasmissione in download del Servizio, pubblicati periodicamente da INFOSEV. A tal fine il Cliente ha l'onere di fornire opportuna circostanziata segnalazione, inviando un reclamo scritto a INFOSEV. Il Cliente, nel caso in cui non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 (trenta) Giorni dalla ricezione del reclamo da parte di INFOSEV, potrà recedere senza penali dal Contratto.

## 11. SERVIZI DI HOSTING

11.1 – In qualità di Internet Service Provider, INFOSEV potrà ospitare (su server propri o dei propri fornitori) i siti e servizi web del Cliente, mettendogli a disposizione una porzione delle proprie risorse, per pubblicare i contenuti desiderati e renderli disponibili via Internet o Intranet, secondo i termini e le condizioni previste dal Contratto.

11.2 – INFOSEV non assume alcuna responsabilità per i contenuti pubblicati o gestiti dal Cliente e per le forme di tali dati e informazioni. Ai sensi dell'art. 22, il Cliente si obbliga a tenere indenne INFOSEV da eventuali azioni, pretese o eccezioni esercitate da terzi nei suoi confronti, in dipendenza o in connessione di tali contenuti o forme.

11.3 – Il Cliente si impegna ad eseguire eventuali istruzioni di INFOSEV, relativamente al Servizio di Hosting sottoscritto.

11.4 – Il Cliente è informato e accetta, che INFOSEV possa rimuovere temporaneamente o permanentemente i contenuti dei siti web del Cliente eventualmente contestati. In tale ipotesi il Cliente rinuncia fin da ora a qualsiasi richiesta risarcitoria.

11.5 – Il Cliente è informato e accetta che, alla cessazione del Contratto, INFOSEV cancellerà definitivamente i dati contenuti nello spazio web precedentemente assegnato al Cliente. Il Cliente sarà perciò l'unico responsabile di eventuali copie di sicurezza (backup) di tali dati e informazioni, sollevando fin da ora INFOSEV da qualsiasi responsabilità in caso di loro perdita.

## 12. SERVIZI DI HOUSING

12.1 – Il Servizio di Housing consiste, in conformità a quanto previsto dall'Offerta Commerciale, nell'allocazione di spazi e risorse presso Datacenter e/o locali in disponibilità di INFOSEV, destinati ad ospitare server ed altre apparecchiature del Cliente o in disponibilità di quest'ultimo.

12.2 – Ai sensi dell'art. 22, il Cliente si obbliga a tenere indenne INFOSEV da eventuali azioni, pretese o eccezioni esercitate da terzi nei suoi confronti, in connessione all'impiego dei server e/o delle apparecchiature ospitate in Housing, nonché delle attività svolte con il loro ausilio e dei dati e delle forme delle informazioni eventualmente in essi contenute o da essi scambiate.

12.3 – Il Cliente si impegna ad eseguire eventuali istruzioni di INFOSEV, relativamente al Servizio di Housing sottoscritto.

12.4 – Il Cliente è informato e accetta che INFOSEV, a seguito di contestazioni di terzi, possa in via cautelativa sospendere temporaneamente o permanentemente il Servizio di Housing, senza che il Cliente possa avanzare alcuna richiesta risarcitoria.

12.5 – Il Cliente è informato e accetta che, alla cessazione del Contratto, disporrà di 10 (dieci) giorni per effettuare il ritiro dei server e delle apparecchiature di sua proprietà. Decorso inutilmente tale termine, INFOSEV addebiterà automaticamente al Cliente un costo giornaliero di stoccaggio dei server e delle apparecchiature non prontamente ritirate.

12.6 – Decorsi inutilmente 30 (trenta) giorni dalla cessazione del Contratto, senza che il Cliente abbia provveduto al ritiro dei server e delle apparecchiature di sua proprietà, INFOSEV ne potrà procedere alla dismissione, senza che il Cliente possa avanzare alcuna richiesta di restituzione o indennizzo. Anche in tale ultima ipotesi, varranno le previsioni di cui all'art. 22.

12.7 – Il Cliente si obbliga a saldare ad INFOSEV tutti i corrispettivi ad essa dovuti, prima di effettuare il ritiro dei propri server ed apparati ospitati nel Datacenter di INFOSEV.

12.8 – Nei casi di mancato rispetto del precedente comma 12.7, server e apparati del Cliente, non potranno essergli riconsegnati e, nei casi in cui ne ricorrano i termini, si applicheranno le previsioni dei commi 12.5 e 12.6.

## 13. SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA

13.1 – Il Cliente accede al Servizio di Posta Elettronica da web (modalità webmail) o mediante client certificati per il Servizio.

13.2 – Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio di Posta Elettronica in conformità con le vigenti normative e con le eventuali istruzioni impartite da INFOSEV, in modo da non arrecare danni o disturbi a INFOSEV o a terzi, anche evitando l'invio di messaggi non sollecitati (SPAM).

13.3 – INFOSEV non si assume alcuna responsabilità per l'utilizzo del Servizio di Posta Elettronica da parte del Cliente e per i contenuti e gli effetti delle email da esso inviate o ricevute.

13.4 – Il Cliente manleva espressamente INFOSEV da qualsiasi responsabilità derivante dall'impiego del Servizio di Posta Elettronica.

13.5 – Il Cliente prende atto che eventuali sospensioni, interruzioni o disservizi limitati al Servizio di accesso a Internet non pregiudicano la fruizione del Servizio di Posta Elettronica rimasto attivo, in quanto accessibile da un qualsiasi terminale dotato di una connessione ad Internet.

13.6 – Il Cliente prende atto che eventuali servizi di filtraggio dei contenuti quali, a titolo non esaustivo, antivirus o antispam, essendo basati su tecnologie euristiche, non possono garantire una tutela integrale da infezioni o falsi allarmi e sono erogati in modalità best-effort.

13.7 – Qualora il Cliente non acceda alla propria casella di Posta Elettronica, se offerta da INFOSEV a titolo gratuito, per un periodo superiore ai 6 (sei) mesi, INFOSEV potrà disattivare la casella medesima, cancellandone tutti i messaggi contenuti. Il solo indirizzo della casella di Posta Elettronica sarà conservato da INFOSEV per un periodo di ulteriori 3 (tre) mesi e potrà essere rassegnato al Cliente che ne faccia espressa richiesta scritta entro tale termine.

13.8 – Il Cliente prende atto e accetta che il Servizio di Posta Elettronica presupponga la corretta configurazione del Nome di Dominio associato e che, in caso di variazioni o modifiche dovute a riconfigurazioni del record MX, del DNS o a spostamento del Nome di Dominio il Servizio di Posta Elettronica potrebbe non funzionare correttamente o affatto.

13.9 – Il Cliente prende atto e accetta che il Servizio di Posta Elettronica cesserà di funzionare nei casi di cancellazione, scadenza, sospensione o interruzione del Servizio di gestione del Nome di Dominio associato.

13.10 – Il Servizio di Posta Elettronica, così come gli indirizzi email assegnati al Cliente, hanno durata pari a quella del Contratto.

13.11 – Il Cliente è informato e accetta che alla scadenza del Servizio di Posta Elettronica offerto a titolo oneroso o in abbinamento ad altri Servizi, salvo rinnovo, ne verrà inibito il funzionamento. In tale ultima evenienza il Cliente disporrà di 5 (cinque) giorni per rinnovare (ove possibile) il Servizio di Posta Elettronica, che in tal caso sarà riattivato entro 2 (due) Giorni; in caso di mancato rinnovo entro il termine predetto, il Servizio di Posta Elettronica si intenderà cessato e si applicheranno le previsioni del successivo comma 13.12.

13.12 – Il Cliente è informato e accetta che, alla cessazione del Contratto o del Servizio di Posta Elettronica, INFOSEV cancellerà definitivamente dai propri server le email inviate e/o ricevute dal Cliente. Il Cliente sarà perciò l'unico responsabile di eventuali copie di sicurezza (backup) di tali email, sollevando fin da ora INFOSEV da qualsiasi responsabilità in caso di loro perdita.

## 14. NOMI DI DOMINIO

14.1 – Su mandato del Cliente, INFOSEV provvederà ad inviare la richiesta di registrazione e/o di trasferimento del Nome di Dominio all'organismo competente, sulla scorta dei dati forniti dal Cliente stesso, rispettando l'ordine cronologico delle richieste pervenute. Resta inteso che INFOSEV non potrà garantire il buon esito dell'operazione richiesta, né potrà ritenersi responsabile per la mancata assegnazione o il mancato trasferimento del Nome di Dominio indicato, con eccezione per i casi di violazione delle norme vigenti, ad essa imputabili.

14.2 – Il Cliente si dichiara consapevole del fatto che il Nome di Dominio, da egli indicato ai fini della registrazione, potrebbe non essere disponibile.

