

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### 1. DEFINIZIONI

Nelle presenti condizioni generali di contratto i seguenti termini avranno il significato di seguito attribuito:

**Dispositivi:** dispositivi elettronici di cui al successivo punto 6.

**Carta dei Servizi:** indica l'insieme dei diritti e degli obblighi derivanti dal rapporto contrattuale intercorrente tra le parti, consultabile sul sito internet del Fornitore del Servizio all'indirizzo [www.newcomm.it/carta-dei-servizi](http://www.newcomm.it/carta-dei-servizi).

**Cliente:** è il soggetto, persona fisica o persona giuridica, ente pubblico o privato o associazione che sottoscrive l'Offerta per servizi.

**Condizioni:** indica le presenti condizioni generali di contratto.

**Consumatore:** come individuato dal D. Lgs n. 206/2005, art. 3, lettera a);

**Contratto:** indica l'insieme dell'Offerta dei servizi in abbonamento, della Carta dei Servizi, delle presenti Condizioni, dalle Condizioni Integrative di Servizio ove previste dall'Offerta o dalla tipologia del Servizio, e di ogni eventuale documento allegato.

**Fornitore del Servizio o, anche solo, il Fornitore:** indica la società New S.r.l., con sede in Trissino, al Viale Dell'Industria n. 93, C.F. e P.IVA 02782600247.

**Offerta per i servizi in abbonamento o, anche solo, l'Offerta:** indica l'offerta commerciale contenente le caratteristiche tecniche del servizio e le condizioni contrattuali ed economiche a cui il Servizio viene fornito.

**Infrastrutture o, singolarmente, Infrastruttura:** l'insieme degli apparati di rete e dei server.

**Partner:** soggetti che forniscono i Servizi al Fornitore.

**Servizi o, singolarmente, Servizio:** indica i Servizi individuati al successivo punto 3.

**Indirizzo IP WAN:** indirizzo di rete IP del collegamento internet.

**Fornitore delle SIM:** indica l'operatore mobile che fornisce le SIM utilizzate nel Servizio.

### 2. OGGETTO

Le presenti Condizioni definiscono modalità e termini secondo cui il Fornitore fornisce al Cliente i Servizi di cui all'Offerta.

### 3. SERVIZI

3.1 Il Fornitore eroga i Servizi di seguito indicati.

#### Servizi di comunicazione elettronica.

I Servizi di comunicazione elettronica includono: linee telefoniche (VOIP, analogiche, ISDN, flussi, ecc) e relativo traffico telefonico, trasmissione dati, connessioni internet, fibra dedicata, sistemi di backup delle connessioni, connessioni tramite SIM mobile, servizi di comunicazione unificata e centrali telefoniche fisiche o virtuali o cloud. Le centrali telefoniche cloud prevedono delle apposite licenze per utente/account a seconda del tipo di servizi attivati.

Ove non previsto specificamente nell'Offerta, per il Servizio di traffico telefonico e fonia è prevista una tariffazione fissa in minuto/secondo. Nel caso di piano flat (ovvero un piano che preveda un ammontare di minuti inclusi o di traffico incluso), il Servizio non comprende chiamate verso numeri verdi e/o servizi speciali, salvo non sia indicato in Offerta.

#### Servizi Web.

Per Servizi Web si intendono i servizi di: hosting, housing, caselle e-mail, caselle pec, registrazione/mantenimento domini, realizzazione siti web. In questa categoria rientrano anche i servizi Microsoft (Office365, ExchangeOnLine, OneDrive, Azure, ecc.) e i servizi Google Gsuite.

#### Servizi Cloud.

Tali servizi includono: Server Virtuali, Cloud Backup e tutti i servizi che prevedono l'erogazione di risorse informatiche o di gestione "on demand" attraverso la rete internet. I Servizi Cloud consentono di utilizzare risorse remote al posto di quelle locali o fisiche (presenti fisicamente nelle sedi del Cliente). Ai Servizi Cloud si possono applicare anche le Condizioni Generali di contratto per i Servizi Cloud sottoscritte a parte dal Cliente.

#### Hardware as a Service (HWaaS)

Tali servizi includono la fornitura a noleggio a tempo indeterminato di dispositivi hardware, inclusi di assistenza tecnica, sostituzione in caso di guasto e aggiornamenti. I dispositivi forniti con questo Servizio possono essere di proprietà del Fornitore o di un Partner del Fornitore; nel caso di fornitura da parte del Partner del Fornitore, potrebbe essere richiesta l'accettazione di un apposito accordo.

3.2 Per quanto non previsto nell'Offerta accettata dal Cliente e dalla Carta dei Servizi del Fornitore si applicano le presenti Condizioni.

### 4. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

4.1 Il Contratto si intenderà concluso al momento della ricezione da parte del Fornitore dell'Offerta per i Servizi compilata e sottoscritta per accettazione dal Cliente.

4.2 Il Cliente dovrà inviare al Fornitore, a mezzo email, email PEC o mediante consegna ad un venditore incaricato dal Fornitore stesso, l'Offerta, le presenti Condizioni entrambe sottoscritte per accettazione, ed ogni altro documento richiestogli con l'Offerta.

