

Condizioni Generali di Contratto

Be Byte Srl

Versione 1.0, valida dal 5 dicembre 2024

Indice

1	Definizioni	2
2	Oggetto del Contratto	2
3	Perfezionamento del Contratto	2
4	Modifiche del Contratto	2
5	Cessione del Contratto e subappalto	2
6	Condizione risolutiva	3
7	Durata e recesso	3
8	Servizio di connettività	3
9	Servizio voce	3
10	Servizio di registrazione dominio	3
11	Servizio di posta elettronica	4
12	Servizio di hosting	4
13	Modalità di svolgimento del Servizio	4
14	Variazioni e verifiche nello svolgimento del Servizio	4
15	Sospensione e/o interruzione del Servizio	4
16	Corrispettivo e metodi di pagamento	5
17	Limitazione di responsabilità	5
18	Obblighi del Cliente - Uso improprio del Servizio	5
19	Apparecchiature in Comodato d'Uso e/o Noleggio	5
20	Segnalazioni, Assistenza e Riparazione Guasti	5
21	Diritti di Proprietà Intellettuale	6
22	Registro Elettronico	6
23	Disposizioni Generali sulla Neutralità della Rete	6
24	Diritto al Passaggio ad Altro Operatore	6
25	Informativa sulla Privacy	6
26	Comunicazioni e contatti	6
27	Reclami e rimborsi	6
28	Nullità	6

Versione 1.0, valida dal 5 dicembre 2024

1 Definizioni

Consumatore 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).

Azienda Persona fisica o giuridica che richiede l'attivazione dei servizi nell'ambito della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.

Cliente Consumatore o Azienda.

Servizio L'insieme delle prestazioni e servizi accessori forniti dal Fornitore al Cliente secondo le condizioni tecniche ed economiche descritte nel presente contratto e nei relativi allegati.

xDSL Insieme delle tecnologie di trasmissione digitale di dati attraverso la rete telefonica fissa in rame. Il prefisso "x" identifica le diverse varianti della tecnologia (ADSL in caso di connettività asimmetrica, HDSL in caso di connettività simmetrica).

VDSL Tecnologia di trasmissione dati su rete telefonica in rame che consente velocità di connessione superiori rispetto ad una xDSL tradizionale.

FTTH PON Connessione in fibra ottica che raggiunge direttamente la sede del Cliente, dove la fibra viene condivisa tra più utenti mediante splitter ottici passivi.

FTTH PTP Connessione in fibra ottica dedicata che collega direttamente la sede del Cliente alla centrale mediante una fibra ottica individuale.

FWA Tecnologia di connessione che combina una rete in fibra ottica con un collegamento finale in onde radio per raggiungere la sede del Cliente.

best-effort Modalità di erogazione del servizio dove le prestazioni effettive dipendono da fattori tecnici variabili come il carico della rete e la distanza dalla centrale, senza garanzie di banda minima.

BTS Stazione radio base che gestisce la comunicazione radio con i dispositivi degli utenti in una determinata area di copertura della rete FWA.

PSTN Rete telefonica pubblica tradizionale che utilizza circuiti commutati per la trasmissione della voce attraverso cavi in rame.

VoIP Tecnologia che permette di effettuare chiamate vocali attraverso una connessione dati, eliminando la necessità di un cavo dedicato.

Servizi a Valore Aggiunto Servizi accessibili attraverso specifiche numerazioni telefoniche che forniscono contenuti o prestazioni aggiuntive rispetto alla semplice conversazione telefonica, quali servizi informativi, di intrattenimento o di assistenza.

Tariffazione Speciale Numerazioni telefoniche che prevedono costi specifici per chiamata o al minuto, differenti dalle tariffe standard, in relazione ai servizi a valore aggiunto offerti attraverso tali numerazioni.

Servizio Clienti Servizio di assistenza fornito al Cliente attraverso operatori telefonici, sistemi automatici o canali digitali per supporto tecnico, amministrativo e commerciale.

Trouble Ticket Segnalazione documentata di un malfunzionamento o disservizio, che viene registrata, tracciata e gestita fino alla sua risoluzione attraverso un sistema di gestione dedicato.

KO tecnico Esito negativo di una richiesta di attivazione o intervento tecnico dovuto a impedimenti di natura tecnica o strutturale che ne rendono impossibile la realizzazione secondo gli standard previsti.

auth-code Codice alfanumerico univoco che identifica un dominio Internet, necessario per consentire il passaggio del servizio da un operatore all'altro, garantendo l'autenticità della richiesta di migrazione.

Apparecchiature Tutti i dispositivi tecnici (inclusi i terminali hardware) ed i software necessari per la codifica delle comunicazioni e per il collegamento alle piattaforme del Fornitore, concessi al Cliente in comodato d'uso gratuito o noleggio e di proprietà del Fornitore stesso.