14.3 – Il Cliente è altresì informato del fatto che il buon esito della procedura di registrazione e assegnazione di un Nome di Dominio è subordinato all'attivazione e configurazione di una casella "Postmaster" che INFOSEV, ove richiesto, provvederà ad attivare. Salvo quando diversamente concordato per iscritto, il Cliente sarà il responsabile unico della verifica periodica svolta dalla Registration Authority (da cui dipende il Nome di Dominio) attraverso l'invio e la ricezione di messaggi di posta elettronica.

14.4 – La registrazione del Nome di Dominio comporta l'inserimento dei dati personali del Cliente all'interno di un registro pubblicamente accessibile. Il Cliente potrà considerarsi assegnatario dei diritti d'uso del Nome di Dominio dal momento in cui detta qualità risulterà nel database dell'autorità competente.

14.5 – Il Cliente dovrà fornire con cura e attenzione le informazioni necessarie alla richiesta del Servizio e controllare il corretto inserimento dei dati relativi alla titolarità del Nome di Dominio nel database dell'autorità competente. In assenza di contestazione da far pervenire ad INFOSEV entro e non oltre 10 giorni dall'assegnazione del Nome di Dominio, i dati saranno considerati corretti.

14.6 – Il Cliente si dichiara unico responsabile per la formazione, il contenuto e l'utilizzo del Nome di Dominio, nonché per la correttezza dei dati forniti mediante INFOSEV all'organismo competente per la registrazione e/o trasferimento del Nome di Dominio o per l'aggiornamento dei dati ad esso associati, manlevando espressamente INFOSEV da qualsiasi responsabilità relativa agli aspetti richiamati.

14.7 – Il Cliente rinuncerà all'assegnazione, alla registrazione e all'utilizzo del Nome di Dominio, qualora risulti, che il medesimo comporti una lesione dei diritti di esclusiva di terzi.

14.8 – Qualora il Cliente intenda affidare ad INFOSEV la gestione di un Nome di Dominio registrato ad opera di un altro fornitore di servizi Internet (ISP), dovrà tempestivamente fornire ad

INFOSERV il codice d'identificazione e le Credenziali associate. Ove i predetti dati non siano disponibili, INFOSERV comunicherà all'altro ISP la volontà del trasferimento di gestione in nome e per conto del Cliente.

14.9 – Ove richiesto, INFOSERV provvederà a svolgere l'attività di gestione individuata in Contratto e a curare il rinnovo del Nome di Dominio e il suo mantenimento.

14.10 – Salvo diverso accordo, il Cliente avrà l'onere di controllare le scadenze di registrazione del Nome di Dominio e richiederne ad INFOSERV, nei tempi previsti, eventuale disdetta. In mancanza, INFOSERV provvederà ad effettuare il rinnovo del Nome di Dominio nel rispetto di regole e procedure stabilite dalle autorità competenti. In caso di mutamento delle relative tariffe, gli eventuali maggiori importi anticipati da INFOSERV saranno addebitati al Cliente.

14.11 – Il Cliente è informato e accetta che il Nome di Dominio può essergli revocato dalle autorità competenti o a seguito di procedure stragiudiziali.

14.12 – La cessazione del Contratto per qualunque causa comporterà la cancellazione del Nome di Dominio, salvo sia stato concordato il suo trasferimento a terzi.

## 15. SERVIZI DI VIDEOCOMUNICAZIONE E DI VIDEOSORVEGLIANZA SU IP

15.1 – Il Cliente, sottoscrivendo un Abbonamento per Servizi di Videocomunicazione e/o di Videosorveglianza su IP, ai fini della normativa sulla privacy, della sicurezza sul lavoro e delle altre leggi vigenti, si dichiara l'esclusivo responsabile del posizionamento delle videocamere e del loro impiego, unitamente a quello di Apparecchiature e/o Accessori, nonché Titolare del trattamento dati, manlevando espressamente INFOSERV da qualsivoglia responsabilità derivante dal loro impiego.

15.2 – Il Cliente si dichiara informato che il funzionamento dei Servizi di Videocomunicazione e Videosorveglianza su IP è subordinato a quello delle reti di collegamento Intranet e Internet.

15.3 – Sulla scorta del precedente comma 15.2, il Cliente si dichiara unico responsabile nella verifica d'idoneità della propria infrastruttura e connessione a Internet a garantire il corretto funzionamento dei Servizi di Videocomunicazione e/o Videosorveglianza su IP.

## 16. SERVIZI IN CLOUD

16.1 – Il Cliente è tenuto ad accedere o impiegare i Servizi in Cloud nel rispetto delle normative vigenti, delle licenze dei software adoperati e di eventuali istruzioni impartitegli da INFOSERV.

16.2 – Il Cliente si dichiara informato che il funzionamento dei Servizi in Cloud è subordinato a quello delle reti Intranet ed Internet.

16.3 – Il Cliente dichiara, per sé e/o per i terzi cui possa, a qualsiasi titolo, aver consentito di utilizzare il Servizio, di essere in regola con le licenze dei software autonomamente inseriti ed utilizzati con i Servizi in Cloud e se ne assume i relativi costi.

## 17. SLA

17.1 – Il Cliente è informato e accetta che, previa sottoscrizione delle relative opzioni, possa richiedere SLA con caratteristiche migliorative del Servizio e/o della gestione dei Ticket.

## 18. APPARATI, APPARECCHIATURE E ACCESSORI

18.1 – Nei casi previsti dal Contratto, INFOSERV consegnerà al Cliente Apparecchiature e/o Accessori a titolo di comodato gratuito, di noleggio, o di altro titolo, secondo le condizioni riportate nell'Offerta Commerciale e/o nella Proposta di Abbonamento e/o nella Scheda di Attivazione.

18.2 – Il comodato gratuito di eventuali Apparecchiature e/o Accessori forniti da INFOSERV al Cliente, è disciplinato dalle disposizioni di cui agli articoli 1803 e seguenti del codice civile.

18.3 – Qualora consentito dal Contratto, quando per la fruizione dei Servizi vengano impiegati apparati del Cliente, questi dovranno essere tra quelli certificati per il Servizio, omologati e conformi agli standard internazionali, alle normative vigenti, in perfetto stato di funzionamento e correttamente configurati secondo le istruzioni rese disponibili sul sito web [www.infoserv.biz](http://www.infoserv.biz) e/o impartite da INFOSERV. Qualora gli apparati del Cliente presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della Rete o disturbare il funzionamento dei Servizi o creare rischi per l'incolumità fisica di cose e/o persone, INFOSERV potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando tali apparati siano disconnessi dal punto terminale della Rete; in tal caso, INFOSERV informerà il Cliente della sospensione, specificando i motivi della stessa.

18.4 – Ai fini della normativa sulla privacy, della sicurezza sul lavoro e delle altre leggi vigenti, il Cliente si dichiara esclusivo responsabile per l'ubicazione e l'impiego di Apparecchiature e/o Accessori di INFOSERV e/o di apparati propri impiegati con il Servizio, nonché Titolare del trattamento di eventuali dati gestiti mediante gli stessi, manlevando espressamente INFOSERV da qualsivoglia responsabilità e/o richiesta risarcitoria e/o sanzione inerente gli aspetti precedentemente indicati.

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

18.6 – In caso di smarrimento, furto o manomissione di Apparecchiature e/o Accessori, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione ad INFOSERV, con qualunque mezzo, confermandola entro 7 (sette) giorni a mezzo PEC o raccomandata A/R, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.

18.7 – Alla scadenza del Contratto, ed in ogni altro caso di sua cessazione, Apparecchiature e/o Accessori, consegnati da INFOSERV al Cliente in comodato gratuito o a noleggio, dovranno essere restituiti dal Cliente a INFOSERV entro e non oltre 10 (dieci) giorni, salva l'ipotesi di acquisto da parte del Cliente, se consentita dal Contratto. Apparecchiature e/o Accessori, non restituiti integri e/o non completi di confezione originale, manualistica e ogni altro Accessorio ricevuto a corredo, saranno fatturati al Cliente, che si obbliga fin da ora a saldare ad INFOSERV il relativo importo, entro e non oltre 10 (dieci) giorni dal ricevimento della Fattura.

18.8 – Apparecchiature e/o Accessori a noleggio, restituiti dal Cliente in anticipo sui termini previsti dal Contratto e senza richiesta o autorizzazione di INFOSERV, non sollevano il Cliente dal pagamento di eventuali canoni di noleggio o dei Servizi previsti dall'Abbonamento.

18.9 – Nel caso di Apparecchiature e/o Accessori guasti o non funzionanti, ricevuti da INFOSERV in comodato gratuito o a noleggio, il Cliente potrà richiederne per iscritto la sostituzione, specificandone marca, modello, seriale (o identificativo) e gli estremi dei documenti di trasporto e/o di consegna, con i quali li abbia ricevuti.

18.10 – Qualsiasi reso di Apparecchiature e/o Accessori dovrà preliminarmente essere richiesto per iscritto dal Cliente agli indirizzi di cui all'art. 42 e autorizzato da INFOSERV, che in caso affermativo potrà comunicargli un numero di Reso Merce Autorizzato (RMA) e il destinatario a cui inviare la merce da sostituire (ad esempio il produttore, un centro di assistenza, INFOSERV stessa, ecc.). Tale numero di RMA andrà specificato nel documento di accompagnamento della merce resa e trascritto in maniera evidente sul suo imballo.