4.3 Nel caso di contratti conclusi con un Consumatore a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali, il Contratto si intenderà concluso trascorso il termine di 14 (quattordici) giorni dalla sottoscrizione da parte del Cliente dell'Offerta senza che lo stesso abbia esercitato il diritto di recesso di cui all'art. 52 e seguenti del D. Lgs n. 206/2005.

### 5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Il Fornitore si impegna ad attivare il Servizio offerto nel più breve tempo possibile e comunque entro 60 (sessanta) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto. Nel caso di nuove attivazioni che prevedono lo scavo e la posa di nuove tubazioni nel suolo pubblico, come per esempio per le connessioni in fibra FTTH o fibra dedicata, o nuove linee su nuova lottizzazione, i tempi di attivazione possono essere molto più lunghi a causa del rilascio dei permessi di scavo da parte degli enti pubblici e/o del tempo necessario per lo scavo stesso e la posa delle tubazioni; in questi casi il termine dei 60 giorni non sarà valido e il Cliente verrà informato dei tempi necessari e/o dello stato di avanzamento lavori.

Ove sia necessario procedere preventivamente a verifiche tecniche e/o interventi presso il luogo di fornitura del Servizio, i tempi di attivazione del Servizio decorreranno dall'esito positivo della verifica o dalla data di ultimazione dell'intervento. Gli accessi per il sopralluogo e/o per gli interventi tecnici necessari presso il luogo di fornitura del Servizio saranno concordati con il Cliente che dovrà consentire al personale del Fornitore, di accedere all'immobile di sua proprietà o di cui ha il possesso per eseguire tutti gli interventi necessari.

5.2 Ove, per cause non imputabili al Fornitore, non sia possibile rispettare la data di attivazione indicata al Cliente o la data fissata per il sopralluogo o per gli interventi, o comunque non sia possibile procedere all'attivazione del Servizio entro il termine di 60 (sessanta) giorni di cui al precedente punto 5.1, il Fornitore indicherà al Cliente una nuova data mediante comunicazione scritta.

5.3 Ove per cause imputabili al Fornitore il servizio venga attivato in ritardo rispetto ai tempi indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo punto 19. Resta inteso che il Fornitore non sarà mai responsabile dei ritardi nell'attivazione dovuti a cause di forza maggiore o ad eventi non direttamente attribuibili al Fornitore stesso.

5.4 Per ogni Servizio potrà essere previsto un costo di attivazione indicato di volta in volta nell'Offerta, o su un'apposita Offerta a sé stante, e addebitato con il primo ciclo di fatturazione utile. In caso di mancato pagamento della fattura contenete il costo di attivazione entro un termine di 30 giorni dalla scadenza della fattura stessa, il Fornitore potrà sospendere il Servizio. In caso di mancato pagamento della fattura contenente il costo di attivazione entro un termine di 60 (sessanta) giorni dalla scadenza della fattura stessa, il Fornitore risolverà il Contratto.

5.5 I servizi di connettività internet tramite rete wireless radio, prevedono l'installazione di un'antenna esterna (di solito posizionata sul tetto dell'edificio) e dell'apposito cavo di collegamento tra l'antenna esterna e gli apparati interni (router, switch, access point, ecc). Nell'installazione standard sono inclusi, salvo non specificato diversamente nell'offerta: la fornitura di 20mt. di cavo ethernet, la consegna/montaggio del kit radio (antenna) su palo o supporto esistente, un massimo di 3 ore di lavoro con 1 singolo tecnico oppure 1,5 ore nel caso di 2 tecnici, la posa del cavo fino a una lunghezza massima di 20 metri. Il costo di installazione non comprende: pali o staffe dedicati nel caso non siano presenti o inadeguati, eventuali metri di cavo supplementari ai 20mt presenti nel Kit, eventuali richieste del Cliente per la configurazione di dispositivi propri. Questi costi aggiuntivi saranno conteggiati a consuntivo.

5.6 I servizi di connettività internet tramite rete wireless radio sono soggetti ad effettiva fattibilità tecnica: nel caso in cui il servizio non possa essere attivato per motivi di eccessiva distanza dai tralicci o mancata visibilità, il contratto si considera risolto e non ci sarà nessun addebito.

## **6. DISPOSITIVI**

6.1 Ove previsto dal tipo di Servizio Fornito e/o dall'Offerta proposta, al Cliente potranno essere forniti dispositivi elettronici quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, modem, router, antenne radio wireless, switch, firewall, gateway, centralini IP, telefoni. Ove necessario, le istruzioni dei Dispositivi di connessione (modem/router) saranno fornite al Cliente unitamente al dispositivo o attraverso la pubblicazione sul sito web del Fornitore del protocollo standard per la configurazione del dispositivo stesso. Tali Dispositivi potranno essere forniti al Cliente in comodato d'uso, noleggio a tempo indeterminato (Servizio HWaaS), noleggio a termine o in vendita.

6.2 Nel caso in cui il Dispositivo sia fornito a titolo oneroso, l'Offerta indicherà il costo di installazione, il numero e le rate del noleggio e l'eventuale opzione di riscatto del Dispositivo alla scadenza del contratto o il prezzo di acquisto della proprietà del Dispositivo in un'unica soluzione. Nel caso non sia indicato un costo di installazione, questo è da intendersi a consuntivo.