Numero di Emergenza Europeo Numero unico di emergenza "112" gratuito che consente di richiedere l'intervento di tutti i servizi di emergenza e soccorso, accessibile 24 ore su 24.

Numeri di Emergenza Numerazioni brevi gratuite dedicate ai servizi di pubblica emergenza e soccorso, accessibili 24 ore su 24, la cui raggiungibilità è garantita per Legge.

FAX Servizio di trasmissione e riproduzione di documenti a distanza attraverso la rete telefonica, che permette l'invio e la ricezione di copie di documenti cartacei.

POS Terminale di pagamento elettronico che, collegato alla rete telefonica o internet, consente l'accettazione di pagamenti mediante carte di credito, debito o altri strumenti di pagamento elettronico.

Servizi di Emergenza Servizi pubblici di pronto intervento e soccorso (quali polizia, carabinieri, vigili del fuoco, emergenza sanitaria) accessibili gratuitamente attraverso specifiche numerazioni brevi, la cui raggiungibilità deve essere garantita in qualsiasi condizione secondo le normative vigenti.

Codice di Migrazione Codice composto da caratteri alfanumerici che identifica univocamente una linea Internet o telefonica e contiene tutte le informazioni tecniche necessarie per consentire il passaggio del servizio da un operatore all'altro, garantendone la continuità.

Antivirus Software di protezione che monitora, identifica e rimuove programmi dannosi (virus, malware, spyware) che potrebbero compromettere la sicurezza e il funzionamento dei dispositivi collegati alla rete.

Antispam Sistema di filtraggio che identifica e blocca messaggi di posta elettronica indesiderati, pubblicitari o potenzialmente dannosi, sulla base di regole predefinite e analisi dei contenuti.

DNS Sistema che converte i nomi di dominio in indirizzi IP, permettendo di identificare e raggiungere i siti web e i servizi in rete attraverso nomi facilmente memorizzabili anziché sequenze numeriche.

Indirizzo IP Codice numerico univoco che identifica un dispositivo collegato a una rete che utilizza il protocollo Internet, necessario per l'instradamento dei dati e l'accesso ai servizi di rete.

real-time Modalità di elaborazione ed esecuzione delle operazioni che avviene istantaneamente, senza ritardi significativi tra il momento dell'invio e quello della ricezione dei dati o dell'esecuzione del comando.

Forza Maggiore Eventi straordinari e imprevedibili, al di fuori del controllo delle parti, che rendono impossibile l'adempimento delle obbligazioni contrattuali, quali, a titolo esemplificativo: catastrofi naturali, guerre, epidemie, atti dell'autorità pubblica, modifiche legislative improvvise.

Corrispettivo Importo complessivo, comprensivo di tutte le voci di costo applicabili, che il Cliente è tenuto a corrispondere al Fornitore per l'erogazione del Servizio secondo quanto specificato nel presente contratto e nei relativi allegati economici.

Registro dei Collegamenti (Log) Documentazione cronologica automatica delle attività e degli accessi effettuati sulla rete dati e/o telefonica, contenente informazioni quali data, ora, indirizzo IP e operazioni eseguite, conservata secondo gli obblighi di Legge per finalità tecniche e di sicurezza.

Modulo DBU Modulo per la Data Base Unica (DBU), documento che raccoglie i dati dell'utente necessari per l'inserimento, la modifica o la cancellazione dei recapiti telefonici negli elenchi pubblici degli abbonati, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

2 Oggetto del Contratto

2.1 Il Contratto tra il Cliente e Be Byte S.R.L., con sede in Vicolo Fossetto, 3 - 37123 Verona (VR), P.IVA C.F. 04487270243, Reg. Imp. Vicenza REA: VI-407743 (di seguito il "Fornitore"), nel complesso definite "Parti", 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" (pubblicata sul sito https://xelerity.it/documents/Carta_dei_Servizi.pdf) e dagli eventuali allegati tecnici (di seguito "Allegati").

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

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

2.3 In nessun caso saranno ritenuti validi documenti che presentino modifiche, cancellazioni o aggiunte da parte del Cliente ovvero conferme d'ordine utilizzanti formati proprietari e/o contenuti termini e condizioni definiti arbitrariamente dal Cliente.

3 Perfezionamento del Contratto

3.1 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 2.1, comporta l'accettazione integrale delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

3.2 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.

3.3 Il Contratto si ritiene perfezionato alla data di attivazione di tutti i Servizi indicati nel Modulo d'ordine e nell'Offerta.

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

4 Modifiche del Contratto

4.1 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.

4.2 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.

