CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO INTERNETVOLA

Revisione 03 del 24/05/2016

1. SERVIZI

1.1 Dsp Web s.r.l.s., denominata di seguito 'Dsp Web', fornirà al Cliente, ai termini e alle condizioni che seguono, il servizio **InternetVola** descritto nel contratto e nei suoi allegati.

1.2 Il servizio consente al Cliente l'accesso alla rete INTERNETVOLA e tramite essa a Internet con una tra le seguenti tecnologie:

- DSL (Adsl, Shdsl, Hdsl ecc.)
- Fttx, in cui una rete in fibra ottica raggiunge l'armadio che eroga i servizi di telefonia a un edificio e da questi raggiunge la sede del Cliente via rame (servizio Vdsl e tecnologia Fttc – "fiber to the cabinet") o via fibra ottica (servizio Ftth - "fiber to the home").

1.3 Il servizio può includere la fornitura di apparecchiature e/o opzioni di configurazione, se specificato nell'offerta accettata dal Cliente

1.4 Il Cliente utilizzerà il servizio in base a quanto riportato nel presente documento, in base alle eventuali regole d'uso pubblicate e in base alle leggi applicabili.

2. INFORMAZIONI E SPECIFICHE TECNICHE - GARANZIA

2.1 L'obbligo di Dsp Web sarà basato sulle dichiarazioni e garanzie del Cliente relative ai sistemi hardware e/o ai programmi che intende utilizzare e più in generale alle esigenze che hanno indotto il Cliente a chiedere il Servizio a Dsp Web

2.2 Di tali dichiarazioni e garanzie il Cliente assumerà piena ed esclusiva responsabilità. In nessun caso Dsp Web risponde per interruzioni di servizio di qualunque durata adducibili a guasti degli apparati elettronici di proprietà del Cliente.

2.3 Sulla base di tali dichiarazioni e garanzie Dsp Web a sua volta dichiara e garantisce che tutti servizi saranno attivati e assistiti da personale dotato di adeguata preparazione professionale. Il Cliente sarà il solo responsabile delle attività svolte tramite i servizi erogati da Dsp Web e sarà altresì responsabile del risultato di tali attività.

2.4 In deroga a quanto previsto negli artt. 1659 e segg. c.c., eventuali variazioni delle specifiche tecniche, di qualsiasi entità, sono efficaci solo se espressamente accettate dal Cliente.

2.5 Per l'attivazione dei servizi Dsp Web specifica che le procedure di configurazione e connessione possono protrarsi fino a 180 (centottanta) giorni dalla data di sottoscrizione del presente contratto.

2.6 La decorrenza del contratto si perfeziona alla data in cui Dsp Web comunicherà l'avvenuta attivazione del servizio. Qualora l'attivazione del servizio non fosse possibile, per impedimenti di carattere tecnico-organizzativo, Dsp Web si impegna a darne comunicazione al Cliente per raccomandata AR e/o per fax e/o per email senza che ciò implichi alcuna responsabilità nei confronti di quest'ultimo. Qualora si superi il termine massimo di attivazione di cui al precedente punto 2.5 il contratto non si è perfezionato e decade salvo deroga scritta proposta da Dsp Web e accettata esplicitamente dal Cliente oppure tramite stipula, scritta e firmata del Cliente, di un nuovo contratto.

2.7 Per tutti i servizi di connettività Internet/Intranet si specifica che qualora l'infrastruttura tecnologica a disposizione della sede di installazione della linea del Cliente non consenta di raggiungere o mantenere nel tempo i valori di picco, indicati nelle specifiche tecniche, per degrado tecnico del collegamento, è facoltà di

DSP WEB SRLS - Piazza Boscagin 11 - 37045 Legnago (VR)
P.IVA - C.Fisc. e C.C.I.A.A. di Verona: 04370090237
R.E.A. 414669 - dspweb@pec.it
email: info@internetvola.it – Tel. 0442.1955193 Fax 02.70039572

Dsp Web attivare un collegamento con parametri di picco più bassi o di cessare senza ulteriori addebiti al Cliente il servizio. La velocità di navigazione è strettamente dipendente dal valore di banda minima garantita oltre che dalla capacità di connessione dei server a cui il Cliente accede.

2.8 La QoS (qualità del servizio) dei servizi VOIP non è garantita poiché essa dipende strettamente dal tipo di connessione IP utilizzata dal Cliente nonché dalla corretta gestione della banda Internet di cui tale connessione dispone e più in generale dalla congestione della rete Internet che può variare facendo decadere o migliorare in determinate condizioni la qualità del servizio.

3. CONDIZIONI DI UTILIZZO DEI SERVIZI e ASSISTENZA

3.1 I Servizi saranno erogati al Cliente 24 ore su 24, le attività tecniche di assistenza saranno erogate nel normale orario di lavoro osservato dal personale incaricato da Dsp Web, la quale - per la prestazione dei Servizi di assistenza stessi - sarà libera di avvalersi anche di tecnici estranei alla propria organizzazione.