6.3 I Dispositivi forniti a noleggio o in comodato d'uso saranno in ordine ed in buone condizioni alla consegna. Il Cliente si impegna a custodirli con la dovuta diligenza, a non manometterli, mantenerli in buono stato, salvo normale e ragionevole usura, e a servirsene solo per l'uso specifico oggetto del Contratto e a non cederli a qualsiasi titolo a terzi o impegnare i Dispositivi come garanzia in alcun modo. Il Cliente è responsabile per eventuali danni dei prodotti causati dall'utilizzo in un ambiente non adatto.

6.4 In caso di malfunzionamento, rottura o furto di un Dispositivo fornito dal Fornitore a noleggio o comodato d'uso, il Cliente sarà tenuto a dare immediata comunicazione al Fornitore stesso. In caso di furto o incendio, per ottenere il prodotto sostitutivo, è necessario fornire una copia della denuncia con indicato il modello e numero di serie.

6.5 Il Fornitore garantisce, per la durata del noleggio o del comodato d'uso, servizio di assistenza e, ove necessario, la sostituzione dei Dispositivi dal medesimo forniti ove il malfunzionamento e/o la rottura non siano imputabili al Cliente e non siano causati da fulminazioni o sovratensioni elettriche anomale. Questo tipo di guasti comportano l'addebito del costo tecnico per la loro sostituzione, salvo diversamente indicato nell'Offerta. I Dispositivi possono essere sostituiti in caso di difetti del prodotto, danni accidentali, incendio.

Nel caso di noleggio HWaaS, il Cliente può chiedere che i Dispositivi vengano sostituiti con un nuovo modello se lo stato non è abbastanza buono per l'uso previsto.

6.6 Nel caso in cui il Dispositivo sia stato fornito a noleggio o in comodato d'uso, alla cessazione per qualsiasi ragione del Contratto, dovrà essere restituito, a spese del Cliente, entro 30 (trenta) giorni dall'avvenuta cessazione, in buono stato e fatto salvo il normale deterioramento dovuto all'uso. Ove il Dispositivo non sia riconsegnato entro i termini stabiliti, il Fornitore potrà chiedere al Cliente il pagamento di una somma pari al valore di mercato del Dispositivo o pari al totale delle rate non ancora versate, mediante l'emissione di una apposita fattura. Nel caso il recupero del Dispositivo venga effettuato dal personale del Fornitore, verranno addebitate al Cliente le spese di intervento pari a 80 €, salvo non sia diversamente previsto nell'Offerta. In via alternativa il Cliente potrà esercitare l'opzione di acquisto del Dispositivo che ha avuto in uso, mediante pagamento del corrispettivo indicato nelle condizioni economiche dell'Offerta o del valore di mercato del Dispositivo. Ove prevista l'opzione di acquisto del dispositivo, la mancata restituzione del Dispositivo nei termini sopra indicati sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto. L'acquisto si perfezionerà al momento dell'emissione della fattura contenente il corrispettivo per l'opzione di acquisto.

6.7 Nel caso in cui il Cliente acquisti la proprietà del Dispositivo, ove tecnicamente possibile, il Fornitore alla cessazione del contratto consentono comunque l'uso del Dispositivo senza blocchi o vincoli di altra natura, anche mediante aggiornamento di software.

6.8 Nel caso di fornitura del Dispositivo a titolo gratuito il Fornitore indicherà nell'Offerta, qualora previsto, eventuali condizioni economiche e tecniche aggiuntive collegate alla fornitura del Dispositivo stesso e tutti gli altri servizi di collegamento tra la fornitura del Servizio e il Dispositivo. Il servizio di assistenza e manutenzione, salvo diversamente scritto in offerta, sarà sempre a pagamento.

6.9 Nel caso di noleggio HWaaS o comodato d'uso, la proprietà dei dispositivi non viene trasferita per nessun motivo al Cliente.

## **7. QUALITÀ' DEL SERVIZIO E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE**

7.1 Il Fornitore si impegna ad erogare i Servizi con continuità e senza interruzione, secondo i parametri di qualità previsti dalla normativa vigente e dalla Carta dei Servizi, salvo i casi in cui le interruzioni siano dovute per i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, aggiornamenti importanti di sicurezza ed i casi di interruzione non imputabili, direttamente o indirettamente al Fornitore.

7.2 Pertanto il Fornitore non sarà responsabile né sarà tenuto al risarcimento dei danni subiti dal Cliente e/o da terzi e derivanti da interruzioni, sospensioni, ritardi nell'attivazione o malfunzionamenti dei Servizi derivanti da forza maggiore, caso fortuito, o, a titolo esemplificativo e non esaustivo, dipendenti da guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi e/o Partner, interventi del gestore della rete o di altri operatori, privati o pubblici, sulla rete stessa, manutenzioni periodiche sulle reti di trasmissione e/o di distribuzione dei Servizi, eventi causati comunque da terzi o dal Cliente, atti della pubblica autorità.

7.3 Fermo quanto previsto dalle presenti Condizioni, ed in particolare quanto previsto al precedente punto 7.2, nel caso di inadempimento di una delle obbligazioni nascenti dal Contratto, il Fornitore sarà responsabile del danno causato al Cliente limitatamente al danno emergente escluso qualsiasi altro indennizzo e/o risarcimento. In ogni caso l'importo del risarcimento del danno non potrà mai essere superiore a 6 mesi di canone dovuto per il Servizio fornito al Cliente.