18.11 – Apparecchiature e/o Accessori inviati dal Cliente in maniera non conforme alle indicazioni di INFOSERV o privi di RMA, potranno essergli rispediti con addebito delle spese di trasporto.

18.12 – Sono a carico del Cliente le spese di trasporto per il reso di Apparecchiature e/o Accessori, mentre saranno a carico della INFOSERV le spese di riconsegna al Cliente dei prodotti eventualmente inviati in sostituzione di quelli restituiti.

18.13 – Apparecchiature e/o Accessori resi dal Cliente che ne richieda la verifica o la sostituzione, quando risultino essere privi di vizi, difformità, difetti o dei guasti lamentati dal Cliente, gli saranno restituiti con l'addebito dei costi sostenuti per la loro verifica e riconsegna.

18.14 – Apparecchiature e/o Accessori resi dal Cliente ai sensi del comma 18.9, saranno sostituiti addebitandogli i costi di sostituzione stabiliti da INFOSERV, nei casi in cui la merce resa:

a) risulti priva di tutti gli imballi originali e/o dei loro contenuti e/o della relativa documentazione;

b) risulti non integra, graffiata, rovinata esteticamente, manomessa o con gli eventuali sigilli rotti o assenti;

c) risulti con gli elementi identificativi presenti sul suo corpo (numero di matricola, serial number, data di fabbricazione, ecc.) abraso o in qualche modo alterato o resi illeggibili;

d) risulti danneggiata o compromessa per danni dovuti a negligenza o imperizia nell'uso o uso improprio;

e) risulti danneggiata o compromessa, quando il danno sia dovuto a una delle seguenti cause: installazione impropria non conforme alle istruzioni fornite ed alle leggi vigenti in materia, manomissione, modifiche del prodotto, collegamenti elettrici con tensioni diverse da quelle indicate, mutamenti della tensione di rete, scariche elettriche, fulmini, allagamenti, fuoco, infiltrazioni, altri fattori esterni alle Apparecchiature e/o agli Accessori.

18.15 – Inoltre INFOSERV provvederà a fatturare al Cliente i costi di sostituzione ed eventuale Setup di Apparecchiature e/o Accessori – consegnati al Cliente a titolo di comodato gratuito o di noleggio - nei seguenti casi:

a) quando Apparecchiature e/o Accessori risultino smarriti o rubati;

b) quando Apparecchiature e/o Accessori risultino danneggiati deliberatamente;

c) quando Apparecchiature e/o Accessori risultino danneggiati a causa di eventi imprevisi e/o di Forza Maggiore;

d) quando Apparecchiature e/o Accessori risultino guastati, danneggiati o compromessi, anche solo parzialmente, per fatti non dipendenti da INFOSERV.

18.16 – Il Cliente ha facoltà di richiedere in Abbonamento, alle condizioni propostegli da INFOSERV, Apparecchiature e/o Accessori ulteriori rispetto a quelli impiegati con i Servizi, quali scorte da impiegare come ricambi in caso di guasti, al fine di assicurarsi la continuità operativa dei Servizi. Il Cliente si dichiara informato e accetta, che INFOSERV non sia tenuta ad avere in magazzino scorte di eventuali Apparecchiature e/o Accessori di ricambio, conseguentemente si obbliga a tenere indenne e a manlevare espressamente INFOSERV da qualsivoglia responsabilità e/o richiesta risarcitoria propria o di terzi per danni diretti o indiretti, la cui causa sia riconducibile ai tempi di riparazione e/o sostituzione delle Apparecchiature e/o degli Accessori guastati e al conseguente fermo dei Servizi.

18.17 Per evitare il danneggiamento, gli articoli da rendere andranno correttamente imballati e spediti in porto franco e con spedizione tracciabile all'indirizzo appositamente comunicato da INFOSERV al Cliente o in mancanza a: *INFOSERV S.r.l. - Ufficio resi - Centro Direzionale Is. G1 - 80143 Napoli (ITALIA)*. La merce resa viaggia per conto e a rischio del Cliente. Apparecchiature e/o Accessori resi, pervenuti danneggiati, guasti e/o privi di tutto quanto previsto, saranno addebitati al Cliente che, previo saldo di quanto richiestogli a titolo di indennizzo, potrà ritirarli a proprie spese, a mezzo Corriere.

18.18 – Resta inteso che Apparecchiature, Accessori e le loro relative specifiche tecniche sono suscettibili di modifica da parte di INFOSERV.

## 19. CONDIZIONI DI SPEDIZIONE E TRASPORTO

19.1 – Salvo diversi accordi scritti, la merce spedita a qualsiasi titolo da INFOSERV al Cliente, o da quest'ultimo resa ad INFOSERV, viaggia sempre per conto e a rischio del Cliente, cui spettano le eventuali contestazioni da avanzare al Corriere per merce danneggiata e/o non pervenuta. INFOSERV provvederà quindi ad eventuali assicurazioni della merce per i rischi di trasporto (e di ogni altra natura) solo su esplicite richieste e istruzioni scritte del Cliente e a sue spese.

19.2 – Qualsiasi riserva formulata dal Cliente al Corriere, al momento del ricevimento della merce, dovrà essere comunicata per iscritto anche ad INFOSERV (mediante raccomandata A/R o PEC) entro e non oltre il terzo Giorno successivo alla consegna.

## 20. DISCLAIMER SU APPARECCHIATURE, SERVIZI E SOLUZIONI SU IP

20.1 – Il Cliente si dichiara edotto che la qualità e il corretto funzionamento di Apparecchiature, Servizi e soluzioni su IP, cioè su Internet Protocol (quali ad esempio: adattatori IP, Voip, Videosorveglianza e Videocomunicazione su IP, applicazioni e Servizi su IP, accessori per la domotica, ecc.), possano essere influenzati da molteplici fattori quali ad esempio la corretta tipologia e manutenzione delle infrastrutture informatiche del Cliente (LAN, computer, sistemi operativi, software, ecc.), la tipologia e il funzionamento della connessione a Internet, la congestione della Rete Internet, cause di Forza Maggiore, ecc.

20.2 – Il Cliente si dichiara edotto che il funzionamento di Apparecchiature, Servizi e soluzioni Voip, può essere influenzato anche dalla qualità dei servizi offerti da altri operatori delle comunicazioni e/o da Fornitori Terzi. Nel VoIP fenomeni quali cadute di linea, jitter (ritardo nel parlato), echi, audio intermittente e simili, possono dipendere da una molteplicità di fattori, come quelli indicati al presente punto e al precedente comma 20.1 e possono manifestarsi anche per cause indipendenti dall'operato di INFOSERV.

20.3 – Con riferimento a quanto dichiarato dal Cliente ai precedenti commi 20.1 e 20.2, lo stesso assume esclusivamente su di sé tutte le responsabilità di verificare l'idoneità di quanto non fornito da INFOSERV, che possa determinare il corretto funzionamento di Servizi e soluzioni su IP, quali ad esempio (ma non solo) la propria infrastruttura informatica, beni e servizi acquistati o noleggiati da Fornitori Terzi e/o da altri operatori di telecomunicazioni, manlevando espressamente INFOSERV da qualsiasi responsabilità.

## 21. CREDENZIALI

21.1 – Il Cliente si impegna ad utilizzare, conservare e proteggere le Credenziali rilasciategli da INFOSERV e/o dei Servizi, nel pieno rispetto della vigente normativa sulla Privacy, riconoscendosi quale unico, esclusivo responsabile della loro custodia e del loro impiego. Il Cliente manleva espressamente INFOSERV da qualsiasi responsabilità o richiesta, propria o di terzi, levantesi per effetto dell'utilizzo delle Credenziali.

21.2 – Nel caso di smarrimento delle Credenziali, quando possibile, il Cliente potrà richiederne duplicato o sostituzione, rivolgendosi al Servizio Clienti di INFOSERV.

21.3 – Nel caso in cui il Cliente ritenga che le proprie Credenziali siano state trafugate o siano oggetto di utilizzo illecito da parte di terzi, è tenuto a darne tempestiva comunicazione ad INFOSERV, collaborando in tutti i modi possibili con quest'ultima, ai fini di accertare l'accaduto e individuare i responsabili.

## 22. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA' PER I SERVIZI

22.1 – Salvo quanto diversamente ed espressamente previsto dal 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 danni indiretti, quale lucro cessante e cioè perdite di ricavi e/o di profitto e/o di opportunità commerciali e/o di affari, nonché danni d'immagine e/o alla reputazione commerciale. Fermo restando quanto sopra, il Cliente conviene che INFOSERV non sarà in alcun caso tenuta a risarcire danni per importi superiori all'eventuale canone annuo del singolo Servizio, che abbia originato il danno.