4.3 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@legaimail.it.

4.4 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.

5 Cessione del Contratto e subappalto

5.1 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.

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

5.3 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.

6 Condizione risolutiva

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

- il Cliente è sottoposto a procedure esecutive o concorsuali, inclusi fallimento e amministrazione controllata
- il Cliente diventa insolvente o cede i beni ai creditori
- i beni del Cliente subiscono un sequestro o altra forma di vincolo
- 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 18.1, 18.2 e 5, 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.

7 Durata e recesso

7.1 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 raccomandata A/R o invio di PEC al Fornitore all'indirizzo bebyte@legalmail.it, rispettando il preavviso indicato nel Modulo d'ordine e/o nell'Offerta.

7.2 Per le offerte che comprendano l'acquisto a rate di Apparecchiature quali, ma non solo, terminali telefonici, licenze d'uso, router, ..., in caso di recesso o disdetta il Cliente è tenuto al pagamento delle rate residue.

7.3 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.

7.4 Il Cliente può recedere dal Contratto, anche se è stata iniziata l'esecuzione del Servizio, purché tenga indenne il Fornitore delle eventuali spese sostenute o da sostenere per i lavori eseguiti.

7.5 Nel caso in cui il Contratto venga concluso fuori dai locali commerciali, e qualora il Cliente sia qualificato come Consumatore, 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") entro 14 (quattordici) giorni lavorativi dalla stipula tramite raccomandata A/R o a mezzo PEC.

I giorni decorrono dalla data di conclusione del Contratto per i servizi continuativi, mentre per i beni materiali il termine inizia dal giorno della loro ricezione.

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.

Nel caso il Cliente si avvalga di questa facoltà, il Fornitore si riserva la facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dei costi relativi all'attivazione e all'utilizzo del Servizio, qualora questi siano stati già erogati.

8 Servizio di connettività

8.1 Il servizio offre accesso Internet tramite tecnologie xDSL, VDSL, FTTH PON, FTTH PTP e FWA, come specificato nell'Offerta commerciale. Il Cliente accetta che la velocità effettiva dipende da fattori non controllabili dal Fornitore, tra cui le condizioni della linea, congestione di rete, prioritizzazione del traffico sulle reti esterne alla rete del Fornitore e dai Apparecchiature di proprietà del Cliente.

8.2 Per collegamenti FWA, il Cliente riconosce che attivazione e qualità dipendono da copertura radio e interferenze locali. Servizi IP *real-time* sono forniti in modalità *best-effort*. Il Fornitore non è responsabile per interruzioni dovute a eventi atmosferici, interferenze o perdita di visibilità dell'antenna BTS.

8.3 Per connettività FTTH dedicata su progetto, l'annullamento della richiesta prima dell'attivazione comporta costi variabili definiti nel Modulo d'ordine e/o nell'Offerta. Queste condizioni compensano gli investimenti già effettuati dal Fornitore per l'attivazione.

8.4 In tutti i casi, l'attivazione del servizio da parte del Fornitore non comprende la connessione e configurazione di dispositivi di proprietà del Cliente. Il Cliente è tenuto a garantire la presenza dei propri tecnici e di eventuali società esterne di cui si avvale il giorno dell'installazione.

9 Servizio voce

9.1 Il servizio voce consente ai Clienti di effettuare e ricevere chiamate vocali attraverso la rete telefonica pubblica o altri servizi di comunicazione elettronica. Questo servizio opera secondo le specifiche tecniche e i termini stabiliti nel Modulo d'ordine e/o nell'Offerta.

9.2 Il Fornitore assicura sempre l'accesso gratuito al Numero di Emergenza Europeo e agli altri Numeri di Emergenza e servizi pubblici nazionali utilizzando i propri numeri geografici.

9.3 Il servizio VoIP può avere limitazioni con FAX e POS (questi ultimi se funzionanti tramite linea telefonica tradizionale), richiedendo connessione Internet stabile, alimentazione costante e dispositivi compatibili. Non sostituisce direttamente la telefonia PSTN.

Interruzioni elettriche, incompatibilità hardware o instabilità della connessione Internet possono comprometterne l'uso, senza responsabilità del Fornitore.

9.4 Il Fornitore associa numeri geografici all'indirizzo dichiarato dal Cliente. L'uso di tali numeri (inclusi i numeri su tecnologia VoIP) fuori dall'area del prefisso o dall'indirizzo registrato può compromettere i Servizi di Emergenza. Ciò è dovuto alla dipendenza tra numero chiamante e posizione fisica. Il Fornitore raccomanda l'uso del servizio solo all'indirizzo contrattuale per garantire sicurezza ed efficacia dei soccorsi.