7.4 La qualità e la continuità dei Servizi di voce VoIP (linee voce attraverso internet), dipendono dalla qualità della connessione internet, dalla distanza del Cliente dalla centrale/cabina periferica nonché dai Dispositivi in dotazione o da quelli propri del Cliente. Pertanto possono presentarsi dei disturbi e/o disservizi sulla voce, non dipendenti dal Fornitore, in caso di scarsa qualità della connessione internet, di problemi di saturazione di banda da parte del Cliente e di dispositivi errati utilizzati.

La qualità e la continuità del Servizio di connessione internet tramite rete radio wireless potrebbe essere soggetta a malfunzionamenti o rallentamenti in caso di meteo particolarmente avverso o nebbia molto fitta. In questi casi il Fornitore non sarà responsabile di tali malfunzionamenti. La qualità e la continuità del Servizio di connessione internet tramite rete LTE/4G dipendono dalla copertura dell'operatore mobile. Il Fornitore non sarà responsabile in caso di variazione di copertura da parte dell'operatore mobile. Il Cliente può richiedere un test preventivo di copertura e velocità di tale Servizio.

## **8. DISSERVIZI E SERVIZIO DI ASSISTENZA**

8.1 In caso di malfunzionamenti o guasti del Servizio offerto, il Cliente potrà contattare il Servizio Assistenza Clienti al numero 0445.446749, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00, o tramite mail ai seguenti indirizzi: [support@newcomm.it](mailto:support@newcomm.it), o [assistenza@newcomm.it](mailto:assistenza@newcomm.it), oppure tramite il portale Clienti all'indirizzo <https://my.newcomm.it>. L'accesso al portale è consentito tramite apposite credenziali.

8.2 Il Fornitore si impegna ad eliminare il disservizio e a ripristinare il Servizio gratuitamente, ove il disservizio non sia imputabile direttamente o indirettamente al Cliente e non dipenda da disservizi o malfunzionamenti della rete dovuti a forza maggiore, caso fortuito o interventi di altri operatori del settore e/o terzi. La gestione della segnalazione verrà eseguita nei tempi e nelle modalità di cui alla Carta dei Servizi.

8.3 Nel caso di mancato rispetto da parte del Fornitore, per esclusiva responsabilità di quest'ultimo, dei tempi di riparazione e/o eliminazione del disservizio, il Fornitore, su richiesta scritta del Cliente, corrisponderà gli indennizzi di cui al successivo punto 19.

8.4 Nel caso in cui nel corso dell'intervento dei tecnici non venga riscontrato alcun disservizio alla rete o comunque venga riscontrato che il disservizio lamentato dal Cliente non è in alcun modo imputabile al Fornitore, verrà addebitato al Cliente, nel primo ciclo di fatturazione utile, il costo dell'intervento.

## **9. USO DEL SERVIZIO E RESPONSABILITA' DEL CLIENTE**

9.1 Il Cliente ha l'obbligo di usare i Servizi nel rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili, della Carta dei Servizi del Fornitore e delle presenti Condizioni di contratto.

9.2 Il Cliente non potrà utilizzare i Servizi o consentire ad altri di utilizzare i propri Servizi per comunicazioni o comunque attività che arrechino danni a terzi, disturbo alla rete o comunque violino le leggi.

9.3 Il Cliente è responsabile per utilizzi impropri dei Servizi. In caso di uso improprio dei Servizi da parte del Cliente anche su segnalazione della pubblica autorità o da parte di terzi, il Fornitore potrà sospendere immediatamente il Servizio stesso senza alcun preavviso e risolvere il Contratto.

9.4. Il Cliente inoltre si impegna a manlevare e tenere indenne il Fornitore da ogni costo, perdita, spese o onere derivante da qualsiasi azione pretesa, richiesta, eccezione avanzata nei propri confronti da terzi a causa di inadempimento da parte del Cliente stesso delle obbligazioni nascenti dal Contratto.

## **10. PORTABILITA', TUTELA DELLA RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

10.1 Il Cliente può mantenere il numero telefonico assegnatogli da altro operatore telefonico tramite il servizio SPP (service provider portability o number portability). Il Fornitore si impegna ad informare il Cliente delle procedure di migrazione e della documentazione necessaria. Tenuto conto che per l'espletamento del servizio di portabilità dei numeri telefonici (SPP) è necessaria la collaborazione dell'operatore telefonico assegnatario della numerazione originaria, il Fornitore non assume nessuna responsabilità per ritardi e/o disservizi dipendenti dall'operatore predetto.

