

Condizioni Generali di Contratto

Be Byte Srl

Versione 1.0, valida dal 5 novembre 2024

Indice

1	Oggetto del Contratto	2
2	Perfezionamento del Contratto	2
3	Modifiche del Contratto	2
4	Cessione del Contratto e subappalto	2
5	Condizione risolutiva	2
6	Durata e recesso	2
7	Descrizione del Servizio	2
8	Modalità di svolgimento del Servizio	2
9	Variazioni e verifiche nello svolgimento del "Servizio"	2
10	Sospensione e/o interruzione del Servizio	3
11	Corrispettivo e metodi di pagamento	3
12	Limitazione di responsabilità	3
13	Obblighi del Cliente - Uso improprio del Servizio	3
14	Apparecchiature in Comodato d'Uso e/o Noleggio	3
15	Segnalazioni, Assistenza e Riparazione Guasti	4
16	Diritti di Proprietà Intellettuale	4
17	Registro Elettronico	4
18	Disposizioni Generali sulla Neutralità della Rete	4
19	Informativa sulla Privacy	4
20	Comunicazioni e contatti	5
21	Reclami e rimborsi	5
22	Nullità	5

Versione 1.0, valida dal 5 novembre 2024

1 Oggetto del Contratto

1.1 Il Contratto tra il Cliente (definito quale persona fisica o giuridica che richiede l'attivazione dei Servizi nell'ambito della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale) e Be Byte S.R.L., con sede in Via Piave 62, Brendola (VI), P.IVA C.F. 04487270243, Reg. Imp. Vicenza REA: VI-407743 (di seguito il "Fornitore") è composto dal modulo d'ordine (di seguito, il "Modulo d'ordine"), dall'offerta commerciale (di seguito, "Offerta"), dalle presenti "Condizioni Generali di Servizio", dalla Carta dei Servizi (https://xelerity.it/documents/Carta_dei_Servizi.pdf), dalla "Descrizione del Servizio" e dagli eventuali allegati tecnici (di seguito "Allegati").

1.2 L'ordine di prevalenza in caso di contrasto tra le diverse disposizioni sarà il seguente:

- 1) Modulo d'ordine
- 2) Allegati
- 3) Offerta
- 4) Descrizione del Servizio
- 5) Condizioni Generali di Contratto
- 6) Carta dei Servizi

1.3 In nessun caso saranno ritenuti validi documenti che presentino modifiche, cancellazioni o aggiunte da parte del Cliente non concordate con il Fornitore, o conferme d'ordine utilizzanti formati proprietari e/o contenenti termini e condizioni definiti arbitrariamente dal Cliente.

2 Perfezionamento del Contratto

2.1 La consegna da parte del Cliente al Fornitore del Modulo d'ordine, compilato e accettato in ogni sua parte, unitamente a tutti i documenti a esso allegati come specificato all'articolo 1.1, comporta l'accettazione integrale delle presenti "Condizioni Generali di Contratto".

2.2 L'unica versione valida ed efficace del "Contratto" è quella in lingua italiana. Eventuali altre versioni fornite in lingua straniera sono da considerarsi esclusivamente a titolo di cortesia.

2.3 Il "Contratto" si ritiene perfezionato alla data di attivazione di tutti i Servizi indicati nell'Offerta.

2.4 In ogni caso, l'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente attesta l'accettazione del "Contratto" in tutte le sue parti.

3 Modifiche del Contratto

3.1 Il Fornitore si riserva il diritto di modificare le presenti "Condizioni Generali di Contratto" o qualsiasi altra condizione contrattuale in qualsiasi momento. In tali circostanze, il Cliente avrà facoltà di recedere dal "Contratto" senza incorrere in penali o costi di disattivazione. Tuttavia, penali e/o costi di disattivazione potranno essere applicati qualora le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, di natura puramente amministrativa senza effetti negativi sul Cliente, o imposte direttamente dal diritto dell'Unione Europea o Nazionale.

3.2 Il Fornitore si impegna a informare il Cliente delle modifiche mediante PEC, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, in conformità con la normativa vigente. Le modifiche entreranno in vigore decorsi 30 (trenta) giorni dalla comunicazione al Cliente.

3.3 Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso entro e non oltre i 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione di modifica, inviando una PEC al Fornitore all'indirizzo bebyte@legalmail.it.

3.4 Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di modifica, si applicheranno le precedenti condizioni contrattuali per i servizi fruiti fino alla data di disattivazione. Se il recesso viene esercitato tra il 31° (trentunesimo) e il 60° (sessantesimo) giorno, si applicheranno le nuove condizioni contrattuali per il periodo eccedente i primi 30 (trenta) giorni, fino alla data di disattivazione dei servizi.

4 Cessione del Contratto e subappalto

4.1 Il Fornitore potrà cedere, in tutto o in parte, il "Contratto" o gli obblighi derivanti dallo stesso a soggetti terzi, senza la preventiva autorizzazione del Cliente il quale, a seguito del perfezionamento del "Contratto", acconsente ora per allora alla cessione. Il Cliente inoltre autorizza espressamente il Fornitore a utilizzare terzi subappaltatori per l'esecuzione del Servizio. In ogni caso, il Fornitore resterà il solo ed esclusivo responsabile nei confronti del Cliente per il corretto adempimento di tutte le attività di cui al "Contratto", ivi incluse quelle oggetto di subappalto.