9.5 Il Fornitore si occupa esclusivamente degli aspetti tecnici necessari all'attivazione del nuovo servizio, limitatamente a: configurazione della linea, assegnazione del numero telefonico, gestione della portabilità e attivazione sulla propria rete.

Rimangono di esclusiva competenza e responsabilità del Cliente tutti gli adempimenti relativi al precedente contratto, inclusi ma non solo: la formale disdetta, il pagamento di eventuali fatture pendenti, la restituzione delle Apparecchiature fornite in comodato d'uso e la gestione di eventuali penali previste per il recesso anticipato.

Si sottolinea che il Cliente è tenuto a verificare attentamente le condizioni del contratto in essere con il precedente fornitore, in quanto qualsiasi onere derivante da tale rapporto contrattuale rimarrà a suo esclusivo carico.

Il Fornitore declina ogni responsabilità per eventuali costi imprevisti o interruzioni del servizio durante la fase di migrazione.

9.6 Il Fornitore avvisa i Clienti di possibili limitazioni nell'accesso a servizi di altri operatori per ragioni tecniche o contrattuali. Queste includono:

- Indisponibilità di alcuni Servizi a Valore Aggiunto o Tariffazione Speciale
- Inaccessibilità di numerazioni per concorsi, votazioni telefoniche o servizi premium
- Variazioni nella qualità o disponibilità di servizi internazionali

Si consiglia al Cliente di verificare la disponibilità di specifici servizi con il Servizio Clienti.

9.7 La cessazione dei servizi del Fornitore non riattiva automaticamente il servizio telefonico con altri operatori. Il Cliente deve stipulare un nuovo contratto per mantenere un servizio attivo.

La disattivazione può influire su servizi accessori di terze parti (allarmi, telesoccorso, flodiffusione, telecontrollo, FAX, POS, ...) dipendenti dalla linea telefonica. Il Fornitore non garantisce la continuità di questi servizi. Si consiglia ai Clienti di contattare i fornitori di tali servizi per valutare soluzioni alternative.

9.8 Il Cliente accetta che l'attivazione del servizio possa causare una temporanea interruzione, generalmente limitata al giorno del passaggio al Fornitore. Queste brevi discontinuità sono normali durante la migrazione tra operatori o l'attivazione di nuovi servizi.

Il Fornitore si impegna a minimizzare e pianificare tali interruzioni in orari di minor impatto. Si consiglia al Cliente

di prepararsi adeguatamente, specialmente per servizi critici dipendenti dalla linea telefonica, e di consultare il Servizio Clienti per eventuali precauzioni aggiuntive.

9.9 Il Fornitore offre il servizio di portabilità del numero telefonico, consentendo ai Clienti di mantenere il proprio numero quando cambiano operatore. Per usufruirne, il Cliente deve farne richiesta esplicita durante l'attivazione del nuovo servizio.

Il Fornitore gestirà le procedure tecniche e amministrative con l'operatore precedente. La portabilità è soggetta a specifiche tempistiche variabili in base alla tipologia di numerazione portata.

9.10 Dopo il recesso, il Fornitore cessa definitivamente il servizio senza possibilità di ripristino. Il Cliente mantiene il diritto di portabilità del numero per 60 (sessanta) giorni dalla cessazione, sia verso lo stesso Fornitore che verso altri operatori. Questa finestra temporale offre flessibilità nel mantenere la continuità delle comunicazioni durante il cambio di operatore.

Il Fornitore si impegna a facilitare il processo di portabilità in entrata e in uscita, rispettando le normative vigenti e gli interessi del Cliente.

9.11 Il Cliente ha diritto all'inserimento gratuito negli elenchi telefonici pubblici. Il Fornitore fornisce un modulo informativo sulle responsabilità relative a inserimento, uso, modifica e cancellazione dei dati personali negli elenchi, conformemente alla Legge. La mancata restituzione del Modulo DBU da parte del Cliente implicherà il mantenimento dello stato attuale di *pubblicato / non pubblicato*.

Gli elenchi sono realizzati da terzi, il Fornitore non è responsabile per mancati o inesatti inserimenti imputabili a terzi o al Cliente stesso.

9.12 I Servizi di telefonia includono automaticamente, sin dall'attivazione, un sistema di blocco selettivo permanente delle chiamate. Questo sistema impedisce le comunicazioni verso le Destinazioni Premium internazionali e satellitari, nonché verso le Numerazioni non geografiche nazionali (NNG: 894, 895, 899).

Qualora il Cliente desideri rinunciare al blocco selettivo permanente o modificarne le impostazioni, dovrà compilare un apposito modulo reso disponibile dal Fornitore tramite il proprio Servizio Clienti.