10.2 Il Fornitore, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali, si impegna ad informare il Cliente di tutto quanto previsto in materia di raccolta e protezione dei dati personali e garantisce al Cliente la tutela di cui al D. Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni e dal Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

10.3 I dati raccolti dal Fornitore saranno utilizzati per l'attivazione dei Servizi richiesti, la fatturazione ed eventuali informazioni su nuovi servizi e/o modifiche di quelli attivi. La raccolta ed il trattamento dei dati per tali finalità rappresenta un requisito necessario per la conclusione del contratto e la fornitura dei Servizi. Tali dati potranno inoltre essere utilizzati per eventuali finalità ulteriori a cui il cliente abbia espressamente acconsentito per iscritto. I dati personali potranno essere comunicati a terzi secondo quanto previsto dalla Carta dei servizi nel pieno rispetto del D. Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni e dal Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

10.4 Il Cliente ha la possibilità di esercitare i diritti di informazione e accesso ai dati personali, rettifica e cancellazione nonché opposizione al trattamento secondo quanto previsto D. Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni e dal Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

10.5 Con la sottoscrizione delle presenti Condizioni, il Cliente inoltre dichiara di aver preso visione e di aver compreso l'informativa relativa al trattamento dei propri dati personali redatta secondo quanto disposto dal sopracitato Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

10.6 Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati devono essere inoltrate all'indirizzo "NEW S.R.L. Viale Dell'Industria 93, 36070 Trissino (VI)", oppure all'indirizzo di posta elettronica certificata [new@pec.newcomm.it](mailto:new@pec.newcomm.it) oppure all'indirizzo e-mail: [privacy@newcomm.it](mailto:privacy@newcomm.it).

## **11. ELENCHI TELEFONICI**

11.1 Relativamente ai Servizi di fonia (tradizionale e voip), il Fornitore informa il Cliente che ha la facoltà di scegliere di essere inserito o non essere inserito negli elenchi pubblici. Il Fornitore informerà inoltre il Cliente circa le modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali nel pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa di settore, ivi inclusa la normativa in materia di trattamento dei dati personali di cui al precedente punto 10, e dalla Carta dei Servizi.

## **12. TRASLOCO E SUBENTRO**

12.1 Il Cliente che intende procedere al così detto “trasloco” delle connessioni internet presso altra sede dovrà recedere dal Contratto in essere e stipulare un nuovo Contratto relativamente alla nuova sede.

12.2 Nel caso di cessione dell’azienda o in ogni caso di cambio di P.IVA e/o di ragione sociale della società sarà possibile effettuare il subentro nel Servizio già attivo. Per procedere al subentro il Cliente dovrà comunicare entro 20 giorni dall’avvenuta modifica i nuovi dati anagrafici del soggetto giuridico che subentra al precedente, ivi inclusi i dati anagrafici del legale rappresentante. Il Fornitore si riserva comunque il diritto di poter recedere dal Contratto.

## **13. CONDIZIONI ECONOMICHE E MODALITA’ DI PAGAMENTO**

13.1 Le “condizioni economiche” a cui il Fornitore eroga il Servizio in favore del Cliente sono indicate nell’Offerta. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi previsti nell’Offerta. Il contributo di attivazione e/o installazione del Servizio, di cui all’Offerta, verrà addebitato nel primo ciclo di fatturazione utile.

13.2 Al Cliente verrà inviata la fattura comprensiva degli importi dovuti per la fornitura dei Servizi, comprensivi di Iva, e qualsiasi altro onere di legge dovuto. L’invio della fattura sarà effettuato tramite il servizio di fatturazione elettronica SDI o in alternativa posta elettronica PEC. In caso di cliente privato senza email PEC, la fattura sarà inviata tramite posta elettronica standard. Resta salvo il diritto del Cliente di richiedere l’invio della fattura di cortesia tramite email standard o su supporto cartaceo, ad un indirizzo dal medesimo indicato. In tale ultimo caso al Cliente verranno addebitati, in ciascuna fattura i costi di spedizione e gestione della stessa. Le fatture si possono scaricare anche dal portale cliente richiedendo le apposite credenziali.

13.3 Il Cliente sarà tenuto al pagamento dell’importo indicato entro la data di scadenza della fattura nelle modalità indicate nell’Offerta. Il Cliente e il Fornitore potranno, se necessario, concordare successivamente una eventuale modalità di pagamento differente. Nel caso di mancata indicazione nell’Offerta delle modalità di pagamento, gli importi addebitati con le fatture dovranno essere corrisposti a mezzo SDD Bancario entro 30 giorni dalla data della fattura fine mese.

13.4 La fattura verrà emessa con cadenza mensile o bimestrale, salvo diversi accordi tra le parti, e comunque secondo quanto indicato nell’Offerta, ed inviata, nelle modalità di cui al precedente punto 13.2. Il Fornitore si riserva la facoltà di cambiare la cadenza di invio della fattura in caso di esigenze amministrative, senza addebitare ulteriori spese aggiuntive.

13.5 L’Offerta può includere un ammontare di minuti di traffico voce o dati incluso (traffico flat). Nel caso di sfioramento delle soglie di traffico telefonico o dati flat previste nell’Offerta, o di servizi telefonici a pagamento o nel caso l’Offerta preveda l’addebito di traffico a consuntivo, il costo di tale traffico verrà addebitato nel primo ciclo di fatturazione utile.

13.6 Ove richiesto per iscritto dal Cliente e nel rispetto della normativa in tema di protezione dei dati personali, il Fornitore invierà al Cliente, tramite email, informazioni ulteriori relative al traffico telefonico.

13.7 Tutte le fatture inviate sia in forma elettronica che in forma cartacea si intenderanno ricevute trascorsi 15 (quindici) giorni dall’invio da parte del Fornitore, salva prova contraria fornita dal Cliente.