22.2 – In ogni caso INFOSERV non sarà responsabile di danni derivanti al Cliente od a terzi in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti dovuti a fatto del Cliente o di terzi o di Fornitori Terzi o determinati da caso fortuito o da eventi di Forza Maggiore o dipendenti da fattori tecnici o da altri fattori di cui INFOSERV non fosse a conoscenza o responsabile.

22.3 – Il Cliente manleva espressamente INFOSERV da qualsivoglia indennità e responsabilità, per problematiche relative alle Apparecchiature e/o agli Accessori e/o ai Servizi forniti, quando INFOSERV non ne sia il produttore.

22.4 – Il Cliente si impegna a manlevare e a tenere indenne INFOSEV e i suoi incaricati da ogni perdita, costo od onere derivante da azioni, pretese o eccezioni fatte valere da terzi nei confronti di INFOSEV o del Cliente, in dipendenza o in connessione di inadempimenti del Cliente alle obbligazioni del Contratto o comunque di atti che ricadano sotto la responsabilità del Cliente.

22.5 – INFOSEV non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni dell'erogazione del Servizio derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi e/o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica) o conseguenti alla mancata esecuzione delle istruzioni impartite in qualsiasi momento da INFOSEV al Cliente. INFOSEV, inoltre, non potrà essere ritenuta responsabile della mancata disponibilità del Servizio di accesso ad Internet e/o telefonico e/o di perdite di recapiti telefonici e/o perdite di Nomi di Dominio, qualora il Cliente, prima dell'attivazione del Servizio, manifesti la volontà di interrompere anticipatamente il rapporto contrattuale in essere.

22.6 – INFOSEV non sarà responsabile nel caso in cui caratteristiche tecniche, sospensioni, interruzioni o malfunzionamento del Servizio, imputabili ad altro operatore di Rete o delle comunicazioni, impediscano o degradino la continuità e la qualità dei Servizi.

22.8 – INFOSEV non sarà in alcun modo responsabile per atti, omissioni e/o comportamenti di organizzazioni, società, persone fisiche, associazioni, istituzioni ed altre entità che, attraverso il Servizio, forniscono consulenze, servizi o prodotti.

22.8 – INFOSEV non sarà in alcun modo responsabile di danni derivanti dalla mancata adozione, da parte del Cliente, di sistemi di sicurezza (hardware, software e metodologici) in grado di assicurare una valida protezione della rete LAN del Cliente, dei suoi computer e di informazioni e dati da questi trattati.

22.9 – Il Cliente, dichiarandosene esclusivo responsabile, si obbliga a salvaguardare integrità e conservazione di informazioni e/o dati gestiti mediante i Servizi di INFOSEV e/o propri strumenti (hardware e/o software), operandone backup regolari e adottando tutte le soluzioni tecniche e tecnologiche utili a preservarli, manlevando espressamente INFOSEV e i suoi incaricati da qualsiasi danno, responsabilità o richiesta risarcitoria derivante dalla loro perdita o diffusione.

22.10 – Salvo quanto diversamente concordato per iscritto, INFOSEV, qualora vengano connessi uno o più Terminali (ovvero una LAN) ai Servizi, non potrà essere ritenuta responsabile della loro eventuale configurazione.

22.11 – INFOSEV potrà effettuare interventi "personalizzati" finalizzati ad erogare l'assistenza tecnica necessaria a garantire il buon funzionamento del Servizio o (nei casi di Contratti di Assistenza Tecnica Premium) di strumenti (hardware e/o software) del Cliente. Il Cliente autorizzando INFOSEV e i suoi incaricati a svolgere l'intervento tecnico richiesto e/o necessario, prende atto ed accetta che lo stesso avvenga con tempistiche variabili, senza che questo costituisca motivo di responsabilità da parte di INFOSEV, in ragione dei seguenti criteri:

- a) tipo d'intervento richiesto;
- b) ordine cronologico di arrivo della richiesta;
- c) carattere di priorità della richiesta d'intervento;
- d) SLA eventualmente contrattualizzate;

Al fine di garantire la celere e corretta esecuzione dell'intervento tecnico, il Cliente si impegna a fornire tempestivamente ad INFOSEV tutte le informazioni, le specifiche e il supporto richiestigli.

22.12 – Con riferimento agli interventi, di cui al precedente comma 22.11:

- a) il Cliente dichiara che tale intervento può avere un alto grado di rischio per il funzionamento del Servizio o per l'integrità d'informazioni e/o dati contenuti, da egli stesso immessi e/o trattati mediante il Servizio e/o propri strumenti (hardware e/o software);
- b) il Cliente prende atto e accetta che INFOSEV, con l'effettuazione dell'intervento, assume obbligazione di mezzi e non di risultato e che in nessun caso, salvo quanto diversamente pattuito per iscritto, parteciperà alla gestione o potrà in essere interventi sui dati;
- c) il Cliente accetta, ora per allora, di farsi carico di tutti i rischi connessi;
- d) il Cliente si impegna, ora per allora, a procurarsi (prima dell'esecuzione dell'intervento) una copia di backup completa di dati e/o informazioni e/o contenuti immessi o gestiti tramite i Servizi e/o presenti su strumenti (hardware e/o software) del Cliente, destinati da parte di INFOSEV dell'intervento tecnico richiesto e/o necessario.

## 23. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

23.1 – Il Cliente dovrà corrispondere ad INFOSEV i corrispettivi dei Servizi (costi di attivazione, canoni, consumi, contributo alle spese di disattivazione, costi vari, indennità, penali, ecc.), nella misura e con le modalità determinate dal Contratto, oltre a risarcire INFOSEV di eventuali oneri ad essa addebitati per effetto di mancati pagamenti del Cliente; a tutti gli importi si applicheranno (quando dovuti) l'IVA e gli altri oneri fiscali, che saranno interamente posti a carico del Cliente.

23.2 – Le Fatture emesse da INFOSEV dovranno essere pagate dal Cliente in via anticipata o posticipata, secondo quanto previsto dal Contratto, ma in ogni caso nel rispetto delle scadenze e delle Modalità di Pagamento previste dall'Abbonamento e riportate sulle Fatture stesse.

23.3 – Nei casi in cui il Cliente scelga modalità di pagamento diverse dal prepagato o dalla domiciliazione su conto corrente o su carta di credito, INFOSEV potrà richiederli il versamento di una quota infruttifera a titolo di Anticipo Servizi sui consumi futuri.

23.4 – Gli importi a qualsiasi titolo dovuti, comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di Legge sono addebitati nella Fattura Elettronica, messa a disposizione del Cliente nella sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate.

23.5 – Quando richiesta dal Cliente, nei casi di invio della fattura non fiscale, in formato cartaceo, è previsto l'addebito di un importo di € 3,00+iva a fattura, comprensivo delle spese di spedizione.

23.6 – In caso di messa a disposizione della fattura non fiscale mediante invio a mezzo posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità dell'indirizzo e-mail comunicato con la Proposta o in un momento successivo.

23.7 – Per taluni Servizi INFOSEV può assegnare e comunicare al Cliente un limite di credito. Nel caso in cui il Cliente utilizzi il Servizio per un corrispettivo superiore al limite di credito assegnatogli, INFOSEV avrà la facoltà di procedere alla limitazione o sospensione del Servizio, fino al pagamento della relativa Fattura, che potrà essere inviata in via anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione.

23.8 – Nel caso il Cliente abbia sottoscritto un Abbonamento per Servizi in modalità prepagata, verserà anticipatamente i corrispettivi previsti, in conformità a quanto disposto dal Contratto e dall'Offerta Commerciale, maturando un credito sui consumi.

23.9– Nei casi di cui al 23.8, il Cliente potrà effettuare consumi, mediante l'utilizzo del Servizio, fino alla misura corrispondente al credito disponibile. Il Cliente prende atto che il credito disponibile deve essere sufficiente ad accedere e utilizzare il Servizio richiesto e che una volta esaurito il credito, i consumi relativi al Servizio prepagato richiesto non potranno più essere effettuati.

23.10 – Nei casi di cui al precedente comma 23.8, il Cliente potrà incrementare il proprio credito attraverso gli strumenti di ricarica del credito messi a disposizione da INFOSEV e comunicati al Cliente, attraverso il sito web [www.infosebviz.it](http://www.infosebviz.it) e/o altri canali preposti.

23.11 – INFOSEV potrà annullare eventuali promozioni e/o sconti applicati al Cliente, che abbia sottoscritto un Abbonamento con Modalità di Pagamento a mezzo addebito automatico in conto corrente o su carta di credito, quando questi risultino morosi o vari la Modalità di Pagamento.

23.12 – Eventuali sospensioni dei Servizi, per fatti del Cliente o conseguenti a sua morosità, non fanno venire meno l'obbligo del Cliente di pagare i Corrispettivi maturati durante detto periodo.

23.13 – Anche in caso di reclamo, il pagamento delle Fatture emesse da INFOSEV dovrà essere effettuato interamente per la porzione di importi non contestati. Il Cliente potrà attivare la

procedura di reclamo di cui all'articolo 32 e qualsiasi altro strumento di tutela, previsto dalla Legge italiana.