4.2 Il Cliente non potrà cedere, né in tutto né in parte, il "Contratto" o gli obblighi derivanti dallo stesso a soggetti terzi.

4.3 In caso di violazione, anche parziale, degli obblighi di cui sopra, il "Contratto" si risolverà ai sensi dell'art. 1456 c.c. In questo caso, la risoluzione si verifica quando la parte interessata dichiara all'altra, per iscritto, di valersi della presente clausola.

5 Condizione risolutiva

5.1 Il "Contratto" si considererà risolto in maniera automatica nei seguenti casi:

- a) il Cliente è sottoposto a procedure esecutive o concorsuali, inclusi fallimento e amministrazione controllata
- b) il Cliente diventa insolvente o cede i beni ai creditori
- c) i beni del Cliente subiscono un sequestro o altra forma di vincolo
- d) il Cliente viene messo in liquidazione, sia volontariamente che coattivamente

Inoltre, in caso d'inadempimento da parte del Cliente alle disposizioni di cui agli articoli 13.1, 13.2 e 4, il "Contratto" si risolverà ai sensi dell'art. 1456 c.c. mediante comunicazione scritta al Cliente riferendosi alla presente clausola risolutiva.

Il Fornitore si riserva il diritto di rinunciare a questa clausola risolutiva e mantenere il "Contratto" in vigore, a sua discrezione.

6 Durata e recesso

6.1 Il "Contratto" è a tempo indeterminato, con una durata minima di 12 mesi, e decorre dalla data di attivazione dei Servizi. Entrambe le parti potranno recedere dal "Contratto" per iscritto, tramite invio di PEC al Fornitore all'indirizzo bebyte@legalmail.it, rispettando il preavviso di 30 (trenta) giorni solari salvo diversamente specificato nel "Modulo d'ordine".

6.2 Per le offerte che comprendano l'acquisto a rate di apparati quali, ma non solo, terminali telefonici, licenze d'uso, router, etc., in caso di recesso o disdetta il Cliente è tenuto al pagamento delle rate residue mantenendo la rateazione concordata se non diversamente concordato con il Fornitore.

6.3 Qualora la parte recedente non dovesse rispettare in tutto o in parte il periodo di preavviso indicato nel "Modulo d'ordine", dovrà corrispondere all'altra un importo pari al Corrispettivo che il Fornitore avrebbe ricevuto nel periodo di preavviso.

6.4 Il Cliente può recedere dal "Contratto", anche se è stata iniziata l'esecuzione del "Servizio", purché tenga indenne il Fornitore delle eventuali spese sostenute e dei lavori eseguiti.

6.5 Qualora il Cliente sia qualificato come "consumatore" (cioè una persona fisica che non agisce nell'ambito della propria attività imprenditoriale o professionale) ovvero persona fisica o giuridica catalogata come "micro impresa", "piccola impresa" od "organizzazione senza scopo di lucro" (come definite della raccomandazione 6-5-2003 n. 2003/361/CE e decreto del Ministero delle attività produttive del 18 aprile 2005), egli ha il diritto di recedere dal presente Contratto conformemente all'articolo 52 del d.lgs.206/2005 e s.m.i. ("Codice del Consumo"). Pertanto, il Cliente può esercitare tale diritto senza incorrere in penalità e senza dover motivare la propria decisione, tranne che per i casi contemplati esplicitamente nell'articolo 59 del "Codice del Consumo", ovvero in caso di rinuncia esplicita sul "Modulo d'ordine".

7 Descrizione del Servizio

7.1 Il Fornitore si impegna a erogare il "Servizio" descritto nel documento allegato "Descrizione del Servizio" e nel "Modulo d'ordine" (di seguito, il "Servizio"). Si rinvia inoltre a quanto riportato nell'allegato "Offerta" e negli "Allegati", che costituiscono parte integrante del "Contratto".

8 Modalità di svolgimento del Servizio

8.1 Il Fornitore si assume il rischio del compimento del "Servizio", impegnandosi a organizzare, eseguire e curare il suo svolgimento in totale autonomia, con organizzazione e mezzi propri nonché a garantire i migliori standard tecnici e qualitativi, nel rispetto di quanto previsto alle clausole seguenti.

8.2 Il Fornitore si impegna a svolgere il "Servizio" a regola d'arte, con la professionalità, la diligenza e la perizia richieste. Oltre ai rimedi previsti dalla Legge, si applica quanto riportato nel "Modulo d'ordine", "Offerta", "Carta dei Servizi" ed eventuali "Allegati", che costituiscono parte integrante del "Contratto".

8.3 Il Fornitore si impegna inoltre a svolgere il "Servizio" fino alla scadenza del "Contratto". A mero titolo di cortesia, e senza assumersi alcun obbligo nei confronti del Cliente, il Fornitore potrà comunicare, a mezzo posta elettronica agli indirizzi concordati con il Cliente in fase di attivazione del "Servizio" stesso, l'approssimarsi della scadenza.

8.4 Il Fornitore declina ogni responsabilità per le informazioni, i dati o i contenuti inseriti, trasmessi o altrimenti elaborati dal Cliente attraverso il "Servizio", così come per qualsiasi uso che il Cliente faccia dello stesso. Il Fornitore si riserva il diritto d'intraprendere qualsiasi azione necessaria per proteggere i propri diritti e interessi, compresa la comunicazione di dati utili per l'identificazione del Cliente alle parti coinvolte.