9.13 Il Fornitore pubblica sul sito web, con rimando nella Carta dei Servizi, informazioni su:

- Procedura tecnica per il cambio operatore
- Misure per limitare disservizi da codici di migrazione errati
- Procedure per KO tecnici durante la migrazione
- Indennizzi per il mancato rispetto delle procedure di passaggio

La pubblicazione di queste informazioni assicura trasparenza nei confronti del Cliente durante il cambio operatore, informandolo sui diritti e le tutele.

9.14 In tutti i casi, l'attivazione del servizio da parte del Fornitore non comprende la connessione e configurazione di dispositivi di proprietà del Cliente. Il Cliente è tenuto a garantire la presenza dei propri tecnici e di eventuali società esterne di cui si avvale il giorno dell'installazione.

10 Servizio di registrazione dominio

10.1 Il Fornitore inoltra le richieste di registrazione e/o trasferimento domini alla Registration Authority dopo il pagamento, in ordine cronologico. Non garantisce il successo dell'operazione né è responsabile per mancate assegnazioni/trasferimenti, salvo violazioni dolose o gravemente colpose delle norme dell'Autorità.

10.2 Il Cliente riconosce che il dominio richiesto potrebbe essere indisponibile per ragioni tecniche o amministrative, anche se non presente nei database, oppure potrebbe divenire non più disponibile nel periodo che va dalla firma del modulo d'ordine al tempo tecnico di registrazione effettuato dal personale del Fornitore. Pertanto, solleva il Fornitore da qualsiasi pretesa o azione legale riguardante la mancata registrazione del dominio, accettando i limiti del controllo da parte del Fornitore sul processo e sulle decisioni delle Registration Authorities.

10.3 Il Cliente deve effettuare le verifiche periodiche richieste dalla Registration Authority via posta elettronica. Il Fornitore non gestisce queste verifiche, salvo accordi scritti specifici. Il Cliente è responsabile di monitorare e rispondere tempestivamente per mantenere attivo il dominio, evitando sospensioni o cancellazioni.

10.4 La registrazione di un dominio comporta l'inserimento dei dati del Cliente in un registro pubblico. L'assegnazione effettiva dei diritti d'uso avviene quando i dati appaiono nel database dell'Autorità competente. Il Cliente deve essere consapevole che alcune sue informazioni saranno pubblicamente accessibili dopo la registrazione.

10.5 Il Cliente deve fornire accuratamente le informazioni per la richiesta del servizio e verificare la correttezza dei dati nel database dell'Autorità competente. Il Fornitore concede 15 (quindici) giorni dall'assegnazione per segnalare errori. Dopo tale periodo, i dati saranno considerati corretti e definitivi. La precisione delle informazioni è cruciale per la gestione del dominio e le comunicazioni future.

10.6 Per trasferire un dominio al Fornitore da un altro ISP, il Cliente deve fornire:

- l'*auth-code*, codice essenziale per autorizzare il trasferimento
- la mappatura di collegamento tra i nomi di dominio e i corrispondenti indirizzi IP per garantire il corretto funzionamento post-trasferimento

Il Fornitore richiede entrambi gli elementi per avviare il processo, che potrebbe richiedere giorni per completarsi. Il Cliente dovrebbe ottenere queste informazioni dal suo ISP attuale se necessario.

10.7 Il Fornitore gestisce il dominio come specificato nel Modulo d'ordine e/o nell'Offerta. Ciò include il rinnovo e il mantenimento del dominio, monitorando scadenze ed eseguendo operazioni necessarie.

Il Fornitore gestisce aspetti tecnici e amministrativi, permettendo al Cliente di concentrarsi sul proprio business. Il Cliente deve rivedere periodicamente i dettagli del servizio e comunicare eventuali modifiche necessarie.

10.8 Il Cliente è tenuto a monitorare la scadenza del dominio e informare il Fornitore per eventuali disdette. In assenza di disdetta, il Fornitore rinnoverà automaticamente il dominio secondo le regole vigenti. In caso di aumento tariffe, il Fornitore anticiperà i costi, addebitandoli successivamente al Cliente.

Il Cliente deve mantenersi informato su scadenze e costi, mentre il Fornitore comunicherà eventuali variazioni con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Questa procedura garantisce continuità del servizio e tutela entrambe le parti.

10.9 Il Cliente riconosce che il dominio può essere revocato dalle Autorità competenti o tramite procedure stragiudiziali, indipendentemente dalla gestione da parte del Fornitore. Il Cliente manleva il Fornitore da richieste di risarcimento di terzi relative alla revoca del dominio, accettando che tali azioni sono fuori dal controllo diretto del Fornitore stesso.

Si consiglia al Cliente di rispettare le normative per minimizzare i rischi e consultare esperti in caso di dubbi.