## **14. RITARDO NEI PAGAMENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI**

14.1 Nel caso di mancato pagamento di una fattura, di ripetuti ritardi nei pagamenti o di mancati pagamenti di più fatture, ai sensi e per gli effetti dell’art. 5 allegato A della delibera 353/19/CONS, e dell’allegato 4, parte A, del Codice delle comunicazioni e successive integrazioni, il Fornitore può sospendere il Servizio qualora abbia inviato al Cliente almeno 40 (quaranta) giorni lavorativi prima un preavviso di sospensione a mezzo lettera raccomandata a/r o posta elettronica certificata.

14.2 Ai sensi del presente articolo non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte del Cliente, qualora il mancato pagamento riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo e/o il tentativo di conciliazione. Si considera ritardato, unicamente il pagamento avvenuto almeno 15 (quindici) giorni oltre la scadenza, fatti comunque salvi i casi di ritardo nell’emissione della fattura.

14.3 In caso di ritardato pagamento degli importi di cui in fattura alla scadenza indicata, il Cliente, ove non vietato dalla Legge, sarà tenuto al pagamento degli interessi di mora ex D. Lgs 231/2002 che saranno addebitati dal Fornitore nel primo ciclo di fatturazione utile.

## **15. RISOLUZIONE**

15.1 Fermi tutti gli altri casi previsti nelle presenti Condizioni, nel Contratto e nella Carta dei Servizi, in caso di ripetuti ritardi nei pagamenti o di ripetuti mancati pagamenti, decorsi 15 (quindici) giorni dalla sospensione del Servizio ai sensi dell’art. 14, qualora il Cliente non abbia saldato il suo debito, il Fornitore potrà risolvere il Contratto ai sensi dell’art. 1456 c.c., dando al Cliente un preavviso tramite lettera raccomandata a/r o posta elettronica certificata di almeno 10 (dieci) giorni dalla data di ricevimento della stessa.

15.2 Il Cliente sarà tenuto a corrispondere al Fornitore gli importi relativi ai Servizi erogati dal Fornitore fino alla data dell’avvenuta risoluzione del Contratto, o la durata prevista dei Servizi come da articolo 17, oltre ai costi di disattivazione come indicati al successivo punto 16.

15.3 Il Fornitore potrà risolvere il Contratto nel caso in cui il Cliente sia sottoposto a procedura fallimentare o risulti iscritto nel registro dei protesti o risulti in liquidazione.

## **16. COSTI DI DISATTIVAZIONE**

16.1 Nel caso di cessazione dei Servizi per qualsiasi ragione, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei seguenti costi tecnici di disattivazione:

- per i Servizi connessioni Internet ADSL, FTTC (fibra-rame vdsl), S/HDSL 2Mbps, connessioni basate su SIM 4G/LTE fornite attraverso operatori partner del fornitore, Banda Voip dedicata, fibra FTTH: €. 50,00;
- per i Servizi connessioni Internet Openfiber FTTH (fibra) e Openfiber FWA (radio wireless): €. 50,00;
- per i Servizi di connessioni Internet S/HDSL 4 Mbps: €. 110,00;

- per i Servizi di connessioni Internet S/HDSL 8 Mbps: € 280,00;
- per i Servizi di linee telefoniche tradizionali su WLR (ISDN, analogica pots, flusso, su linee Telecom) e per ciascun accesso: nel caso di cessazione entro il primo anno € 50,00, negli anni successivi: € 20,00; dopo il primo anno il contributo di disattivazione non è dovuto in caso di disattivazione del servizio per migrazione ad altro Operatore o rientro in Telecom Italia.
- per i servizi di linee VoIP: € 20,00 per ciascuna numerazione;
- per i Servizi relativi a numeri verdi (numerazioni non geografiche NNG): € 50,00 per ciascuna numerazione;
- per i Servizi di connessione internet basate su tecnologia radio-wireless - recesso entro il primo anno: € 250,00;
- per i Servizi di connessione internet basate su tecnologia radio-wireless - recesso dopo il primo anno: € 50,00;
- per i Servizi di connessione internet basate su tecnologia radio-wireless - recesso dopo il primo anno e con ritiro antenna: € 120,00;
- per i Servizi Cloud: € 40,00 per ciascun servizio
- per i Servizi di nomi di dominio internet: € 0,00

I costi di disattivazione, se non indicato, non includono eventuali costi per il ritiro di materiale e Dispositivi a noleggio o comodato d'uso.

Ai costi indicati va applicata l'IVA.

16.2 I costi di disattivazione di cui al precedente punto 16.1 verranno addebitati al Cliente nell'ultimo ciclo di fatturazione utile o in una apposita fattura.

## **17. DURATA E RECESSO**

17.1 Ad eccezione di quanto previsto ai successivi punti 17.8 (Servizi Web e Servizi Cloud) e 17.9 (connessioni internet a progetto), o di quanto previsto nell'Offerta, i Servizi si intendono a tempo indeterminato a decorrere dalla data di attivazione dei Servizi o del Servizio.

17.2 Salvo che nell'Offerta non sia prevista una durata minima del Contratto e di quanto indicato nei punti 17.8 e 17.9, le parti possono esercitare in qualsiasi momento il diritto di recesso dando preavviso non superiore a 30 (trenta) giorni, mediante comunicazione scritta. Nel caso di recesso da parte del Cliente, la comunicazione dovrà essere inviata a mezzo lettera raccomandata a/r all'indirizzo NEW S.R.L. Viale Dell'Industria 93, 36070 Trissino (VI), oppure a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [new@pec.newcomm.it](mailto:new@pec.newcomm.it). Il Fornitore eseguirà tutti gli adempimenti necessari per la disattivazione del servizio entro 30 giorni.