8.5 Il Fornitore si impegna ad attivare i servizi entro 60 (sessanta) giorni solari dalla ricezione del contratto firmato. Per i servizi di accesso dedicato, il termine di attivazione è di 120 giorni, salvo diversi accordi, subordinatamente alla disponibilità del servizio, all'ottenimento di permessi e autorizzazioni, alla realizzazione delle opere a carico del Cliente e alle tempistiche di esecuzione dei lavori.

8.6 Il Fornitore si riserva la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di non procedere nell'attivazione o rinnovo del "Servizio" nei seguenti casi:

- a) il Cliente non fornisca la documentazione richiesta ovvero fornisca dati falsi o che il Fornitore sospetti siano tali
- b) il Cliente sia iscritto nel registro dei protesti o assoggettato a procedure esecutive o ancora dichiarato insolvente
- c) il Cliente risulti inadempiente, anche per Contratti diversi dal presente, nei confronti del Fornitore
- d) vi siano impedimenti tecnici o di altra natura (forza maggiore) all'attivazione del "Servizio"

In questi casi il Fornitore comunicherà al Cliente la mancata attivazione o rinnovo del "Servizio", senza dover fornire motivazione. Il Fornitore è tenuto a rimborsare al Cliente esclusivamente i Corrispettivi già ricevuti, senza alcun onere aggiuntivo né interessi di alcun genere. Il Cliente accetta esplicitamente di aver diritto esclusivamente alla restituzione del Corrispettivo pagato e non poter avanzare in alcun caso alcuna richiesta d'indennizzo o risarcimento del danno, né aver pretesa di alcun genere nei confronti del Fornitore a causa della mancata attivazione del "Servizio".

9 Variazioni e verifiche nello svolgimento del "Servizio"

9.1 Le modifiche alle modalità di svolgimento del "Servizio" potranno avvenire solo per accordo scritto delle Parti.

9.2 In caso di "Contratto" comprendente molteplici Servizi, il Cliente ha facoltà di recedere da uno o più Servizi specifici, fermo restando il canone stabilito nel "Contratto" originale. Tale diritto di recesso parziale è esercitabile a condizione che:

- a) Non sussistano disposizioni contrattuali contrarie

b) La separazione dei Servizi sia tecnicamente attuabile

10 Sospensione e/o interruzione del Servizio

10.1 Il Fornitore ha la facoltà di sospendere e/o interrompere la fornitura del "Servizio", in ogni momento e senza preavviso, nei seguenti casi, in aggiunta alle ipotesi previste nelle clausole delle presenti "Condizioni Generali di Contratto":

- in caso di qualsivoglia guasto o malfunzionamento dipendente da caso fortuito, di forza maggiore, di attività di manutenzione indispensabili non programmabili o prevedibili, ai sistemi hardware o software ovvero alle reti di telecomunicazione di proprietà del Fornitore o dei suoi fornitori
- in caso di qualsivoglia guasto o malfunzionamento dipendente da sistemi hardware o software ovvero alle reti di telecomunicazione di proprietà del Cliente ovvero di suoi collaboratori e/o incaricati
- in caso di eventi che comportino pericoli per le persone ovvero le proprietà e/o le reti di telecomunicazione del Fornitore
- in caso emergano valide e motivate ragioni di sicurezza
- in caso emergano valide e motivate ragioni di garanzia di riservatezza
- in caso il Fornitore ritenga, a suo insindacabile giudizio, che il Cliente abbia violato le disposizioni contenute nel "Contratto", in particolare gli articoli 11.6 e 4.2
- in caso il Cliente ovvero i suoi collaboratori e/o incaricati utilizzino apparati difettosi, non conformi e/o non omologati che compromettano l'integrità della rete, i servizi erogati anche a terzi o compromettano la sicurezza delle persone
- in caso l'operato del Cliente ovvero di suoi collaboratori e/o incaricati comporti malfunzionamenti o manomissioni di apparati e/o impianti usati dal Fornitore per l'erogazione del "Servizio"
- in caso il Fornitore rilevi volumi di traffico significativamente superiori rispetto a quanto dichiarato dal Cliente o registrato nei periodi precedenti
- in caso di condizione di morosità come specificato nell'articolo 11.4

Nei casi ai punti g) e h), il Fornitore può richiedere al Cliente tutte le attività necessarie al corretto ripristino delle normali funzionalità. In caso d'inertza del Cliente, il Fornitore si attiverà autonomamente per garantire il corretto funzionamento del "Servizio", addebitando al Cliente i costi di materiale e manodopera sostenuti.

10.2 Il Cliente riconosce e accetta che, in tutte le circostanze precedentemente menzionate e in qualsiasi eventualità di sospensione e/o interruzione del "Servizio", anche se non imputabile al Fornitore, quest'ultimo non sarà responsabile per l'indisponibilità del "Servizio", né garantirà la continuità del "Servizio" o l'integrità dei dati trasmessi attraverso il sistema del Fornitore o Internet. Di conseguenza, il Cliente comprende e accetta di non poter richiedere risarcimenti danni, rimborsi o indennizzi al Fornitore per la sospensione o l'interruzione del "Servizio", rinunciando a qualsiasi rivendicazione di responsabilità.