23.14 – Il Cliente è informato e accetta che, per ciascuna Fattura, INFOSEV possa addebitargli un contributo alle spese di incasso, fino a Euro 3,50 oltre IVA.

23.15 – 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, nonché di quant'altro eventualmente dovuto.

## 24. RITARDATI PAGAMENTI

24.01 – Fatto salvo quanto previsto dall'art. 23, quando gli importi addebitati in Fattura siano saldati dopo la scadenza prevista, il Cliente deve versare ad INFOSEV, a titolo di penale (e senza necessità di formale messa in mora), un'indennità per il ritardato pagamento calcolata come segue: 2% dell'importo indicato nella Fattura e rimasto insoluto se il pagamento viene effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza, oppure; 4% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza, oppure; 6% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dopo il 30° giorno solare dalla data di scadenza; l'applicazione della predetta indennità del 6% sarà effettuata sino alla risoluzione contrattuale.

24.02 – Ferma restando l'applicazione dell'indennità di cui all'art. 24.01, al fine di assicurare i pieni adempimenti degli obblighi assunti nei confronti di INFOSEV, il Cliente intestatario di più Contratti di fornitura autorizza INFOSEV a rivalersi sugli altri contratti, delle somme per cui sia risultato moroso.

24.03 – In caso di mancato pagamento entro il termine previsto in Fattura, previa comunicazione di preavviso scritto al Cliente (email, fax, racc.ta, PEC, ecc.) di 5 (cinque) giorni, INFOSEV potrà sospendere o limitare il Servizio.

24.04 - Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione dei Servizi, INFOSEV potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'Art. 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di Legge.

24.05 – Eventuali spese relative alle comunicazioni di messa in mora, di sospensione e d'interruzione Servizi saranno addebitate al Cliente.

24.06 – Nei casi di sospensione parziale o totale dell'erogazione del Servizio, a fronte dell'avvenuto pagamento, al Cliente saranno addebitati i costi per la riattivazione (quando possibile) del Servizio. In simili casi di sospensione del Servizio, il Cliente manleva espressamente INFOSEV da qualsiasi responsabilità e richiesta risarcitoria propria e/o di terzi.

24.07 – Il Cliente è informato e accetta, che nei casi di sospensione per ritardato pagamento, il ripristino dei servizi potrebbe richiedere fino a 2 Giorni, dal saldo dei sospesi e dei contributi di riattivazione di cui al comma 26.6.

## 25. TRAFFICO ANOMALO O USO IMPROPRIO

25.1 – Nel caso si verifichino consumi anomali di traffico (dati e/o voce) per diretti o volumi, ovvero si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per INFOSEV, questa si riserva di sospendere il Servizio in forma parziale o totale - informando il Cliente, anche tramite messaggio fonico e/o telegramma e/o email e/o PEC - e di inviare Fattura anticipata per il traffico generato.

25.2 – Tutti i Servizi interessati dalla sospensione verranno ripristinati nella loro interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico sviluppato su detti Servizi ed avrà prestato le ulteriori garanzie eventualmente richieste da INFOSEV in relazione ai pagamenti. In ogni caso resta salva la facoltà del Cliente di ricorrere alla procedura di reclamo, come previsto nell'articolo 32.

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

25.4 Il Cliente è informato e accetta che nei casi in cui emerga un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente, quando ad esempio gli stessi vengano adoperati con modalità o per finalità difformi da quelle previste in Abbonamento, INFOSEV si riserva di risolvere il Contratto e/o di tariffare diversamente i consumi già avvenuti, addebitandone la differenza al Cliente.

## 26. LIVELLI DI CREDITO, SOSPENSIONE DEL SERVIZIO E GARANZIE

26.1 – Nei confronti del Cliente, che nel periodo di fatturazione di riferimento raggiunga livelli di consumo che lo porterebbero a superare i livelli di credito prefissati (in base al periodo, al Cliente o al Servizio), INFOSEV potrà avanzare una richiesta di pagamento intermedia da effettuarsi entro la scadenza indicata, oppure concedere un innalzamento dei limiti del credito. In tale ipotesi, in caso di mancato pagamento, INFOSEV potrà sospendere in ogni momento la fornitura del Servizio, in tutto o in parte, anche senza ulteriore preavviso.

26.2 – I costi della eventuale riattivazione del Servizio, saranno addebitati al Cliente.

26.3 – INFOSEV ha facoltà di richiedere in qualunque momento al Cliente adeguate garanzie nei seguenti casi:

- a) qualora l'utilizzo del Servizio ecceda il valore medio del traffico sviluppato con riferimento al profilo prescelto;
- b) in caso di richieste del Cliente che giustifichino dette garanzie;
- c) nel caso di irregolarità e/o ritardi nel pagamento degli importi dovuti;
- d) nel caso in cui la fidejussione bancaria già prestata o parte di essa sia stata escussa da INFOSEV in virtù del Contratto.

26.4 – Il Cliente si impegna a versare, su richiesta di INFOSEV, un deposito cauzionale infruttifero, il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi richiesti e delle Apparecchiature e/o degli Accessori forniti in comodato gratuito o a titolo di noleggio. INFOSEV si riserva la possibilità di accettare, in alternativa al deposito cauzionale, una fidejussione (rilasciata da primario istituto di credito) escutibile a prima richiesta o un adeguamento della stessa. INFOSEV potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale o della fidejussione, nel caso in cui la garanzia prestata non risulti più adeguata.

26.5 – INFOSEV potrà sospendere il Servizio qualora il Cliente non adempia tempestivamente a quanto previsto al precedente comma 26.4. Prima della sospensione del Servizio, INFOSEV contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza da parte del Cliente del traffico anomalo effettuato ovvero della situazione di inadempimento. In caso di sospensione, il Servizio sarà riattivato successivamente all'adempimento nei confronti di INFOSEV o all'emissione della fidejussione o all'adeguamento della fidejussione già richiesta.

26.6 – Qualora la sospensione del Servizio sia causata da morosità, atti o da omissioni del Cliente, quest'ultimo dovrà rimborsare a INFOSEV tutti i costi e le spese sostenute per la sospensione e per la riattivazione del Servizio. Tali costi, quando non diversamente indicato per iscritto, non potranno essere inferiori a un contributo di € 40,00+iva per ciascuno dei Servizi sospesi, pur se ricompresi nel medesimo Contratto.

26.7 - Qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura del Servizio per errore, previa sua richiesta a mezzo reclamo, avrà diritto ad un'indennizzo omnicomprensivo pari a 1/365 (un trecentosessantacinquesimo) del canone annuo previsto per il Servizio o di € 3,00+iva per i Servizi privi di canone, per ogni giorno solare di sospensione indebita.

## 27. DIRITTI DI MARCHI, PROPRIETÀ INDUSTRIALE E INTELLETTUALE

27.1 – Il Cliente s'impegna ad impiegare gli Apparecchi, gli Accessori e i Servizi nel pieno rispetto dei diritti di INFOSEV e/o di terzi, relativi a marchi e/o brevetti e/o proprietà industriale e/o intellettuale e/o d'autore (compresi i diritti connessi).

27.2 – Salvo quanto diversamente concordato per iscritto, il Cliente non è autorizzato ad operare riproduzione e/o elaborazione e/o reverse engineering e/o pubblicazione e/o diffusione e/o

trasmissione, in alcuna forma e modo, di opere d'ingegno, software, marchi, documentazioni e materiali ricevuti per effetto del Contratto, con espresso divieto di loro cessione a terzi a qualunque titolo e per qualsivoglia altra forma di sfruttamento economico.

## 28. REGISTRO ELETTRONICO

28.1 – Il Cliente prende atto dell'esistenza del registro elettronico di funzionamento dei Servizi (di seguito il "Log"), custodito da INFOSERV. Il contenuto del Log ha carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo ed esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti o in caso di contenzioso.

28.2 - Il Cliente prende atto ed accetta, per sé e per i terzi cui ha consentito, a qualsiasi titolo, di utilizzare il Servizio, che faranno fede esclusivamente i Log di INFOSERV e/o dei suoi fornitori.

## 29. COMUNICAZIONI E MODIFICHE IN CORSO DI EROGAZIONE

29.1 – INFOSERV ha facoltà di variare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare le condizioni economiche applicate al Cliente e/o variare le presenti condizioni generali di Abbonamento e/o la cadenza di fatturazione, per mutate esigenze tecniche, commerciali o economiche.

29.2 – Quando palesemente migliorative per il Cliente, si intenderanno automaticamente accettate e applicate le modifiche eventualmente apportate ai sensi del precedente comma 29.1.