17.3 In caso di recesso, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli importi relativi ai Servizi erogati dal Fornitore fino alla data di interruzione del Servizio o dei Servizi o comunque del mese in corso. Nel caso in cui l'Offerta preveda il pagamento rateizzato di Dispositivi e/o dei servizi accessori, il Cliente potrà scegliere se procedere al pagamento in un'unica soluzione dei corrispettivi o continuare a pagare le rate residue.

17.4 Ove previsto dalla tipologia del Servizio, il Cliente potrà richiedere il trasferimento delle utenze ad un nuovo gestore tramite i servizi di portabilità entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del recesso. In caso di mancato trasferimento le numerazioni telefoniche verranno cessate definitivamente.

17.5 Oltre ai costi di disattivazione di cui al precedente punto 16, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi e/o spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad un nuovo gestore, qualora indicati nell'Offerta. Nel caso l'Offerta preveda una durata minima contrattuale e degli sconti promozionali, questi potranno essere recuperati in caso di recesso anticipato, come previsto dalle direttive AGCOM.

17.6 Nel caso il Cliente receda dai Servizi di fonia (forniti sia dal Fornitore che da altri operatori) di tipo analogico o ISDN e ove sulla medesima linea telefonica sia attivo anche un Servizio xDSL, il canone mensile di quest'ultimo Servizio aumenterà di € 10,00 oltre Iva per l'utilizzo della linea dedicata (linea naked).

17.7 Conformemente a quanto previsto in materia di tutela del Consumatore, ove il Contratto sia stipulato con un Consumatore e a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, il Cliente potrà recedere dal Contratto stesso dandone comunicazione al Fornitore entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto nelle forme e nelle modalità di cui all'art. 52 e seguenti del D. Lgs 206/2005.

17.8 Nel caso di Servizi Web, salvo diversa indicazione nell'Offerta, il contratto avrà durata di 12 (dodici) mesi a partire dalla data di attivazione del Servizio. I servizi Microsoft, Google e i Servizi Cloud, possono avere durata annuale (12 mesi) o mensile a seconda di quanto indicato nell'Offerta.

Il Contratto si intenderà rinnovato tacitamente per la stessa durata ove nessuna delle Parti comunichi per iscritto all'altra, a mezzo posta elettronica certificata o posta elettronica standard, purché con dominio appartenente al Cliente, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza, la propria volontà di disdire il Contratto. Resta salva la facoltà del Cliente di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, o di richiedere il trasferimento dei Servizi, con preavviso non superiore a 30 (trenta) giorni, da comunicarsi per iscritto a mezzo lettera raccomandata a/r o posta elettronica certificata. In ogni caso, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei canoni mancanti fino alla scadenza e i costi di disattivazione del Servizio, se previsti, secondo quanto indicato nel precedente punto 16. Nel caso di esercizio del diritto di recesso o di richiesta di trasferimento dei Servizi, ove il Cliente non proceda al trasferimento del dominio entro il termine della durata contrattuale, quest'ultimo verrà definitivamente chiuso e potrà essere occupato da altri utenti/aziende e il Fornitore non potrà essere tenuto responsabile per la perdita del dominio. Nel caso di esercizio del diritto di recesso dai Servizi di siti internet e caselle e-mail, il Cliente sarà tenuto a prelevare le informazioni contenute nello spazio hosting e nelle caselle e-mail prima della definitiva disattivazione dei Servizi. I contenuti dello spazio hosting e nelle caselle e-mail potranno essere trasmessi al Cliente dal Fornitore con addebito di un costo orario necessario per tale operazione. A seguito della disattivazione definitiva dei Servizi nessun dato sarà più recuperabile. In ogni caso il Cliente si obbliga a sollevare e manlevare il Fornitore da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o danneggiamento totale o/o parziale dei dati e/o delle informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente mediante il Servizio o i Servizi.

17.9 Nel caso di connessioni internet a progetto (fibra dedicata o FTTO o wireless dedicato), il contratto avrà durata di 24 (ventiquattro), oppure 36 (trentasei) mesi, come indicato in Offerta, a partire dalla data di attivazione del Servizio e, alla scadenza, si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo diversi accordi commerciali.

Le parti possono esercitare in qualsiasi momento il diritto di recesso dando preavviso di 60 (sessanta) giorni, mediante comunicazione scritta. Nel caso di recesso da parte del Cliente, la comunicazione dovrà essere inviata a mezzo lettera raccomandata a/r all'indirizzo NEW S.R.L. Viale Dell'Industria 93, 36070 Trissino (VI), oppure a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [new@pec.newcomm.it](mailto:new@pec.newcomm.it).

In ogni caso, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei canoni mancanti fino alla scadenza contrattuale e gli eventuali costi di disattivazione del Servizio, se previsti, secondo quanto indicato nel precedente punto 16 o nell'Offerta.

17.10 Ove il servizio attivato preveda l'assegnazione di uno o più indirizzi IP, in caso di disattivazione gli indirizzi possono essere riassegnati ad altri Clienti.