11 Corrispettivo e metodi di pagamento

11.1 Il Cliente si impegna a pagare gli importi come indicato nel Modulo d'ordine e nell'Offerta, nei termini e alle condizioni ivi previsti.

11.2 Il pagamento avverrà dietro presentazione d'idonea documentazione fiscale del Fornitore.

11.3 La fattura per il "Servizio" sarà inviata al Sistema d'Interscambio ("Sdi"). Il Cliente accetta espressamente l'invio della copia di cortesia da parte del Fornitore esclusivamente in formato elettronico (a mezzo posta elettronica o messa a disposizione su area riservata).

11.4 Il Fornitore ha facoltà di sospendere il "Servizio" qualora il Cliente sia in una condizione di morosità derivante dal

mancato pagamento dei corrispettivi di cui sopra, previa comunicazione telefonica o tramite posta elettronica. La ripresa del "Servizio" è subordinata all'integrale pagamento dei Corrispettivi arretrati, oltre gli interessi dovuti.

11.5 Il pagamento sarà considerato ritardato ai fini dell'articolo 11.4 quando effettuato con un ritardo di almeno 15 (quindici) giorni rispetto alla data di scadenza.

11.6 Qualora il ritardo dei pagamenti di quanto dovuto dal Cliente si sia protratto per più di 30 (trenta) giorni rispetto al termine pattuito, il "Contratto" si risolverà ai sensi dell'art. 1456 c.c. In questo caso, la risoluzione si verifica quando il Fornitore dichiara per iscritto al Cliente di valersi della presente clausola.

11.7 Per gli scopi di questa clausola, non sarà considerato come mancato pagamento il caso in cui il Cliente effettui un pagamento parziale di una o più fatture. Questa eccezione si applica quando gli importi non pagati sono oggetto di contestazione. La gestione di tali contestazioni avverrà secondo quanto previsto dal "Contratto", sia direttamente tramite il personale del Fornitore, sia attraverso terzi incaricati dallo stesso.

12 Limitazione di responsabilità

12.1 Il Cliente esonera il Fornitore da ogni responsabilità per danni diretti e indiretti, sia con riferimento al danno emergente sia al lucro cessante, conseguenti all'esecuzione del "Contratto", salvo quelli imputabili per dolo o colpa grave al Fornitore, a suoi dipendenti o collaboratori eventualmente utilizzati.

12.2 Il Cliente esonera il Fornitore da ogni responsabilità derivante da disservizi, interruzioni del "Servizio" e/o danni derivanti da cause non imputabili al Fornitore, quali caso fortuito, forza maggiore (incidenti, incendi, esplosioni, scioperi, serratte, terremoti, disastri, alluvioni, sommosse, ecc.) e altri eventi di difficile o impossibile previsione che impediscano, in tutto o in parte, l'esecuzione del "Servizio".

12.3 Il Cliente si obbliga a utilizzare il "Servizio" nel rispetto delle disposizioni di Legge e del "Contratto". Inoltre, il Cliente si obbliga a tenere indenne il Fornitore da qualsivoglia pretesa avanzata da soggetti terzi in conseguenza dell'utilizzo illecito del "Servizio" o comunque non conforme alle disposizioni del "Contratto".

12.4 Il Cliente esonera il Fornitore da ogni responsabilità derivante da perdite di dati, violazione dei diritti di terzi, ritardi, malfunzionamenti, interruzioni, totali o parziali, che si dovessero verificare nel corso dell'esecuzione del "Contratto", ove causati da:

- apparecchiature di proprietà o nella disponibilità del Cliente e dai collegamenti in rete da quest'ultimo utilizzati
- situazioni al di fuori del controllo e delle possibilità d'intervento del Fornitore, ivi inclusi gli attacchi informatici
- dal mancato adempimento da parte del Cliente degli obblighi di Legge, quali, a titolo di esempio, quelli in materia di sicurezza, in materia di prevenzione incendi e antinfortunistica
- utilizzo di hardware e/o software diverso da quello concordato con il Fornitore
- cambiamenti delle configurazioni non concordati con il Fornitore
- attivazione di eventuali nuovi servizi
- problematiche dovute alla mancanza di adeguate protezioni elettriche sulla rete del Cliente

12.5 Nel caso in cui il Fornitore sia responsabile del disservizio, esplicitamente esclusi i casi elencati negli articoli 12.4 e 21.7 riscontrato dal Cliente, per cause direttamente imputabili al Fornitore stesso, e il "Servizio" non venga ripristinato entro i tempi stabiliti dal "Contratto" (salvo diversi accordi scritti tra il Fornitore e il Cliente), verranno applicati gli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi reperibile all'indirizzo https://xelerity.it/documents/Carta_dei_Servizi.pdf. Il calcolo

di eventuali indennizzi inizia dal momento in cui il Cliente segnala il disservizio e il Fornitore apre il relativo ticket.

12.6 L'indennizzo verrà concesso al Cliente tramite uno sconto incondizionato e una tantum in fattura. Per ottenerlo, il Cliente deve presentare una richiesta scritta entro 30 (trenta) giorni solari dalla fine dell'evento in questione.