10.10 La cessazione del Contratto, indipendentemente dalla causa, comporta conseguenze significative per il dominio del Cliente e i servizi a esso associati.

In assenza di accordi diversi, la fine del Contratto porterà alla cancellazione del dominio, il che comporta la perdita definitiva e irreversibile di tutti i dati collegati a esso.

Tutti i file memorizzati sulle piattaforme di hosting saranno eliminati. Ciò include l'intero contenuto del sito web del Cliente, le caselle di posta elettronica associate (compresi tutti i messaggi in esse contenuti). È quindi essenziale che il Cliente provveda in autonomia a salvare eventuali comunicazioni importanti prima della cessazione del Contratto.

I record DNS relativi al dominio saranno rimossi. Questo significa che qualsiasi configurazione personalizzata per il routing del traffico web ed email sarà persa.

Qualsiasi altro servizio o funzionalità attivata in relazione al dominio sarà disattivata e i dati associati potrebbero essere cancellati. Ciò potrebbe includere il backup di tutti i dati importanti, la notifica ai contatti rilevanti del cambiamento imminente dell'indirizzo email, e la pianificazione di una transizione verso un nuovo dominio o fornitore di servizi, se necessario.

11 Servizio di posta elettronica

In relazione al servizio di posta elettronica, il Cliente riconosce e accetta espressamente le seguenti condizioni:

- di essere l'unico responsabile della gestione dei propri account di posta elettronica
- di essere consapevole che il Fornitore non può garantire la consegna di tutti i messaggi
- di accettare che il Fornitore non è responsabile per eventuali perdite o danneggiamenti di dati
- di impegnarsi a mantenere riservate le proprie credenziali di accesso
- di essere consapevole che il Servizio potrebbe subire interruzioni tecniche temporanee
- di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi vigenti e dei diritti di terzi

Il Cliente, pertanto, solleva espressamente il Fornitore da qualsiasi responsabilità e rinuncia a qualsivoglia richiesta di risarcimento danni, diretti o indiretti, derivanti dall'utilizzo del servizio di posta elettronica.

11.1 È importante notare che eventuali servizi di filtraggio dei contenuti, come Antivirus o Antispam, si basano su tecnologie euristiche e sono forniti in modalità *best-effort*. Ciò significa che, nonostante l'impegno del Fornitore, non possono garantire una protezione totale da infezioni o falsi allarmi.

11.2 Il Cliente è consapevole che se non accede alla propria casella di posta per un periodo superiore a 180 giorni, il Fornitore potrà disattivare la casella, con conseguente cancellazione di tutti i messaggi, dopo preavviso da parte del Fornitore verso il Cliente 30 giorni prima della scadenza.

Il Fornitore si riserva il diritto di non procedere con la disattivazione.

11.3 Il Cliente riconosce che il corretto funzionamento del servizio di posta elettronica dipende dalla configurazione appropriata del dominio, qualora questo sia gestito dal Cliente o da terzi estranei al Fornitore. Eventuali variazioni o modifiche dovute a riconfigurazioni da parte del Cliente potrebbero influire sul funzionamento del Servizio.

12 Servizio di hosting

12.1 In relazione al servizio di hosting, il Fornitore si impegna a svolgere le operazioni necessarie per ospitare lo spazio web del Cliente, come specificato nel Modulo d'ordine e/o nell'Offerta. Questo servizio comprende una serie di adempimenti tecnici essenziali per garantire la visibilità del sito del Cliente sulla rete Internet e assicurare il corretto funzionamento del sistema.

12.2 Il Fornitore si occupa di gestire gli aspetti tecnici dell'hosting, che includono la configurazione del server, la gestione delle risorse di sistema, l'ottimizzazione delle prestazioni e la manutenzione dell'infrastruttura necessaria per mantenere il sito web del Cliente accessibile e funzionante.

12.3 Il Cliente ha la possibilità di utilizzare lo spazio web fornito dal Fornitore per inserire i propri contenuti. È importante notare che questo utilizzo è soggetto a un limite di capacità massima, che è chiaramente definito nel Modulo d'ordine e/o nell'Offerta. Questa limitazione è stabilita per garantire un'equa distribuzione delle risorse del server e mantenere prestazioni ottimali per tutti i Clienti.

È responsabilità del Cliente gestire i contenuti del proprio sito web entro i limiti di spazio concordati. Il Cliente dovrebbe monitorare regolarmente l'utilizzo dello spazio per evitare di raggiungere la capacità massima, il che potrebbe comportare problemi di funzionamento o visibilità del sito.

13 Modalità di svolgimento del Servizio

13.1 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.

13.2 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, nell'Offerta, nella Carta dei Servizi e negli eventuali Allegati, che costituiscono parte integrante del Contratto.