3.2 La manutenzione ordinaria è effettuata normalmente dalle 5:00 alle 7:00 dei giorni feriali e dalle 2:00 alle 8:00 della domenica. Altri interventi di manutenzione e/o per la risoluzione di problemi saranno notificati nel più breve tempo possibile.

3.3 INTERNETVOLA assicura i seguenti livelli di servizio:

Tempi massimi di riparazione in caso di interruzione di servizio [(1)]	Ore [(2)]	Segnalazione
Servizi ADSL [(3)] e Fttx	34	Base
Servizi SHDSL	14	24H

[(1)]) A condizione che durante la segnalazione del problema siano fornite le seguenti informazioni: orari di disponibilità della sede dove è installato il servizio, per eventuali interventi; un referente presso la sede dove è installato il servizio; stato del router presso la sede dove è installato il servizio, ovvero descrizione degli indicatori luminosi e dichiarazione che sia stato riavviato.

[(2)] Ore solari a partire dalla diagnosi di guasto effettuata da INTERNETVOLA, a patto che la sede dove è consegnato il servizio sia accessibile. Sono esclusi i "degradi", come descritto successivamente.

[(3)] Esclusi i problemi segnalati il venerdì o giornate prefestive dopo le 16:00. In questo caso, INTERNETVOLA produrrà il massimo impegno per cercare di attivare le risorse per la gestione del problema, ma non può garantire la riparazione entro le ore riportate in tabella.

3.4 Ai livelli di servizio sono associate le penali indicate ai punti successivi che sono previste ai sensi dell'articolo 1382 del codice civile escludendo il risarcimento di ogni ulteriore danno. Le penali non si applicano:

- quando l'attivazione è stata sospesa per responsabilità del Cliente, ad esempio se il cliente non è raggiungibile per un appuntamento presso la propria sede o non può essere contattato per effettuare una diagnosi "da remoto".
- quando il ritardo dipende da altri operatori in seguito ad attivazione del servizio come migrazione o trasferimento da altro operatore
- quando la sede del Cliente finale è in una "area speciale", riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (ad esempio le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) e/o situato in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc.);

DSP WEB SRLS - Piazza Boscagin 11 - 37045 Legnago (VR)
P.IVA - C.Fisc. e C.C.I.A.A. di Verona: 04370090237
R.E.A. 414669 - dspweb@pec.it
email: info@internetvola.it – Tel. 0442.1955193 Fax 02.70039572

3.5 Per ogni ora o frazione di ora di ritardo nella riparazione del servizio in seguito a un'interruzione dello stesso (esclusi i degradi, descritti successivamente), è applicabile una penale pari al canone giornaliero di servizio, calcolato su un mese di 30 giorni. In tutti i casi, il valore massimo delle penali non può superare il canone mensile del servizio. Per esempio:

◦ un servizio Fttx con canone 79€ al mese si guasta ed è riparato in 64 ore. La penale applicabile è pari al canone giornaliero (79 / 30) = 2,63€, moltiplicato per le ore di ritardo (64 – 34) = 30, e corrisponde a 78,90€.

◦ Un servizio Fttx con canone 79€ al mese si guasta ed è riparato in 94 ore. La penale applicabile è pari al canone giornaliero (79 / 30) = 2,63€, moltiplicato per le ore di ritardo (94 – 34) = 60, e corrisponderebbe a 157,80 €, che superano il canone mensile, per cui la penale applicabile diventa 79€.

◦ Il servizio Fttx dell'esempio B si guasta due volte nello stesso mese ed è riparato ogni volta in 64 ore. La somma delle due penali produce 60€, per cui la penale applicabile diventa 79€ anche in questo caso.

3.6 Il Cliente è avvisato che in alcuni casi, il servizio può essere soggetto a malfunzionamenti intermittenti, definiti "Degrado", la cui origine è localizzata nel collegamento in rame o nella tratta di rete gestita da Telecom Italia. Le peculiarità di questi malfunzionamenti sono le seguenti:

◦ si manifestano dopo l'installazione della linea, che può inizialmente fornire prestazioni conformi a quanto previsto;

◦ sono di difficile diagnosi e risoluzione e richiedono spesso un approccio per tentativi;

◦ richiedono sovente la collaborazione e la disponibilità del Cliente per effettuare una diagnosi precisa;

◦ si presentano in modo intermittente oppure come degrado di uno dei parametri caratteristici del servizio in modo costante nel tempo;

◦ possono inizialmente essere diagnosticati come semplici interruzioni di servizio;

◦ possono ripresentarsi a distanza di tempo.

In questi casi, INTERNETVOLA evidenzierà al Cliente la condizione di "degrado" e potrà dover intraprendere le seguenti operazioni:

◦ ridurre la velocità dell'accesso allo scopo di ottenere un servizio più stabile. In questo caso, qualora i nuovi parametri siano inferiori alla eventuale banda minima garantita stabilita per il servizio, il Cliente ha diritto a una riduzione del canone. INTERNETVOLA provvederà alla riduzione che entrerà in vigore dal successivo periodo di fatturazione.