12.7 Fatte salve le ipotesi previste da norme inderogabili, il limite di responsabilità del Fornitore non potrà essere superiore al Corrispettivo.

13 Obblighi del Cliente - Uso improprio del Servizio

13.1 Il Cliente si impegna a utilizzare il "Servizio", e a farlo utilizzare a terzi, esclusivamente per scopi legali e conformi alle normative vigenti.

13.2 Il Cliente è responsabile di garantire che il "Servizio" sia utilizzato solo da soggetti da lui espressamente autorizzati, assumendosi ogni responsabilità per eventuali usi impropri.

13.3 Il Cliente è responsabile del contenuto delle informazioni di cui alla clausola precedente solo all'interno della propria organizzazione o verso terzi espressamente incaricati.

13.4 Il Cliente si assume ogni responsabilità derivante dall'uso di apparecchiature collegate alla rete del Fornitore che siano prive delle necessarie omologazioni o autorizzazioni richieste dalla normativa vigente.

13.5 Il Cliente garantisce la legittima disponibilità dei dati personali forniti al Fornitore per l'esecuzione del presente "Contratto" e si impegna a manlevare il Fornitore da qualsiasi pretesa di terzi relativa a tali dati.

13.6 Il Cliente è l'unico responsabile dei dati e delle informazioni trasmesse utilizzando il "Servizio" del Fornitore. Quest'ultimo non è tenuto a verificare la legalità di quanto trasmesso.

14 Apparecchiature in Comodato d'Uso e/o Noleggio

14.1 Per "Apparecchiature" si intendono tutti gli apparati tecnici, inclusi i terminali hardware e software necessari per la codifica delle comunicazioni in pacchetti IP e per il collegamento alle piattaforme del Fornitore, concessi al Cliente in comodato d'uso gratuito o noleggio e di proprietà del Fornitore stesso.

14.2 Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare o sostituire, a proprie spese e sotto la propria responsabilità, le "Apparecchiature" o loro componenti per esigenze di servizio o per migliorarne le prestazioni. Gli Apparatati eventualmente sostituiti garantiranno caratteristiche e funzionalità analoghe o superiori a quelli originariamente forniti.

14.3 Le "Apparecchiature" godono della garanzia standard del produttore, secondo i termini e le limitazioni da questo stabilite. La garanzia non opera nei seguenti casi:

- Interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non espressamente autorizzato dal Fornitore
- Rimozione, alterazione o illeggibilità dei codici identificativi
- Danneggiamento dei dispositivi riconducibile al Cliente o a carenze nella manutenzione
- Malfunzionamenti causati da interruzioni dell'alimentazione elettrica o eventi atmosferici
- Utilizzo dei dispositivi in maniera non conforme alle istruzioni fornite dal produttore o dal Fornitore
- Ripristino, anche accidentale, delle impostazioni di fabbrica mediante pulsante di "reset", opzione specifica nell'interfaccia di amministrazione ovvero qualsiasi procedura specifica del modello in uso

14.4 Il Cliente si impegna a:

- Custodire e preservare i dispositivi e i relativi accessori con la massima cura e diligenza
- Garantire che le "Apparecchiature" rimangano libere da qualsiasi vincolo, sequestro, pignoramento o altro atto pregiudizievole

- c) Non trasferire a terzi, a qualsiasi titolo, le apparecchiature ricevute
- d) Non aprire, smontare, alterare o manomettere in alcun modo i dispositivi
- e) Salvaguardare e proteggere i parametri di configurazione forniti dal Fornitore

14.5 In presenza di malfunzionamenti, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione al Fornitore. L'assistenza tecnica sarà erogata direttamente dal Fornitore o da tecnici autorizzati, che potranno, a loro discrezione, procedere alla riparazione o sostituzione del dispositivo difettoso.

14.6 Se i dispositivi danneggiati risultano coperti da garanzia, nessun costo sarà addebitato al Cliente. Nel caso in cui venga accertata l'assenza di garanzia sui dispositivi danneggiati, come specificato nell'articolo 14.3, il Fornitore si riserva il diritto di addebitare al Cliente il costo equivalente al valore del dispositivo.

14.7 Qualsiasi riconfigurazione di apparati non gestiti dal Fornitore rimane a esclusivo carico del Cliente. Analogamente, la verifica di compatibilità di apparecchiature non fornite dal Fornitore è responsabilità del Cliente.

14.8 Al termine del "Contratto", per qualunque causa, il Cliente dovrà provvedere alla tempestiva restituzione delle "Apparecchiature" al Fornitore, sostenendone le spese. In caso di mancata restituzione:

- a) Il Fornitore invierà al Cliente due solleciti scritti, distanziati di almeno 2 (due) settimane l'uno dall'altro
- b) Qualora persista l'inadempienza, il Fornitore avrà diritto di addebitare al Cliente il costo integrale delle "Apparecchiature"

15 Segnalazioni, Assistenza e Riparazione Guasti

15.1 Il Cliente può segnalare eventuali guasti, malfunzionamenti o difetti di funzionamento che impediscano, totalmente o parzialmente, l'utilizzo del "Servizio" esclusivamente attraverso i seguenti canali:

- a) Servizio di assistenza telefonica al numero +39 0444 400 200
- b) Email all'indirizzo dedicato all'assistenza tecnica (helpdesk): supporto-clienti@xelerity.it
- c) Apertura di "Trouble Ticket" attraverso il modulo dedicato sul sito: <https://xelerity.it/supporto>

15.2 Il Fornitore si impegna a esaminare le segnalazioni pervenute e risolvere i disservizi, per la parte di propria competenza, entro 24 (ventiquattro) ore lavorative dalla data di segnalazione, fatto salvo i casi di guasti di particolare complessità o derivanti da disservizi di fornitori o operatori terzi in per i quali il Fornitore si impegna comunque ad attivarsi per una risoluzione tempestiva, ovvero in caso di accordi specifici con il Cliente come definiti nel "Modulo d'ordine" o nell'"Offerta".