29.3 – Ogni eventuale modifica al Contratto viene comunicata da INFOSERV, almeno 30 (trenta) giorni prima della sua entrata in vigore, con comunicazione scritta inviata al Cliente unitamente alla fattura o separatamente a mezzo servizi postali, email, PEC o negli altri modi consentiti dalla Legge. Nei casi di modifiche non migliorative, il Cliente potrà accettare le modifiche proposte oppure recedere dal Contratto, senza addebito di penali, ma con il solo addebito del contributo alle spese di disattivazione del Servizio, manifestando la propria volontà entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione da parte di INFOSERV. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine sopra indicato, le modifiche proposte s'intenderanno pienamente accettate e valide.

29.4 – Nel caso di erogazione di Servizi il cui funzionamento sia subordinato ai servizi di altri operatori e/o fornitori, il Cliente, quando decida di recedere dal contratto con tali altri operatori e/o fornitori, si impegna a comunicarlo per iscritto a mezzo PEC o con raccomandata A/R a INFOSERV, in tale evenienza obbligandosi a tenerla indenne da qualsiasi responsabilità o richiesta risarcitoria per eventuali disservizi e danni patiti da terzi e/o dal Cliente stesso.

29.5 – Le comunicazioni tra il Cliente e INFOSERV, relative al presente Contratto, dovranno essere effettuate con scambio di corrispondenza scritta da indirizzarsi alle destinazioni e/o agli indirizzi e-mail indicati nella Proposta di Abbonamento, fatte salve eventuali diverse modalità di comunicazione previste nel Contratto.

## 30. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E CONDIZIONE RISOLUTIVA

30.1 – Impregiudicata ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dal Contratto o dalla Legge, INFOSERV potrà risolvere il Contratto:

- a) se il Cliente sia sottoposto a procedura fallimentare o altra procedura concorsuale;
- b) se il Cliente sia già iscritto nel registro dei protesti o risulti insolvente sul credito;
- c) nei casi in cui il Cliente violi uno o più degli obblighi posti a suo carico dall'art. 33 delle Condizioni Generali di Abbonamento ai Servizi di Rete e di Comunicazione Elettronica.

30.2 – Il Contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile nei casi in cui il Cliente sia inadempiente rispetto alle obbligazioni previste dall'art. 27 (Diritti di marchi, proprietà industriale e intellettuale).

30.3 – Nel caso in cui la fornitura di Apparecchi e/o Servizi e l'eventuale loro supporto e/o assistenza da parte di INFOSERV sia stata sospesa per mancato rispetto delle Modalità di Pagamento da parte del Cliente, trascorsi 15 (quindici) giorni dalla suddetta sospensione, INFOSERV si riserva la facoltà di risolvere immediatamente il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. dandone comunicazione scritta al Cliente, restando in ogni caso salvo il diritto di INFOSERV alla riscossione dei corrispettivi dovuti dal Cliente ed il risarcimento del maggior danno.

## 31. IMPOSSIBILITÀ SOPRAVENUTA

31.1 – Il Contratto si intende risolto di diritto ai sensi dell'art. 1463 c.c. qualora sopravvengano, successivamente alla conclusione del Contratto, motivi tecnico-organizzativi non dipendenti dalla volontà di INFOSERV o dipendenti da cause di Forza Maggiore, che rendano impossibile la prestazione dovuta. In questi casi INFOSERV invierà apposita comunicazione al Cliente.

## 32. RECLAMI

32.1 – Il Cliente potrà inoltrare a INFOSERV eventuali reclami, con le modalità e agli indirizzi indicati al successivo articolo 42.

32.2 – Eventuali reclami per gli importi fatturati dovranno essere inoltrati dal Cliente ad INFOSERV tramite raccomandata A/R o PEC entro e non oltre la data di scadenza prevista per il pagamento della Fattura di riferimento, a pena di decadenza. INFOSERV esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta al Cliente entro 45 (quarantacinque) Giorni dal ricevimento del medesimo.

32.3 – Reclami, per vizi e/o difformità, di quanto commissionato, dovranno essere inoltrati dal Cliente ad INFOSERV tramite raccomandata A/R entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla loro scoperta da parte del Cliente, a pena di decadenza.

32.4 – In caso di reclami per vizi e/o difformità e/o guasti e/o malfunzionamenti, il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario perché INFOSERV possa espletare tutte le verifiche e azioni correttive necessarie. In tali casi, ove richiesto da INFOSERV, il Cliente si impegna a consentire agli incaricati di quest'ultima l'accesso ai propri locali (o comunque in propria disponibilità) e ad apparecchiature, servizi e software interessati, mettendo a disposizione di INFOSERV (ove richiesto) le necessarie Credenziali.

## 33. OBBLIGHI DEL CLIENTE

33.1 – Il Cliente si impegna a compiere con tempestività tutto quanto necessario per consentire a INFOSERV l'esecuzione corretta e puntuale degli obblighi derivanti dal Contratto.

33.2 – Il Cliente, anche ai sensi dell'art. 46 DPR 445/2000 e s.m.i., si obbliga a far sì che i dati trasmessi ad INFOSERV tramite la Proposta e/o in altro modo siano veritieri, corretti e tali da consentire la sua identificazione, e si impegna a comunicare sollecitamente ad INFOSERV ogni variazione dei medesimi, compreso l'indirizzo email e/o PEC indicato nella Proposta di Abbonamento, entro e non oltre il termine di 5 (cinque) giorni dall'avvenuta variazione.

33.3 – In presenza di Servizi o attività o verifiche tecniche, che INFOSERV debba svolgere presso la sede del Cliente, quest'ultimo ha l'obbligo di consentire l'accesso agli incaricati di INFOSERV in regime di sicurezza, assumendo su di sé la responsabilità diretta e indiretta di eventuali danni a cose e persone.

33.4 – Salvo quanto diversamente concordato per iscritto tra le Parti, l'obbligo di verifica dell'idoneità di strutture, infrastrutture, apparecchiature e servizi preesistenti e/o di loro compatibilità con Servizi, Apparecchiature e Accessori eventualmente forniti da INFOSERV è posto ad esclusivo carico del Cliente.

33.5 – Il Cliente si obbliga a collegare alle Apparecchiature e ai Servizi unicamente apparati e terminali dotati delle autorizzazioni e/o omologazioni previste dalle normative italiane e comunitarie vigenti;

33.6 - Il Cliente riconosce a qualsiasi proprio incaricato (soci, stagisti, personale, collaboratori, familiari, delegati, addetti a qualsiasi titolo, ecc.), che interagisca con il personale incaricato da INFOSERV, il potere di sottoscrivere eventuali verbali, fogli d'intervento e/o di collaudo, in nome e per conto del Cliente, obbligandosi fin da ora a riconoscerne come valido il contenuto.

33.7 – Salvo quanto diversamente concordato per iscritto tra le Parti, il Cliente si obbliga ad utilizzare i Servizi unicamente per uso personale o nell'ambito della propria attività e a non rivenderli a terzi, neppure parzialmente.

33.8 – Il Cliente, dichiarandosi tecnicamente competente ad utilizzare Servizi, Apparecchiature e Accessori, si obbliga ad impiegarli lecitamente, in modo da non arrecare alcun pericolo, danni o

disturbi a cose, persone e/o a terzi, in conformità con tutte le leggi, le norme regolamentari e le eventuali istruzioni impartite da INFOSERV, astenendosi dal servirsene per:

- a) comunicazioni indesiderate dai destinatari;
- b) trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti;
- c) violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio o nelle richieste di registrazioni di Nomi di Dominio, diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di INFOSERV e/o di terzi, in particolare diritti d'autore, marchi di fabbrica, segni distintivi, brevetti e altri diritti di terzi derivanti dalla Legge, dal Contratto o dalla consuetudine;
- d) danneggiare o violare o tentare di violare comunque il segreto della corrispondenza e/o della privacy di altri utenti o di terzi;
- e) violare la sicurezza di archivi e/o computer e/o sistemi della rete;
- f) compromettere il funzionamento di Servizi, Apparecchi, Accessori, Datacenter, NOC e della Rete, con qualsiasi strumento, metodo e/o mezzo.

33.9 – Il Cliente garantisce che qualunque materiale immesso nelle aree pubbliche, eventualmente fornitogli da INFOSERV, o trasmesso per mezzo dei Servizi di telecomunicazione, è originale con eccezione di eventuali estratti di materiale protetto da diritto d'autore, che potranno essere immessi e/o trasmessi solo con il permesso scritto del titolare e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso.

33.10 – Il Cliente terrà indenne INFOSERV da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese, anche legali, subite o sostenute da INFOSERV, inoltre la manleva da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi nei confronti di INFOSERV o del Cliente, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal Contratto o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del Cliente ed alle garanzie ed impegni prestati con la sottoscrizione del Contratto medesimo.

## 34. OBBLIGHI DI INFOSERV

34.1 – INFOSERV si impegna ad adempiere agli obblighi contrattuali e della fornitura del Servizio anche in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

34.2 – INFOSERV si obbliga a restituire al Cliente, entro 90 (novanta) Giorni dalla cessazione del Contratto, le eventuali quote residue di quanto ricevuto a titolo di Anticipo Servizi e/o cauzione e/o corrispettivo prepagato, fatti salvi i costi di rimborso, che saranno addebitati al Cliente.