◦ richiedere la collaborazione del cliente per effettuare configurazioni sull'apparecchiatura, qualora non sia gestita da INTERNETVOLA.

3.7 Le penali/indennizzi sono erogati nel rispetto delle modalità, dei tempi e delle condizioni previste di seguito.

◦ Richiesta. Penali e indennizzi sono riconosciuti solo per disservizi segnalati dal Cliente al servizio di assistenza e vanno richiesti con le medesime modalità entro 60 giorni dalla rilevazione del problema.

◦ Modalità di erogazione. Penali e indennizzi saranno di norma erogati al Cliente con compensazione sul pagamento delle fatture a scadere, o con emissione di bonifico bancario su specifica richiesta del cliente.

◦ Limiti al risarcimento. Il risarcimento sarà erogato solo a Clienti in regola con tutti i pagamenti.

3.8 Il servizio include assistenza telefonica o via e-mail, effettuata dal reparto Help Desk, supportato da tecnici specialisti. L'assistenza è attiva dalle 09:00 alle 18:00 dei Giorni Lavorativi, ed è raggiungibile ai seguenti recapiti:

◦ Email: assistenza@dspweb.it

DSP WEB SRLS - Piazza Boscagin 11 - 37045 Legnago (VR)
P.IVA - C.Fisc. e C.C.I.A.A. di Verona: 04370090237
R.E.A. 414669 - dspweb@pec.it
email: info@internetvola.it – Tel. 0442.1955193 Fax 02.70039572

◦ Tel: 0442.1955193

Si definisce assistenza l'insieme delle procedure atte a ripristinare la corretta funzionalità del servizio, per quanto concerne i seguenti elementi: funzionalità dell'apparecchiatura router, se fornita da INTERNETVOLA; connettività IP sulla rete INTERNETVOLA; funzionalità del DNS.

3.9 Per gli eventuali servizi di assistenza tecnica, specificatamente richiesti dal Cliente, verranno addebitate al Cliente le ore di intervento eseguite dai tecnici di Dsp Web nella misura di Euro 60,00 (SESSANTA/00) + IVA con un minimo di 2 ore per ciascun intervento, oltre al diritto di chiamata, che varia in base alla distanza chilometrica fra Legnago e la sede dell'intervento (minimo Euro 0,50 + IVA a km).

3.10 In caso di intervento presso la sede del Cliente per un presunto malfunzionamento dei servizi xDSL, che evidenzi nella causa del malfunzionamento un guasto o un'errata configurazione agli apparati in sede Cliente o all'infrastruttura di Rete (cavi, filtro, switch, pc, etc..), l'intervento verrà classificato dal tecnico di rete come "intervento a vuoto" e ciò implicherà l'addebito al Cliente stesso di Euro 100,00 (cento/00) + IVA. In caso di intervento presso la sede del Cliente per un presunto malfunzionamento dei servizi xDSL, la cui esecuzione sia impedita per cause imputabili al Cliente (irreperibilità del Cliente, necessità di adeguamenti tecnici presso la sede del Cliente), l'intervento verrà classificato dal tecnico di rete come "intervento a vuoto" e ciò implicherà l'addebito al Cliente stesso di Euro 100,00 (cento/00) + IVA.

3.11 L'irreperibilità del Cliente a seguito dell'appuntamento concordato per l'eventuale posa dell'impianto dati (attivazioni HDSL, SHDSL, ADSL, WL, FO, FTTx e WLR) implicherà l'addebito al Cliente stesso di Euro 100,00 (cento/00)+ IVA.

3.12 Il Cliente deve attenersi in modo scrupoloso alle modalità d'uso dei programmi e dei sistemi (router, bridge wireless, firewall, server, adattatori VOIP, centralini, ecc.) eventualmente utilizzati per usufruire dei servizi.

3.13 Il Cliente ha l'obbligo della custodia e riservatezza delle credenziali segrete di accesso ai servizi forniti da DSP WEB. Tali credenziali verranno fornite da Dsp Web tramite semplice email, sulla casella indicata nel contratto come indirizzo di contatto amministrativo. Il Cliente dovrà cambiare la password entro 24 ore dalla sua generazione tramite l'apposita voce di menu, presente sul pannello web di ciascun servizio, cui si accede dal browser in modalità criptata con il protocollo https per proteggere i dati in transito. Le password abbinate alle utenze vengono salvate sui server di Dsp Web in modalità criptata e non sono decodificabili. In caso di smarrimento da parte del Cliente di tale password Dsp Web non è in grado di recuperarla ma ne potrà generare una nuova che il Cliente dovrà poi modificare come previsto nel presente articolo.

3.14 Il Cliente acconsente affinché i tecnici di Dsp Web possano in qualunque momento accedere ai sistemi eventualmente ceduti in comodato (di proprietà Dsp Web) o coperti da garanzia estesa (kasko) installati presso la sede del Cliente, per le normali attività di verifica, manutenzione e controllo di funzionamento.