15.3 Il servizio di assistenza e riparazione è gratuito esclusivamente nei casi di guasto non imputabile a dolo, colpa, negligenza o omissione del Cliente. Il Fornitore offre un servizio di manutenzione personalizzata le cui condizioni economiche e tecniche sono da concordare tra le Parti mediante apposito "Contratto". L'erogazione del servizio di assistenza richiede inderogabilmente l'utilizzo degli apparati dati in dotazione dal Fornitore e nelle configurazioni originali preimpostate, salvo accordi specifici con il Cliente come definiti nel "Modulo d'ordine" o nell'"Offerta".

15.4 Tutti gli interventi presso la sede del Cliente relativi al funzionamento dei Servizi potranno essere effettuati esclusivamente dal Fornitore o da terzi da esso espressamente autorizzati. Il Cliente dovrà comunicare per iscritto al Fornitore ogni richiesta di variazione della configurazione. Il Fornitore verificherà l'eseguitività delle modifiche richieste e ne darà comunicazione al Cliente, indicando la data di possibile implementazione delle variazioni. Il Fornitore si riserva il diritto di non eseguire le modifiche richieste qualora queste possano compromettere l'integrità della propria infrastruttura o il suo corretto funzionamento.

15.5 Si configura un "Intervento a Vuoto" quando, a seguito di una segnalazione del Cliente per un malfunzionamento, si verifici una delle seguenti condizioni:

- a) Viene accertato che la rete del Fornitore è perfettamente funzionante
- b) Il malfunzionamento è causato da fattori non imputabili al Fornitore
- c) Il Cliente non risulta reperibile
- d) Il problema è causato da prodotti tecnicamente non compatibili presenti nella sede del Cliente
- e) Si riscontra un'errata configurazione degli apparati da parte del Cliente

In caso di "Intervento a Vuoto", il Fornitore addebiterà al Cliente i costi relativi, comprensivi del diritto di uscita e delle ore effettivamente impiegate, secondo le tariffe definite nel Modulo d'ordine ovvero nell'Offerta.

16 Diritti di Proprietà Intellettuale

16.1 Quanto realizzato dal Fornitore in ragione del presente "Contratto" è di sua esclusiva proprietà e/o dei suoi fornitori. Salvo autorizzazione scritta del Fornitore, è fatto divieto al Cliente di distribuire al pubblico, ovvero di cedere o dare in sublicenza a terzi o, comunque, di consentire l'uso da parte di terzi, sia a titolo oneroso che gratuito, quanto realizzato dal Fornitore e/o dai suoi fornitori in ragione del "Contratto".

16.2 Il Cliente mantiene la piena titolarità dei dati e materiali da lui forniti, assumendosi ogni responsabilità in ordine alla loro gestione, con espresso esonero del Fornitore da ogni responsabilità e onere di accertamento e/o controllo al riguardo.

17 Registro Elettronico

17.1 Il Cliente prende espressamente atto e accetta l'esistenza del Registro dei Collegamenti (dati relativi al traffico telematico, di seguito "Log"), compilato e conservato dal Fornitore nei termini e con le modalità stabilite dalla Legge. Il predetto registro costituisce piena e incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal Cliente medesimo di fronte al Fornitore e/o a terzi; esso ha carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito e/o fornito esclusivamente su richiesta dei Soggetti espressamente indicati dalla Legge. Il Fornitore adotta tutte le misure tecniche e organizzative necessarie a garantire la riservatezza del Registro dei Collegamenti.

18 Disposizioni Generali sulla Neutralità della Rete

18.1 Il Fornitore eroga i propri servizi di accesso a Internet nel rispetto del Regolamento UE 2015/2120 e delle disposizioni in materia di neutralità della rete, trattando tutto il traffico allo stesso modo, senza discriminazioni, restrizioni o interferenze, indipendentemente dalla fonte e dalla destinazione.

18.2 In conformità al diritto di ogni utente di accedere a informazioni e contenuti, nonché di utilizzare e fornire applicazioni e servizi, il Fornitore garantisce la libertà di utilizzo di qualsiasi tipo di tecnologia o apparecchiatura terminale per accedere a Internet, purché conforme alla normativa vigente. Non sono previsti blocchi o limitazioni nell'utilizzo di specifiche applicazioni o servizi, fatte salve le misure di gestione ragionevole del traffico. Il Fornitore assicura la massima trasparenza delle eventuali pratiche di gestione del traffico implementate.

18.3 Il Fornitore può applicare misure ragionevoli di gestione del traffico esclusivamente per preservare l'integrità e la sicurezza della rete. Tali misure sono implementate in modo trasparente, non discriminatorio e proporzionato, e non sono basate su considerazioni di carattere commerciale. Le suddette misure non comportano il monitoraggio dei contenuti specifici e non sono mantenute più a lungo del necessario.