34.3 – INFOSERV si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali dei Servizi il più celermente possibile, anche in conformità con eventuali SLA sottoscritte, ad eccezione dei guasti di particolare complessità ovvero derivanti da disservizi di Fornitori Terzi e/o di altri operatori delle comunicazioni e/o a cause di Forza Maggiore, per i quali INFOSERV si impegna ad attivarsi per una riparazione tempestiva, per la parte che le compete e nei limiti ragionevolmente possibili.

34.4 – INFOSERV si impegna a riconoscere al Cliente le indennità di cui al punto 39.

34.5 – INFOSERV si impegna a non attivare Servizi non richiesti e, nel caso questo avvenga, a ripristinare a propria cura e spese, le condizioni tecniche e contrattuali preesistenti.

## 35. ELENCHI TELEFONICI

35.1 – Il Cliente ha diritto, previo consenso manifestato sottoscrivendo il relativo modulo predisposto da INFOSERV, di essere inserito negli elenchi telefonici pubblici dell'area geografica di appartenenza e di essere informato delle modalità di inserimento, modifica, utilizzazione e cancellazione dei dati personali, nonché delle modalità di fornitura degli elenchi.

35.2 – Quanto previsto al precedente comma 35.1, sarà gestito solo in conformità con le disposizioni scritte del Cliente, relative al trattamento dei propri dati ai fini della privacy.

35.3 – Il Cliente può richiedere gratuitamente di non essere incluso nell'elenco telefonico, di ottenere che il suo indirizzo sia in parte omesso e, se fattibile dal punto di vista linguistico, di non essere contraddistinto da un riferimento che ne rilevi il sesso.

35.4 – Il Cliente ha diritto, previa richiesta, a negare il consenso al trattamento dei suoi dati personali pubblicati in elenco, per per l'invio di materiale pubblicitario.

35.5 – Il Cliente è informato e prende atto che la realizzazione degli elenchi telefonici è curata da soggetti terzi. INFOSERV non risponde del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli elenchi telefonici, ove imputabile al Cliente o ai soggetti terzi che ne hanno curato la tenuta.

## 36. PORTABILITÀ DELLA NUMERAZIONE TELEFONICA

36.1 – Il Cliente potrà richiedere di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia, che abbia sottoscritto con INFOSERV o con un suo fornitore un accordo di Service Provider Portability (di seguito SPP), sottoscrivendo l'apposito modulo di NP (Number Portability). INFOSERV presterà il Servizio alle condizioni previste in Contratto, previa verifica della fattibilità tecnica.

36.2 – Nei casi previsti dalla Delibera AGCOM n. 274/07/CONS., l'attivazione del Servizio potrà avvenire solo ed esclusivamente a seguito della comunicazione da parte del Cliente stesso del Codice di Migrazione (o Codice Segreto). INFOSERV non assume alcuna responsabilità per ritardi o disservizi dovuti alla mancata, tardata o errata comunicazione del Codice di Migrazione.

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

36.4 – Il Cliente prende atto che, in base alla normativa vigente, l'applicazione del Servizio SPP prevede il recesso dal contratto con l'operatore precedentemente assegnatario della numerazione da portare.

36.5 – Il Cliente prende altresì atto che i numeri telefonici, per i quali non venga espressamente richiesto il Servizio SPP, non verranno portati dall'operatore assegnatario ad INFOSERV, con conseguente possibile perdita delle numerazioni.

36.6 – INFOSERV non assume alcuna responsabilità per disagi e/o conseguenze derivanti al Cliente nel caso in cui i numeri secondari comunicati dall'operatore assegnatario delle numerazioni e presenti nei suoi database, non corrispondano a quelli associati al numero primario indicato dal Cliente nella sua richiesta di NP.

## 37. SUBENTRO

37.1 – Il cambiamento dell'intestatario dell'Abbonamento è subordinato a specifica richiesta da parte del Cliente e a relativa autorizzazione da parte di INFOSERV, ed è soggetto al pagamento dell'indennità di subentro, non dovuta nei casi di successione a titolo universale o particolare, o quando il subentro avviene fra persone conviventi dello stesso nucleo familiare. L'indennità di subentro non è inoltre dovuta nei casi di trasformazione della denominazione o della ragione sociale dell'intestatario o, quando questi sia un'impresa, di cambio del titolare.

37.2 – Il subentrante accetta che, in qualità di cessionario del Contratto di abbonamento, assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendogli in tutti i crediti e debiti derivanti dal Contratto, ivi inclusi eventuali debiti inerenti a prestazioni già eseguite.

37.3 – Qualora la richiesta di subentro sia di un operatore delle comunicazioni alternativo, sarà condizionata al rispetto da parte di quest'ultimo delle condizioni sotto indicate, che l'operatore alternativo comunicherà ad INFOSERV:

- dichiarazione in originale del Cliente di autorizzazione al subentro, attestante la veridicità di quanto dichiarato dall'operatore;
- la disponibilità, a titolo di locazione o di proprietà, del locale in cui la linea risulta attestata;
- la proprietà dell'apparecchiatura attestata sulla linea su cui opererà il subentro;

- l'utilizzo della linea oggetto del subentro esclusivamente per proprie esigenze strumentali e/o del proprio personale.

### 38. CAMBIO NUMERO TELEFONICO

38.1 – INFOSERV può modificare per ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente, dando allo stesso almeno 60 (sessanta) giorni solari di preavviso, avvertendolo per iscritto e in totale esenzione di spese per il Cliente.

38.2 – Nel caso di cui al comma 38.1, INFOSERV fornirà un servizio di informazione senza costi per il Cliente, circa la modifica del numero, per un periodo di 60 (sessanta) giorni a decorrere dalla data di modifica. Quando il cambio numero ricada nel periodo tra il 1 luglio e il 31 agosto, il servizio di informazione è esteso per un periodo di ulteriori 15 (quindici) giorni.

38.3 – Se INFOSERV effettua il cambio numero senza ottemperare a quanto sopra previsto, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo art. 39 – Il Cliente può richiedere ad INFOSERV di cambiare il proprio numero, corrispondendo la relativa indennità. Sarà data priorità alle richieste originate da molestie per le quali sia stata sporta denuncia all'Autorità Giudiziaria.

### 39. RITARDI NELL'ADEMPIMENTO NELLA FORNITURA DEL SERVIZIO (INDENNITÀ)

39.1 – Nei casi accertati di ritardo dell'attivazione dei Servizi, imputabili esclusivamente ad INFOSERV, dietro reclamo del Cliente conforme all'art. 32, INFOSERV si obbliga a riconoscergli, a titolo di indennità, un importo onnicomprensivo calcolato dividendo il 50% del contributo di attivazione per i giorni contrattualmente pattuiti per l'attivazione del Servizio e moltiplicato per ogni giorno di ritardo. L'indennità non potrà superare l'importo dell'intero contributo di attivazione.

39.2 – Nei casi accertati di inadempimento contrattuale e della fornitura del Servizio in conformità agli standard qualitativi previsti dalla Carta dei Servizi, previo reclamo levantesi dal Cliente con le modalità previste dall'art. 32, INFOSERV si obbliga a riconoscere al Cliente, a titolo di indennità, un importo onnicomprensivo pari al 15% della media degli importi fatturati al Cliente negli ultimi 3 (tre) mesi, quale corrispettivo per il Servizio per il quale sia stato effettuato il reclamo e in ogni caso per un importo non superiore all'eventuale canone mensile per il Servizio.

39.3 – Gli indennizzi indicati nei precedenti punti 39.1 e 39.2 non trovano applicazione per ritardi imputabili o comunque ascrivibili al Cliente, ovvero a terzi diversi da INFOSERV e/o a cause di Forza Maggiore o comunque non imputabili ad INFOSERV.

39.4 – Qualora INFOSERV receda dal Contratto, anticipatamente rispetto ad eventuali durate minime previste dallo stesso, a favore del Cliente sarà riconosciuta un'indennità pari al 20% del canone mensile previsto per i Servizi interessati dal recesso o, in sua mancanza, di € 30,00+iva.

39.5 – INFOSERV deterrà le indennità dovute al Cliente a partire dalla prima Fattura utile, operando in compensazione e applicando - in caso di mancata compensazione sulla prima Fattura utile - le stesse percentuali previste per l'indennità di cui all'articolo 24, ovvero provvederà alla loro liquidazione nei casi di cessazione del rapporto, salvo eventuali conguagli.

### 40. CHIAMATE DI EMERGENZA E COMUNICAZIONI DIRETTE AL CLIENTE

40.1 – La sospensione dei Servizi telefonici, per qualsiasi motivo disposta da INFOSERV sulla base delle presenti condizioni generali di Abbonamento, fatto salvo quanto riportato all'art. 9, dovrà ove possibile consentire l'utilizzo dei numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere chiamate, come da disposizioni di Legge, in tutti i casi in cui ciò è tecnicamente possibile.