13.3 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.

13.4 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.

13.5 Il Fornitore si impegna ad attivare i servizi entro i termini definiti nella Carta dei Servizi. Per i servizi di accesso dedicato, il termine di attivazione è di 180 giorni solari, subordinatamente alla disponibilità del servizio, all'ottenimento di permessi e autorizzazioni, alla realizzazione delle opere a carico del Cliente e alle eventuali tempistiche di esecuzione dei lavori delle ditte appaltatrici.

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

- il Cliente non fornisca la documentazione richiesta ovvero fornisca dati falsi o che il Fornitore sospetti siano tali
- il Cliente sia iscritto nel registro dei protesti o assoggettato a procedure esecutive o ancora dichiarato insolvente
- il Cliente risulti inadempiente, anche per Contratti diversi dal presente, nei confronti del Fornitore
- 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 nei 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.

14 Variazioni e verifiche nello svolgimento del Servizio

14.1 Le modifiche alle modalità di svolgimento del Servizio potranno avvenire esclusivamente per accordo scritto delle Parti.

14.2 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:

- Non sussistano disposizioni contrattuali contrarie
- La separazione dei Servizi sia tecnicamente attuabile

15 Sospensione e/o interruzione del Servizio

15.1 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

- f) in caso il Fornitore ritenga, a suo insindacabile giudizio, che il Cliente abbia violato le disposizioni contenute nel Contratto, in particolare gli articoli 16.6 e 5.2
- g) in caso il Cliente ovvero i suoi collaboratori e/o incaricati utilizzino dispositivi 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
- h) in caso l'operato del Cliente ovvero di suoi collaboratori e/o incaricati comporti malfunzionamenti o manomissioni di Apparecchiature e/o impianti usati dal Fornitore per l'erogazione del Servizio
- i) in caso il Fornitore rilevi volumi di traffico telefonico significativamente superiori rispetto a quanto dichiarato dal Cliente o registrato nei periodi precedenti
- j) in caso di condizione di morosità come specificato nell'articolo 16.4

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'inerzia del Cliente, il Fornitore si attiverà autonomamente per garantire il corretto funzionamento del Servizio, addebitando al Cliente i costi di materiale e manodopera sostenuti.

15.2 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.

16 Corrispettivo e metodi di pagamento

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

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

16.3 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).

16.4 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.

16.5 Il pagamento sarà considerato ritardato ai fini dell'articolo 16.4 quando effettuato con un ritardo di almeno 15 (quindici) giorni rispetto alla data di scadenza.

16.6 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, a mezzo posta elettronica, raccomandata A/R o a mezzo PEC, di valersi della presente clausola.

16.7 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 sia direttamente, tramite il personale del Fornitore, sia attraverso terzi incaricati dallo stesso.

17 Limitazione di responsabilità

17.1 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.

17.2 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, serraie, terremoti, disastri, alluvioni, sommosse, ecc.) e altri eventi di difficile o impossibile previsione che impediscano, in tutto o in parte, l'esecuzione del Servizio.

17.3 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.

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

- a) Apparecchiature di proprietà o nella disponibilità del Cliente e dai collegamenti in rete da quest'ultimo utilizzati
- b) situazioni al di fuori del controllo e delle possibilità d'intervento del Fornitore, ivi inclusi gli attacchi informatici
- c) 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
- d) utilizzo di hardware e/o software diverso da quello concordato con il Fornitore
- e) cambiamenti delle configurazioni non concordati con il Fornitore
- f) attivazione di eventuali nuovi servizi anche di terzi
- g) problematiche dovute alla mancanza di adeguate protezioni elettriche sulla rete del Cliente
- h) traffico telefonico anomalo dovuto a compromissione di dispositivi telefonici (quali, ma non solo, telefoni e centralini) di proprietà del Cliente

17.5 Nel caso in cui il Fornitore sia responsabile del disservizio, esplicitamente esclusi i casi elencati negli articoli 17.4 e 27.4 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.

Il calcolo di eventuali indennizzi inizia dal momento in cui il Cliente segnala il disservizio e il Fornitore apre il relativo Trouble Ticket.

17.6 L'indennizzo verrà concesso al Cliente tramite uno sconto incondizionato e una tantum in fattura. Per ottenerlo, il Cliente deve presentare una richiesta scritta a mezzo raccomandata A/R o a mezzo PEC entro 30 (trenta) giorni solari dalla fine dell'evento in questione.

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

18 Obblighi del Cliente - Uso improprio del Servizio

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

18.2 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.

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

18.4 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.

18.5 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.

18.6 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.