3.15 Dsp Web non assume alcuna responsabilità riguardo al funzionamento o a difetti degli apparati forniti al Cliente da terzi per accedere ai servizi. Idem se si tratta di apparati concessi in comodato o coperti da garanzia estesa (kasko) obbligandosi, in tal caso, alla sostituzione gratuita dell'apparecchio che risultasse difettoso o il cui malfunzionamento fosse da addebitare a difetto di fabbricazione. Il costo per le attività tecniche, necessarie alla sostituzione gratuita dei beni in comodato o garantiti da garanzia estesa (kasko) e il costo per l'eventuale riparazione per guasto o rottura dovuta a cause imputabili al Cliente, a terzi o anche

DSP WEB SRLS - Piazza Boscagin 11 - 37045 Legnago (VR)
P.IVA - C.Fisc. e C.C.I.A.A. di Verona: 04370090237
R.E.A. 414669 - dspweb@pec.it
email: info@internetvola.it – Tel. 0442.1955193 Fax 02.70039572

a forza maggiore o caso fortuito (ad esempio sbalzi di corrente elettrica), sono in ogni caso a carico del Cliente.

3.16 Qualora il Cliente usufruisca del servizio per mezzo di apparecchiature concesse in comodato d'uso da Dsp Web, egli assume l'obbligo di:

- custodire e conservare le sopradette apparecchiature con diligenza e di servirsene solo per l'uso specifico oggetto del presente contratto;
- consentire esclusivamente a Dsp Web o a personale da questa autorizzato qualsiasi intervento sulle apparecchiature, assumendosi, in caso contrario, la responsabilità dei danni provocati a Dsp Web da quegli interventi;
- predisporre e conservare i locali destinati ad ospitare le apparecchiature e gli apparati con essi interagenti in modo appropriato secondo le specifiche tecniche e nel rispetto delle indicazioni fornite da Dsp Web (temperatura massima dell'ambiente 30 gradi e continuità elettrica mediante UPS (Gruppo di continuità) e comunque in conformità con le prescrizioni sulla sicurezza previste dalla normativa vigente;
- restituire a Dsp Web, entro 8 giorni dalla scadenza del rapporto contrattuale o dalla data di recesso anticipato, le apparecchiature in buono stato e funzionanti come gli erano state affidate al momento della stipula del contratto, salvo la normale usura oppure optare per l'acquisto a titolo definitivo del bene al prezzo che Dsp Web quoterà su richiesta;
- non cedere o concedere in godimento le apparecchiature a terzi, non dare in pegno o costituire un diritto di garanzia sulle stesse e opporsi a qualsiasi procedura esecutiva nei confronti degli stessi da parte di terzi;
- in ogni caso trascorsi 36 mesi di comodato il bene verrà ceduto a titolo di sconto natura mediante emissione di fattura a saldo zero, ed il canone del comodato diventa automaticamente canone per garanzia estesa (kasko) continuando ad essere addebitato al Cliente a cui verranno così garantite le garanzie previste al successivo punto 3.10;

3.17 Qualora il Cliente opti per il servizio di garanzia hardware estesa (kasko) gli apparati forniti da Dsp Web verranno ceduti a titolo di sconto natura mediante cessione del bene oggetto della garanzia estesa (kasko), inoltre egli assume l'obbligo di:

- custodire e conservare le sopraddette apparecchiature con diligenza e di servirsene solo per l'uso dei servizi di telecomunicazione erogati da Dsp Web per i quali la garanzia hardware estesa costituisce un servizio accessorio opzionale scelto dal Cliente;
- consentire esclusivamente a Dsp Web, o da personale da questa autorizzato, qualsiasi intervento sulle apparecchiature, assumendosi, in caso contrario, la responsabilità dei danni provocati agli apparati da tali interventi;
- predisporre e conservare i locali destinati ad ospitare gli apparati in modo appropriato, in particolare per quanto concerne la temperatura di tali locali, che non deve superare 30 gradi di temperatura, la protezione dell'impianto elettrico, che deve rispettare la normativa vigente e la continuità elettrica utilizzando un Gruppo di continuità;
- non cedere o concedere in godimento l'estensione della garanzia hardware estesa a terzi salvo pattuizione diversa scritta.

DSP WEB SRLS - Piazza Boscagin 11 - 37045 Legnago (VR)
P.IVA - C.Fisc. e C.C.I.A.A. di Verona: 04370090237
R.E.A. 414669 - dspweb@pec.it
email: info@internetvola.it – Tel. 0442.1955193 Fax 02.70039572

4. RISERVATEZZA PROPRIETÀ INTELLETTUALE

4.1 Dsp Web si obbliga a mantenere riservate le informazioni relative alle attività del Cliente, di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione dei Servizi e si obbliga altresì ad impegnare i propri incaricati a mantenere riservate tali informazioni.