## **18. RECLAMI**

18.1 Il Cliente può presentare reclamo senza oneri aggiuntivi relativamente al malfunzionamento o inefficienze del Servizio offerto, presunta inosservanza di clausole contrattuali o delle disposizioni della Carta dei Servizi o delle presenti Condizioni, al Servizio Clienti.

18.2 Il Fornitore fornirà al Cliente una risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre il termine massimo di 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento del reclamo, comunicando:

- in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

18.3 Nei casi di particolare complessità, il Fornitore entro il termine di cui al precedente articolo, comunicherà al Cliente i tempi necessari per la risposta.

## **19. INDENNIZZI E RIMBORSI**

19.1 Nel pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa nazionale e delle delibere AGCOM, nonché dalla Carta dei Servizi, il Cliente può chiedere al Fornitore, a mezzo lettera raccomandata a/r o posta elettronica certificata entro 3 (tre) mesi dal verificarsi dell'evento, gli indennizzi per il mancato rispetto dei termini di attivazione del servizio o di risoluzione dei disservizi previsti dalla Carta dei Servizi, dal Contratto o dalle presenti Condizioni, o di indebita sospensione del Servizio, fatte salvo le ipotesi riconducibili a cause di forza maggiore o caso fortuito o eventi naturali. Gli indennizzi possono venire applicati anche in seguito ad un reclamo con esito positivo.

19.2 Entro 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, il Fornitore effettuerà le dovute verifiche e fornirà una risposta al Cliente.

19.3 Nel caso in cui venga riconosciuta la fondatezza della richiesta, il Fornitore provvederà a corrispondere l'indennizzo dovuto mediante compensazione dei relativi crediti e debiti nel primo ciclo di fatturazione utile o direttamente con un rimborso a mezzo bonifico bancario o assegno. L'importo dell'indennizzo è calcolato secondo i parametri di cui alla Carta dei Servizi.

19.4 Nessun indennizzo verrà in ogni caso riconosciuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un uso anomalo o non conforme al Contratto, alle presenti Condizioni e alla Carta dei Servizi, del Servizio o dei Servizi da parte del Cliente.

## **20. CONCILIAZIONE**

20.1 Il Cliente che lamenta la violazione di un proprio diritto o interesse in relazione al rapporto intercorrente con il Fornitore e che intende agire in via giudiziaria, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dall'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (delib. 353/19/CONS e successive modifiche).

## **21. MODIFICHE**

21.1 Il Fornitore si riserva il diritto di modificare unilateralmente, in caso di giustificato motivo, le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche. Ai fini delle presenti Condizioni per giustificato motivo si intende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il mutamento del contesto legislativo o delle direttive dell'autorità di riferimento, mutamento delle condizioni economiche dei fornitori per la formulazione delle condizioni contrattuali ed economiche, mutamento del mercato di riferimento, mutamento delle politiche commerciali degli operatori di settore, mutamento delle modalità di variazione/disattivazione dei Servizi.

21.2 In caso di modifica delle condizioni economiche o comunque delle condizioni contrattuali il Cliente viene informato con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione della modifica contrattuale. Il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta al Fornitore mediante lettera raccomandata a/r o posta elettronica certificata. In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di recesso del Cliente.

21.3 In caso sia presente una durata minima contrattuale o sia indicato in Offerta il blocco del prezzo per un determinato tempo, l'eventuale variazione economica scatterà al termine di tale durata.

## **22. LEGGE E FORO**

22.1 Il Contratto tra il Fornitore ed il Cliente è regolato dalla legge italiana. L'eventuale nullità e/o invalidità, anche parziale, di una sola delle clausole del contratto o delle presenti Condizioni non comporterà la nullità dell'intero Contratto o di tutte le presenti Condizioni.

22.2 Nel caso in cui il Cliente fosse un consumatore ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs n. 206/2005 il Foro competente per qualsiasi controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione del Contratto, delle seguenti Condizioni o della Carta dei Servizi, sarà quella del luogo di residenza o di domicilio del consumatore stesso. Nel caso in cui il Cliente non fosse un consumatore ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs n. 206/2005 il foro competente in via esclusiva per qualsiasi controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione del Contratto, delle seguenti Condizioni o della Carta dei Servizi sarà il Foro di Vicenza.

Li \_\_\_\_\_

Il Cliente \_\_\_\_\_

Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 codice civile, il Cliente approva espressamente le previsioni contenute nei precedenti articoli: 4 ( Conclusione del Contratto), 5 (Attivazione del Servizio); 6 (Dispositivi); 7 (Qualità del Servizio e Responsabilità del Fornitore); 8 (Disservizi e Servizi di Assistenza); 9 (Uso del Servizio e responsabilità del Cliente); 10 (Portabilità e Tutela della Riservatezza e Protezione dei Dati Personali); 12 (Trasloco e Subentro); 13 (Condizioni Economiche e Modalità di Pagamento); 14 (Ritardo nei Pagamenti e Sospensione dei Servizi); 15 (Risoluzione); 16 (Costi di Disattivazione); 17 (Durata e Recesso); 18 (Reclami); 19 (Indennizzi e Rimborsi); 20 (Conciliazione); 21 (Modifiche); 22 (Legge e Foro).

Li \_\_\_\_\_

Il Cliente \_\_\_\_\_