18.4 Il Fornitore si impegna a pubblicare sul proprio sito web informazioni costantemente aggiornate sulle pratiche di gestione del traffico, fornendo spiegazioni chiare e comprensibili sugli effetti di tali pratiche sulla qualità dei servizi. Gli uten-

ti saranno tempestivamente informati di eventuali modifiche significative alle pratiche di gestione del traffico.

18.5 In caso di congestione della rete, il Fornitore può implementare misure temporanee di gestione del traffico nel rispetto dei principi di trasparenza, non discriminazione e proporzionalità. Tali misure sono limitate al tempo strettamente necessario per ripristinare il normale funzionamento della rete.

18.6 Il Fornitore può offrire servizi ottimizzati per contenuti specifici, applicazioni o servizi. Tali servizi specializzati sono forniti esclusivamente quando la capacità della rete è sufficiente a fornirli in aggiunta ai servizi di accesso a Internet, e non possono essere utilizzati come sostituti dell'accesso a Internet standard. La fornitura di questi servizi non pregiudica la disponibilità o la qualità generale dei servizi di accesso a Internet per gli utenti finali.

18.7 Diritto al Passaggio ad Altro Operatore

18.8 L'utente ha il diritto di cambiare operatore di telecomunicazioni mantenendo, ove richiesto, il proprio numero telefonico ai sensi del Regolamento UE 2018/1972 e della normativa nazionale vigente. Tale procedura è gratuita per l'utente e viene gestita direttamente dal nuovo operatore scelto (Recipient), che si farà carico di tutte le necessarie comunicazioni con l'operatore di provenienza (Donor/Donating).

18.9 La procedura di passaggio ad altro operatore viene completata entro 5 giorni lavorativi per i servizi di telefonia fissa e connettività internet, salvo impedimenti tecnici non dipendenti dalla volontà degli operatori. Durante la procedura di passaggio potrebbe verificarsi una temporanea interruzione del servizio, normalmente non superiore alle 4 ore.

18.10 Per avviare la procedura di passaggio, l'utente deve semplicemente rivolgersi al nuovo operatore prescelto, fornendo: il proprio codice di migrazione (reperibile sulla fattura, nell'area clienti online o richiedibile al servizio clienti), un documento di identità valido e il codice fiscale del titolare dell'utenza. Non è necessario comunicare preventivamente al Fornitore la volontà di passaggio ad altro operatore.

18.11 Il codice di migrazione è fornito gratuitamente all'utente e può essere reperito: in fattura, nell'area clienti del sito web del Fornitore ovvero attraverso il Servizio Clienti al numero +39 0444 400 200. Il Fornitore garantisce la comunicazione tempestiva del codice di migrazione, in conformità con quanto previsto dalla delibera AGCOM 274/07/CONS.

18.12 Il Fornitore si impegna a non ostacolare né ritardare la procedura di passaggio ad altro operatore. In particolare, garantisce: la continuità del servizio durante la procedura di passaggio, salvo il tempo tecnico strettamente necessario; il supporto informativo per la corretta esecuzione della procedura; l'assenza di vincoli tecnici o amministrativi ingiustificati.

18.13 Durante la procedura di passaggio, eventuali servizi aggiuntivi attivi sulla linea (es. casella email, spazio web) rimarranno disponibili secondo quanto previsto dalle condizioni contrattuali specifiche di ciascun servizio. L'utente è invitato a salvare o trasferire i propri dati prima del completamento della procedura di passaggio.

18.14 In caso di passaggio ad altro operatore, si applicano le normali condizioni di recesso previste dal contratto. Eventuali costi di disattivazione saranno addebitati nella fattura di chiusura, insieme agli importi relativi alla restituzione o al riscatto di eventuali apparati forniti in comodato d'uso o noleggiati. Il Fornitore si impegna a pubblicare sul proprio sito web una tabella dettagliata e aggiornata di tutti i costi associati alla procedura di passaggio.

19 Informativa sulla Privacy

Il Cliente dichiara esplicitamente di aver preso visione completa dell'"Informativa sulla Privacy" disponibile al seguente link: <https://www.bebyte.it/privacy-policy>.

20 Comunicazioni e contatti

20.1 Le comunicazioni tra le Parti dovranno avvenire per iscritto, tramite posta elettronica o a mezzo PEC (bebyte@legalmail.it), ai recapiti indicati nel "Modulo d'ordine" ed indicati sul sito web del Fornitore: <https://www.xelerity.it/>.

20.2 Ogni modifica ai dati di domicilio o agli indirizzi, compresi i dati utili ai fini della fatturazione, indicati nel "Modulo d'ordine", dovrà essere immediatamente comunicata alle Parti, secondo le modalità previste dalla presente clausola. Fintanto che le Parti non abbiano proceduto a notificare tali cambiamenti nel modo sopra illustrato, le comunicazioni eseguite con le presenti regole e agli indirizzi e alle persone sopra indicate saranno ritenute valide.