4.2 I concetti, le idee, il know-how o le tecniche relative alle attività sviluppate dal personale incaricato da Dsp Web o con la sua collaborazione relativamente alla prestazione dei Servizi di cui al presente contratto, potranno essere usati da entrambe le parti senza limitazione alcuna.

4.3 Resta peraltro inteso che qualora detti concetti, idee, know-how o tecniche si concretizzino in invenzioni, scoperte o altri beni protetti da un diritto di proprietà intellettuale, essi saranno di proprietà di Dsp Web, la quale peraltro concede fin d'ora al Cliente licenza non esclusiva, gratuita e irrevocabile, di utilizzo proprio, purché a fini non commerciali.

5. CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE

5.1 Quale corrispettivo dei Servizi erogati, il Cliente corrisponderà a Dsp Web le tariffe indicate nel contratto e nei suoi allegati. La tariffa economica potrà essere determinata in ogni caso dalla somma delle seguenti voci:

a) Canone per l'erogazione dei servizi a canone

b) Eventuali corrispettivi per prestazioni tecniche, canoni accessori, recesso anticipato e addebito beni in comodato non resi

c) Corrispettivo a consumo e/o a plafond laddove previsto

5.2 I termini e le condizioni relativi alla fatturazione e al pagamento dei corrispettivi saranno quelli indicati nel contratto e nei suoi allegati. Il termine di pagamento dei canoni residui, in caso di recesso anticipato, l'addebito dei beni concessi in comodato d'uso non restituiti entro il termini previsto al punto 3.8, è entro 15 (quindici) giorni data fattura.

5.3 Il corrispettivo pattuito sarà addebitato al Cliente anche nei casi in cui il Servizio non sia temporaneamente disponibile per interruzioni sulla rete Internet.

5.4 In caso di volume di traffico telefonico (CPS e/o VOIP) anomalo, rispetto alla media del Cliente, egli si impegna a versare, su richiesta scritta o verbale di Dsp Web, un deposito cauzionale infruttifero. Tale deposito sarà commisurato al valore del traffico realizzato dal Cliente nel bimestre precedente o al periodo in cui si è osservato l'incremento anomalo. Il deposito cauzionale infruttifero verrà restituito da Dsp Web entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del contratto al netto di eventuali partite contabili aperte, pertanto Dsp Web si riserva il diritto di rivalsa sulla somma del deposito cauzionale versata dal Cliente.

5.5 In caso di ritardato pagamento decorreranno a favore di Dsp Web, senza necessità di preventiva messa in mora e senza pregiudizio di ogni altro diverso diritto della stessa, gli interessi di mora sulle somme non puntualmente corrisposte da calcolarsi secondo la normativa vigente. Inoltre, in caso di ritardo di pagamento del Cliente, Dsp Web si riserva il diritto di sospendere i servizi oggetto del presente contratto, senza necessità di preventiva comunicazione al Cliente. Il ripristino del servizio, successivamente al pagamento degli importi in mora, comporterà un addebito per attività tecnica e amministrativa di riattivazione di Euro 85,00 (ottantacinque/00) + IVA.

DSP WEB SRLS - Piazza Boscagin 11 - 37045 Legnago (VR)
P.IVA - C.Fisc. e C.C.I.A.A. di Verona: 04370090237
R.E.A. 414669 - dspweb@pec.it
email: info@internetvola.it – Tel. 0442.1955193 Fax 02.70039572

5.6 In caso di insoluto su RIBA o RID verranno addebitate al Cliente oltre a quanto indicato all'articolo 5.5 le spese di insoluto e gli oneri di gestione dello stesso per Euro 10,00 (dieci/00) + IVA maggiorato di eventuali importi che le normative vigenti prevedono.

6. GARANZIE

6.1 Il Cliente garantisce la veridicità dei dati personali forniti al momento dell'attivazione del servizio e si obbliga a comunicare tempestivamente eventuali variazioni anagrafiche a di stato dell'Azienda (ad esempio la messa in liquidazione) successive.

6.2 Il Cliente è responsabile anche verso Dsp Web per l'utilizzo illegale, scorretto o sconveniente dei servizi che egli fornisce.

6.3 Il Cliente si impegna a non utilizzare i servizi per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative alla rete o a terzi in genere o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti.

6.4 In particolare, in via esemplificativa e non esaustiva, il Cliente si impegna a non immettere in Internet attraverso il servizio di connessione, di housing e di hosting, se oggetto di questo contratto, materiale che violi diritti d'autore, o altri diritti di proprietà intellettuale o industriale o che costituisca concorrenza sleale. Il Cliente riconosce inoltre che è vietato servirsi o dar modo ad altri di servirsi del servizio oggetto del contratto per danneggiare, violare o tentare di violare il segreto della corrispondenza e il diritto alla riservatezza. Il Cliente si impegna inoltre a non immettere in Internet e a non utilizzare la rete di fonia, allo scopo di diffondere informazioni che possano presentare forme o contenuti di carattere, blasfemo, diffamatorio o contrario all'ordine pubblico.