### 41. DISPOSIZIONI GENERALI

41.1 – Salvo quanto diversamente previsto nelle Condizioni Generali di Abbonamento ai Servizi di Rete e di Comunicazione Elettronica, ogni altra modifica e/o integrazione al Contratto dovrà essere effettuata esclusivamente per iscritto con le modalità prescritte all'art. 7.

41.2 – Ai sensi dell'art. 1407 del codice civile, il Cliente presta fin da ora consenso affinché INFOSERV possa cedere (in parte o in tutto) il Contratto a terzi, purché questo non riduca i diritti del Cliente. In tale ipotesi il terzo al quale venga ceduto il Contratto (o sua parte) subentrerà in tutto e per tutto ad INFOSERV nei rapporti con il Cliente, per la parte di Contratto ceduta.

41.3 – INFOSERV ha facoltà di commissionare a terzi la fornitura di prestazioni, Servizi, Apparecchiature e Accessori necessari all'esecuzione del Contratto, fermo restando la sua responsabilità diretta nei confronti del Cliente.

41.4 – Il mancato esercizio o applicazione da parte di INFOSERV di qualsiasi diritto o clausola del Contratto, non costituirà una rinuncia a tale diritto o clausola.

41.5 – Qualora una clausola del Contratto sia riconosciuta non valida da un tribunale, ne scaturirà l'invalidazione del singolo comma, fermo restando la validità di tutte le altre parti del Contratto.

41.6 – Resta inteso, in ogni caso, che l'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente attesta l'accettazione di tutte le condizioni contrattuali.

41.7 – Il Cliente inviando la Proposta prende atto ed accetta che la sola versione valida ed efficace del Contratto è quella in lingua italiana, mentre eventuali altre versioni fornite da INFOSERV, in qualsiasi altra lingua, sono rese disponibili esclusivamente a titolo di cortesia.

### 42. SERVIZIO CLIENTI – COMUNICAZIONI A INFOSERV

42.1 – Tutte le comunicazioni, e in particolare quelle relative a Servizi, Carta dei Servizi, Proposta di Abbonamento, Contratto, Offerta Commerciale, alle presenti condizioni generali di Abbonamento, disdette, esercizio del diritto di ripensamento e/o di recesso, richieste di variazioni e/o reclami, nonché comunicazioni varie ed eventuali, dovranno essere effettuate contattando i seguenti recapiti: INFOSERV S.r.l. – Servizio Clienti – Centro Direzionale Is. G1 – 80143 Napoli (NA) ITALIA - Tel. +39 081.00.99.660 - Fax +39 081.00.99.165 – PEC infoserv@pec.it.

42.2 – Le sole comunicazioni attinenti la fatturazione e problematiche contabili, dovranno essere inoltrate a mezzo email all'indirizzo contab@infoserv.biz.

42.3 – Il servizio Clienti è operativo unicamente dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 dei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì, con esclusione di eventuali periodi resi noti mediante il sito web [www.infoserv.biz](http://www.infoserv.biz) e altri canali preposti.

42.4 – Le comunicazioni dovranno avvenire nel rispetto di quanto previsto in Contratto e in ogni caso a mezzo raccomandata A/R o PEC nei seguenti casi: per la revoca della Proposta di Abbonamento; per disdette; per l'esercizio del diritto di recesso; in caso di smarrimento, furto e/o manomissione di Apparecchiature e/o Accessori; in caso di contestazione al Corriere, relativa a merce spedita da INFOSERV; quando il Cliente receda da contratto con altri operatori di comunicazione, al funzionamento dei cui servizi sia subordinato quello dei Servizi erogati da INFOSERV al Cliente; reclami relativi agli importi fatturati o a vizi e/o difformità di quanto commissionato; richiesta di cambio numero telefonico; vulture e subentri; richieste di risarcimento.

42.5 – Le comunicazioni scritte trasmesse dal Cliente ad INFOSERV si intenderanno validamente notificate quando comprovate dalla ricevuta di ritorno in caso di raccomandata A/R, dal rapporto di avvenuta trasmissione per i fax o dalla ricevuta di consegna per le PEC.

42.6 – Nei casi di comunicazioni fax e PEC la loro ricezione si intenderà a valersi dal Giorno successivo a quello di ricezione.

42.7 – Le richieste riferite al Contratto, di variazione, disdetta, recesso, subentro o trasloco, dovranno sempre essere accompagnate da copia del documento di riconoscimento del richiedente, in mancanza del quale saranno considerate prive di validità.

### 43. APERTURA TICKET PER SEGNALAZIONE GUASTI

43.1 – Il Cliente potrà segnalare guasti o disservizi di Apparecchiature, Accessori e Servizi, aprendo un Ticket dall'Area Clienti (di cui riconosce fin da ora il valore probatorio) o scrivendo via email all'indirizzo [assistenza@infoserv.biz](mailto:assistenza@infoserv.biz) oppure contattando l'Assistenza INFOSERV (operativa dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 19:30) chiamando il numero (+39) 081.00.99.660.

43.2 – All'apertura di un Ticket e nei suoi successivi aggiornamenti, il Cliente è tenuto a descrivere in maniera circostanziata il problema lamentato, comunicando sempre la data e l'ora in cui si è manifestato e tutte le informazioni potenzialmente utili alla sua analisi e risoluzione, eventualmente integrandole con quelle richiestegli da INFOSERV. Nei casi di guasti o disservizi di

telefonia, accanto alla data e l'ora è sempre necessario che vengano annotati anche i recapiti, interni e/o esterni, coinvolti quando è stato rilevato il problema.

43.3 – Il Cliente sarà considerato unico responsabile della mancata o tardata risoluzione di guasti o disservizi segnalati con Ticket non conformi ai precedenti commi 43.1 e 43.2.

### 44. DISDETТА O RECESSO DAL CONTRATTO

44.1 – Salvo quanto diversamente concordato per iscritto o eventualmente riportato nell'allegato "Caratteristiche dei Servizi", ciascuna delle Parti può disdetta il Contratto o recedere dallo stesso mediante comunicazione scritta all'altra, da trasmettersi esclusivamente a mezzo raccomandata A/R o PEC, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla successiva scadenza (nei casi di disdetta) o dalla data di cessazione invocata (nei casi di recesso anticipato).

44.2 – A pena di nullità, la disdetta operata dal Cliente dovrà avvenire impiegando l'apposito modulo di "Disdetta Abbonamento", scaricabile dal sito web [www.infoserv.biz](http://www.infoserv.biz).

44.3 – In caso di recesso del Cliente, anticipato rispetto ad eventuali durate minime previste dal Contratto, potranno essergli addebitati gli importi previsti in tale ipotesi dall'Offerta Commerciale o nel Contratto stesso oltre ad eventuali sconti goduti dal Cliente e subordinati a vincoli temporali.

44.4 – In caso di recesso di INFOSERV, anticipato rispetto ad eventuali durate minime previste dal Contratto, saranno applicate a favore del Cliente le indennità di cui all'art. 39.

44.5 – In entrambi i casi di disdetta o recesso da parte del Cliente, disciplinati dai precedenti commi 44.1, 44.2 e 44.3, il Cliente è comunque tenuto a pagare:

a) il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia della disdetta/recesso;

b) il costo di abbonamento al Servizio relativo all'ultimo mese di utilizzo;

c) le commissioni eventualmente previste dal Contratto, per le prestazioni di disattivazione.

44.6 – In applicazione di quanto previsto dai D.Lgs. 185/1999, D.Lgs. 259/2003, D.Lgs. 206/2005, nonché della delibera AGCOM 664/06/CONS, nei casi di contratti negoziati a distanza o fuori dai locali commerciali, il Cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento mediante recesso dal Contratto entro il termine di 14 (quattordici) Giorni dalla sua conclusione, a mezzo comunicazione raccomandata A/R da inviarsi ad INFOSERV all'indirizzo specificato nel precedente art. 42, senza dover motivare la decisione e senza penalità.

### 45. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE - FORO COMPETENTE

45.1 – Il Contratto è regolato dalla Legge italiana.

45.2 – Per le controversie tra INFOSERV e il Cliente, riguardanti l'interpretazione e l'applicazione del Contratto, quando riferibili a Servizi di Rete o di comunicazione elettronica, varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le predette controversie, individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, con delibera 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni.

45.3 In caso di sospensione del Servizio nel corso del tentativo di conciliazione di cui al precedente comma 45.2, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 5 dell'Allegato A della Delibera AGCOM n. 182/02/CONS.

45.4 – Fatto salvo quanto indicato nei precedenti commi 45.2 e 45.3, le parti espressamente convengono che per ogni controversia derivante dall'interpretazione o esecuzione del Contratto, qualora il Cliente sia un consumatore e ricorrano gli estremi di cui ai decreti legislativi n. 50/92 e 185/99, la competenza territoriale è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicato nel territorio dello Stato. In tutti gli altri casi sarà competente il Foro di Napoli, con esclusione di ogni eccezione e/o deroga.