21 Reclami e rimborsi

21.1 Il Cliente può sollevare reclami sulla fatturazione mediante comunicazione via posta elettronica o PEC (bebyte@legalmail.it), da inviarsi entro la scadenza della fattura contestata, secondo le modalità previste dalla Carta dei Servizi (https://xelerity.it/documents/Carta_dei_Servizi.pdf). Trascorso tale termine, l'importo della fattura si considererà irrevocabilmente accettato dal Cliente. In caso di reclamo, il Cliente potrà sospendere il pagamento dell'addebito contestato, rimanendo comunque obbligato a corrispondere gli importi non oggetto di contestazione.

21.2 Il Fornitore sospenderà l'applicazione dell'indennità di mora fino alla comunicazione dell'esito del reclamo al Cliente. Tale esito sarà notificato per iscritto entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione del reclamo. In caso di accoglimento, il Fornitore provvederà alla restituzione degli eventuali impor-

ti già corrisposti dal Cliente, anche mediante compensazione nella fattura successiva.

21.3 Qualora il reclamo non venga accolto, il Cliente sarà tenuto a pagare l'indennità di mora, calcolata a partire dalla data di scadenza originaria della fattura. Tale indennità sarà addebitata nella fattura successiva.

21.4 Se insoddisfatto dell'esito del reclamo, il Cliente potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte dal Fornitore ed eventualmente avviare la procedura di conciliazione prevista dalla clausola 21.5.

21.5 I Clienti che ritengano di aver subito una violazione dei propri interessi o diritti derivanti dal presente "Contratto" o dalle norme in materia di telecomunicazioni di competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prima di procedere con un'azione legale, sono obbligati a tentare una conciliazione. Questo tentativo di conciliazione deve essere effettuato presso il Corecom competente, utilizzando la piattaforma ConciliaWeb (<https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>), come previsto dalla Delibera 353/19/CONS e successive modifiche e integrazioni.

21.6 Per tutta la durata del tentativo obbligatorio di conciliazione, fino alla sua conclusione, i termini per intraprendere un'azione legale in tribunale sono sospesi.

21.7 In caso il Cliente riscontri il non raggiungimento dei livelli minimi di qualità del servizio, così come definiti nella "Carta dei Servizi" (https://xelerity.it/documents/Carta_dei_Servizi.pdf) e pubblicati sul sito <https://xelerity.it/trasparenza>, secondo la Delibera 156/23/CONS il Cliente può effettuare un test gra-

tuito su <https://www.misurainternet.it>. Se i valori misurati risultano peggiorativi rispetto agli indicatori stabiliti, il Cliente può inviare un reclamo entro 30 (trenta) giorni dalla misurazione, utilizzando il certificato rilasciato dall'Autorità tramite il sito web. Se entro 30 (trenta) giorni dal reclamo non si riscontra un ripristino dei livelli di qualità, il Cliente ha due opzioni: recedere senza costi dal "Contratto" o modificare gratuitamente l'"Offerta", optando per un'alternativa di prezzo inferiore con la stessa tecnologia, se disponibile. In alternativa, il Cliente può richiedere gli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi (https://xelerity.it/documents/Carta_dei_Servizi.pdf) o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb (<https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>). La scelta tra recesso e richiesta d'indennizzi è alternativa per quanto riguarda le velocità minime, il ritardo di trasmissione dati e il tasso di perdita dei pacchetti.

22 Nullità

22.1 Nel caso in cui uno o più articoli delle presenti Condizioni Generali dovessero risultare contrari a norme inderogabili di legge, o comunque dovessero essere dichiarati nulli o annullati, i rimanenti articoli rimarranno in vigore per conservare, per quanto possibile, lo scopo e lo spirito del "Contratto".

22.2 Gli articoli del "Contratto" che dovessero essere dichiarati contrari a norme di legge o, comunque, dichiarati nulli o annullati, verranno sostituiti con altre clausole legalmente consentite che permetteranno di dare al "Contratto" un contenuto il più vicino possibile a quello originariamente voluto e che assicureranno un'esecuzione del medesimo conforme al suo spirito e al suo scopo.

Per accettazione

Luogo e Data

Per il Be Byte (Timbro e Firma)

Per il Cliente (Timbro e Firma)

Consenso al trattamento dei dati personali

Il Cliente, debitamente informato ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) sul trattamento dei propri dati personali, in relazione alle finalità specificate al punto 3) dell'informativa (<https://www.bebyte.it/privacy-policy>), esprime il proprio consenso come segue:

a) Consenso per finalità di marketing diretto:

Acconsento Non Acconsento

Al trattamento dei miei dati personali per ricevere informazioni su iniziative e offerte di Be Byte Srl tramite lettere ordinarie, chiamate telefoniche, e-mail, SMS, notifiche e newsletter, nonché per partecipare a questionari e ricerche di mercato.

b) Consenso per attività di profilazione:

Acconsento Non Acconsento

Al trattamento dei miei dati personali per attività di profilazione, inclusa l'analisi automatizzata delle mie preferenze e interessi (ad esempio, fruizione dei servizi, funzionalità utilizzate, tempi di connessione, dati di traffico, ecc.) al fine di ricevere servizi, contenuti, iniziative e offerte personalizzate tramite lettere ordinarie, chiamate telefoniche, posta elettronica, SMS, notifiche e newsletter.

Luogo e Data

Per Be Byte (Timbro e Firma)

Per il Cliente (Timbro e Firma)