6.5 Dsp Web garantisce che i software eventualmente creati per il Cliente o ad essa forniti non violano i diritti dei terzi e, in via generale, non sono illegali.

6.6 Dsp Web è esonerata da qualsiasi responsabilità per i danni che potrebbe subire il Cliente per interruzioni di servizio a causa di incendi e furti.

6.7 Il Cliente è inoltre tenuto a manlevare, sostanzialmente e processualmente, Dsp Web e a mantenerla indenne da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spesa, incluse le spese legali, derivanti da ogni violazione delle suddette norme.

6.8 Il Cliente è obbligato a segnalare la presenza di rischi specifici ai sensi della legge in materia di sicurezza in vigore che potrebbero causare danni al personale di Dsp Web o da questa incaricato dell'installazione degli apparati presso il Cliente. Il Cliente garantisce di non divulgare a terzi password, login o qualsiasi altra tipologia di chiavi d 'accesso.

6.9 Il Cliente è totalmente responsabile dei dati immessi in rete e delle eventuali controversie collegate alla loro distribuzione. Il Cliente solleva INTERNETVOLA da responsabilità di carattere amministrativo, civile e penale derivanti dall'immagazzinamento e diffusione di dati che violino qualunque norma vigente e di futura emanazione nel corso del presente accordo. Il Cliente è responsabile per eventuali violazioni di Copyright causate da testi, grafica, marchi e loghi, immagini, suoni, opere multimediali, software e banche dati soggetti a diritti d'autore contenuti nel server e non forniti da INTERNETVOLA.

6.10 Il Cliente dovrà provvedere autonomamente alla protezione dei propri sistemi da intrusioni e attacchi effettuati da terzi e solleva INTERNETVOLA da ogni responsabilità in merito. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che terzi possano accedere via Internet e superare le protezioni dei propri sistemi per utilizzarli in modo improprio per causare danni a terzi. Nel caso in cui INTERNETVOLA

DSP WEB SRLS - Piazza Boscagin 11 - 37045 Legnago (VR)
P.IVA - C.Fisc. e C.C.I.A.A. di Verona: 04370090237
R.E.A. 414669 - dspweb@pec.it
email: info@internetvola.it – Tel. 0442.1955193 Fax 02.70039572

rilevi un tentativo d'intrusione, tramite gli accessi e i dati di cui dispone lecitamente per l'erogazione del servizio, potrà interrompere il servizio, senza nulla dovere, fino a quando il Cliente non provveda ad implementare le misure necessarie ad impedire il perdurare della situazione.

7. DURATA, RINNOVO E RECESSO DEL CONTRATTO

7.1 Dsp Web si impegna a fornire i servizi per tutta la durata del contratto.

7.2 Il contratto ha durata di dodici mesi, salvo diversa pattuizione fra le parti, e comincia a decorrere dalla data di avvenuta attivazione del servizio.

7.3 Alla scadenza il contratto si intende rinnovato tacitamente di anno in anno, salvo disdetta che una delle parti comunicherà all'altra con un preavviso di trenta giorni da comunicarsi a mezzo PEC o raccomandata A/R, fatto salvo il diritto di recesso del cliente come regolato dal successivo 7.5 e 7.6.

7.4 Dsp Web si riserva il diritto di variare in qualunque momento l'importo degli eventuali canoni fissi e tariffe a consumo se in diminuzione e quindi a favore del Cliente. Le variazioni in aumento verranno comunicate al Cliente mediante messaggio email al suo indirizzo di posta elettronica indicato nel contratto; in tal caso il Cliente potrà recedere dal contratto, nei termini di cui al successivo punto 7.5, inviando lettera raccomandata A.R. a Dsp Web nel termine di 10 giorni dal ricevimento della comunicazione di variazione.

7.5 Il recesso dei servizi da parte del Cliente dovrà esercitarsi a mezzo lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata (PEC) con un tempo di preavviso di almeno 30 giorni.

7.6 Restano a carico del Cliente il canone, laddove previsto, nonché il traffico voce/fax/dati, laddove previsto, sviluppato fino alla data di cessazione del servizio, oltre ad un rimborso spese che per i servizi ADSL è di Euro 75,00 (settantacinque/00) + IVA, per i servizi WL è di 75,00 (settantacinque/00) + IVA, per i servizi SHDSL/HDSL 2 Mbps è di 75,00 (settantacinque/00) + IVA, per i servizi SHDSL 4 Mbps è di € 130,00 (centotrenta/00) + IVA, per i servizi SHDSL 6 Mbps è di € 210,00 (duecentodieci/00) + IVA, per i servizi SHDSL 8 Mbps è di € 260,00 (duecentosessanta/00) + IVA, per i servizi SHDSL 10 Mbps è di € 310,00 (trecentodieci/00)+ IVA, per i servizi FTTC e FTTH è di € 80,00 (ottanta/00) + IVA. Il rimborso spese è dovuto dal Cliente per la gestione amministrativa e tecnica delle procedure indispensabili alla disattivazione e dovrà essere pagate entro trenta giorni dalla data di emissione della fattura emessa da Dsp Web

7.7 Alla cessazione, per qualsiasi causa, del contratto sarà a carico di Dsp Web ritirare le eventuali proprie apparecchiature senza che essa sia comunque obbligata al ripristino dei locali o siano ad essa addebitabili oneri e spese di qualsiasi tipo. Il Cliente rimane comunque responsabile per le manomissioni e per i danni arrecati a tali apparecchiature ed ha l'obbligo di rimuovere gli apparati e di metterli a disposizione di Dsp Web, debitamente imballati ed inscatolati in modo idoneo al trasporto a mezzo corriere, entro il termine indicato al punto 3.9.