19 Apparecchiature in Comodato d'Uso e/o Noleggio

19.1 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. Le Apparecchiature eventualmente sostituite garantiranno caratteristiche e funzionalità analoghe o superiori a quelli originariamente forniti.

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

- a) Interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non espressamente autorizzato dal Fornitore
- b) Rimozione, alterazione o illeggibilità dei codici identificativi
- c) Danneggiamento delle Apparecchiature riconducibile al Cliente o a carenze nella manutenzione
- d) Malfunzionamenti causati da interruzioni dell'alimentazione elettrica o eventi atmosferici
- e) Utilizzo delle Apparecchiature in maniera non conforme alle istruzioni fornite dal produttore o dal Fornitore
- f) 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

19.3 Il Cliente si impegna a:

- a) Custodire e preservare le Apparecchiature e i relativi accessori con la massima cura e diligenza
- b) 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 le Apparecchiature
- e) Salvaguardare e proteggere i parametri di configurazione forniti dal Fornitore

19.4 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.

19.5 Se le Apparecchiature danneggiate risultano coperte da garanzia, nessun costo sarà addebitato al Cliente. Nel caso in cui venga accertata l'assenza di garanzia sulle Apparecchiature danneggiate, come specificato nell'articolo 19.2, il Fornitore si riserva il diritto di addebitare al Cliente il costo equivalente al valore del dispositivo.

19.6 Qualsiasi riconfigurazione di dispositivi non gestiti dal Fornitore rimane a esclusivo carico del Cliente. Analogamente, la verifica di compatibilità di dispositivi non forniti dal Fornitore è responsabilità del Cliente.

19.7 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 15 (quindici) giorni l'uno dall'altro
- b) Qualora persista l'inadempienza, il Fornitore avrà diritto di addebitare al Cliente il costo integrale delle Apparecchiature

20 Segnalazioni, Assistenza e Riparazione Guasti

20.1 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>

20.2 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 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.

20.3 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 Modulo d'ordine e/o Offerta.

L'erogazione del servizio di assistenza richiede inderogabilmente l'utilizzo delle Apparecchiature 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.

20.4 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, a mezzo posta elettronica o tramite apertura di Trouble Ticket, 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.

20.5 Si configura un Intervento a Vuoto quando, a seguito di una segnalazione del Cliente per un malfunzionamento, si verificano 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 del Cliente tecnicamente non compatibili con il Servizio
- e) Si riscontra un'errata configurazione dei dispositivi 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 e/o nell'Offerta.

21 Diritti di Proprietà Intellettuale

21.1 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.

21.2 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.

22 Registro Elettronico

22.1 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 le misure tecniche e organizzative necessarie a garantire la riservatezza del Registro dei Collegamenti.

23 Disposizioni Generali sulla Neutralità della Rete

23.1 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.

23.2 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 dispositivo 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 e le inderogabili disposizioni di Legge.

Il Fornitore assicura la massima trasparenza sull'utilizzo eventuale di pratiche di gestione del traffico implementate.

23.3 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.

23.4 Il Fornitore si impegna a pubblicare sul proprio sito web (<https://xelerity.it/trasparenza>) informazioni costantemente aggiornate sulle pratiche di gestione del traffico, fornendo spiegazioni chiare e comprensibili sugli effetti di tali pratiche sulla qualità dei servizi. Gli utenti saranno tempestivamente informati di eventuali modifiche significative alle pratiche di gestione del traffico.

23.5 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.

23.6 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.

24 Diritto al Passaggio ad Altro Operatore

24.1 L'utente ha il diritto di cambiare operatore di telecomunicazioni mantenendolo, 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).

Per informazioni sulla procedura di passaggio, si faccia riferimento alla Carta dei Servizi.

25 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>.

26 Comunicazioni e contatti

26.1 Le comunicazioni tra le Parti dovranno avvenire per iscritto, tramite posta elettronica, raccomanda A/R 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/>.

26.2 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.

27 Reclami e rimborsi

27.1 Il Cliente può sollevare reclami sulla fatturazione mediante comunicazione via posta elettronica, raccomanda A/R o a mezzo PEC (bebyte@legalmail.it), da inviarsi entro la scadenza della fattura contestata, secondo le modalità previste dalla Carta dei Servizi.

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.

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

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.

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 27.3.

27.3 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.

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

27.4 In caso il Cliente riscontri il non raggiungimento dei livelli minimi di qualità del servizio, così come definiti nella Carta dei Servizi e pubblicati sul sito web del Fornitore all'indirizzo <https://xelerity.it/trasparenza>, secondo la Delibera 156/23/CONS il Cliente può effettuare un test gratuito 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 a quanto sopra, il Cliente può richiedere gli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi ovvero 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.

28 Nullità

28.1 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.

28.2 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)