8. GARANZIE, RESPONSABILITÀ E RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO

8.1 Dsp Web non assume alcuna obbligazione oltre quelle previste dal presente contratto e non presta alcuna garanzia in merito alle prestazioni rese o dovute in base allo stesso anche per quanto attiene ai risultati di tali prestazioni o alla loro rispondenza ad uno specifico scopo (ad esempio aspettativa di fatturato di un sito di e-commerce o esecuzione di transazioni di trading mobiliare).

DSP WEB SRLS - Piazza Boscagin 11 - 37045 Legnago (VR)
P.IVA - C.Fisc. e C.C.I.A.A. di Verona: 04370090237
R.E.A. 414669 - dspweb@pec.it
email: info@internetvola.it – Tel. 0442.1955193 Fax 02.70039572

8.2 Salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge Dsp Web non assume alcuna responsabilità per i danni diretti o indiretti comunque subiti dal Cliente o da terzi in relazione al presente contratto o alle prestazioni previste nello stesso.

8.3 Dsp Web si riserva la facoltà di dichiarare il contratto risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del codice civile con semplice comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. o posta elettronica certificata (PEC) nei seguenti casi di inadempimento:

- Il Cliente ceda in tutto o in parte il contratto o costituisca subcontratti non autorizzati per scritto da Dsp Web;
- Il Cliente sia assoggettato a fallimento o ad altra procedura concorsuale ovvero cessi per qualsiasi causa la sua attività imprenditoriale o professionale;
- Il Cliente non effettui nei termini stabiliti il pagamento dei canoni dovuti;
- Il Cliente non si attenga alle garanzie a suo carico specificate al punto 6 (sei) del presente contratto;

9. ALTRI CONTRATTI

9.1 L'eventuale esistenza di altri rapporti contrattuali tra Dsp Web e il Cliente non determina alcuna colleganza con gli stessi che rimangono, pertanto, separati ed autonomi.

10. CONTROVERSIE

10.1 Per tutte le controversie nascenti dalla interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente contratto è competente in via esclusiva il Foro di Firenze.

11. NORMATIVA E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

11.1 Dsp Web offre i proprio servizi telematici utilizzando collegamenti commutati e dedicati della rete pubblica, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di concorrenza nei mercati dei servizi di telecomunicazione. Nell'erogazione del servizio integrato VOIP, CPS e WLR, Dsp Web si serve dell'infrastruttura tecnologica e dell'apposita licenza individuale di vari OLO.

11.2 Il presente contratto è soggetto solo alla legge italiana

11.3 Fatto salvo quanto diversamente pattuito, Dsp Web avrà la facoltà di interrompere la fornitura dei servizi, anche oltre il limite delle ventiquattrore lavorative dandone comunque tempestiva comunicazione al Cliente, anche successivamente all'avvenuta interruzione del servizio, qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si potrebbero verificare problemi di sicurezza e/o tutela del diritto di riservatezza ovvero nei casi di forza maggiore ovvero vi fossero fondati motivi per ritenere che il Cliente faccia un utilizzo illegale, scorretto o sconveniente dei servizi.

11.4 Fatto salvo il caso di eventi di forza maggiore, l'interruzione dei servizi non potrà prolungarsi per un periodo superiore a cinque giorni lavorativi. In tal caso il Cliente potrà richiedere il rimborso dei canoni, per i giorni durante i quali non ha usufruito dei servizi, inviando a Dsp Web la richiesta di rimborso a mezzo raccomandata A.R. entro 30 giorni dall'interruzione.

11.5 I termini di cui al precedente punto 11.4 non hanno rilevanza nei casi in cui l'interruzione sia dovuta ad interruzioni di erogazione dell'energia elettrica, ad eventi climatici e catastrofici (come terremoti o inondazioni) che coinvolgano le sedi del Cliente e le centrali a cui si interconnette la linea oggetto del presente contratto e per interruzione totale o parziale del servizio di accesso locale o di terminazione della chiamata fornito da altro operatore.

DSP WEB SRLS - Piazza Boscagin 11 - 37045 Legnago (VR)
P.IVA - C.Fisc. e C.C.I.A.A. di Verona: 04370090237
R.E.A. 414669 - dspweb@pec.it
email: info@internetvola.it – Tel. 0442.1955193 Fax 02.70039572

11.6 I termini cui al precedente punto 11.4 non hanno rilevanza nei casi in cui l'interruzione, senza obbligo di preavviso da parte di Dsp Web, sia dovuta a sospensione dei servizi per mancato pagamento, da parte del Cliente, di fatture emesse da Dsp Web i cui termini siano scaduti da almeno un giorno.

12. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

12.1 Ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 196/03 si informa il Cliente che i dati personali raccolti in occasione della stipula del contratto di fornitura di servizi e durante l'esecuzione dello stesso sono trattati per le seguenti finalità: fornitura e erogazione di servizi di telecomunicazione; gestione e assistenza tecnica; fatturazione; recupero e cessione del credito, prevenzione frodi; adempimento di obblighi di legge, regolamento e normative comunitarie; elaborazione di statistiche; con il consenso del Cliente, rilevazione del grado di soddisfazione del Cliente, invio di materiale informativo o pubblicitario relativo ai prodotti e servizi INTERNETVOLA, anche via email o fax. Il conferimento dei dati è facoltativo, ma l'eventuale rifiuto può determinare l'impossibilità di stipulare o eseguire il contratto.

12.2 I dati sono conservati su supporto informatico e cartaceo e vi hanno accesso i dipendenti e collaboratori INTERNETVOLA che allo scopo sono stati incaricati del trattamento. I dati di traffico sono trattati, conservati e protetti secondo le prescrizioni di legge e le indicazioni del Garante per la protezione dei dati personali.

12.3 I dati sono comunicati a: soggetti terzi quando ciò risulti necessario per l'erogazione dei servizi oggetto del contratto; enti pubblici e privati quando ciò risulti necessario per obbligo di legge, di regolamento o normativa comunitaria; soggetti terzi a cui INTERNETVOLA affida lo svolgimento di determinate attività quali adempimenti fiscali, consulenze in ambito informatico o commerciale, prevenzione frodi, recupero crediti; soggetti terzi a cui INTERNETVOLA potrebbe cedere il credito.

12.4 Nell'ambito del servizio di telecomunicazione fornito sono adottate adeguate misure di sicurezza volte a proteggere le comunicazioni. Ciononostante, possono sussistere situazioni che permettono a terzi non autorizzati di apprendere in modo anche non intenzionale il contenuto delle stesse. In particolare, a meno di non adottare sistemi di cifratura, i messaggi circolano sulle reti in chiaro e le reti si dimostrano facilmente aggredibili nonostante l'adozione di aggiornati sistemi di protezione. Gli incaricati di trattamento si attengono a quanto prescritto dall'art. 49 del d.lgs. 82/05 che vieta di prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi a qualsiasi titolo informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni per loro natura o per espressa indicazione del mittente destinate ad essere rese pubbliche. L'accesso al contenuto dei messaggi sarà quindi possibile con l'autorizzazione del Cliente, salvo ciò avvenga per adempiere ad obblighi normativi o per adeguarsi a un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria o di altra Autorità competente.

DSP WEB SRLS - Piazza Boscagin 11 - 37045 Legnago (VR)
P.IVA - C.Fisc. e C.C.I.A.A. di Verona: 04370090237
R.E.A. 414669 - dspweb@pec.it
email: info@internetvola.it – Tel. 0442.1955193 Fax 02.70039572

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341, 1342 cc e 34 comma 5 d.lvo 206/2005, il cliente approva specificatamente, dopo averne discusso il contenuto con Dsp Web, i seguenti articoli: 2.2 (informazioni e specifiche tecniche - garanzia); 2.4 (variazione delle specifiche); 2.5 (tempi per l'attivazione dei servizi); 2.6 (comunicazione al Cliente); 2.7 (infrastruttura tecnologica, attivazione dei servizi e degrado tecnico); 2.8 (qualità del servizio); 3 (condizioni di utilizzo e assistenza); 5.3 (mancata esecuzione dei servizi); 5.5 (messa in mora, sospensione per termini di pagamento scaduti e spese di riattivazione); 5.6 (insoluti del Cliente); 5.7 (invio telematico fatture); 5.8 (trasformazione ADSL e FTTC in linea solo dati); 6.2 (responsabilità verso il provider); 6.7 e 6.8 e 6.9 e 6.10 (violazione delle norme); 6.8 (gestione password assegnate al Cliente); 7.3 (rinnovo tacito); 7.4 (aggiornamento tariffe); 7.5 e 7.6 (recesso anticipato); 8.1 e 8.2 (limitazioni della responsabilità); 8.3. (clausola risolutiva espressa); 10 (controversie); 11.3. e 11.5. e 11.6. (interruzioni del servizio).

DSP WEB SRLS - Piazza Boscagin 11 - 37045 Legnago (VR)
P.IVA - C.Fisc. e C.C.I.A.A. di Verona: 04370090237
R.E.A. 414669 - dspweb@pec.it
email: info@internetvola.it – Tel. 0442.1955193 Fax 02.70039572