

## Termini e condizioni generali di contratto

### 1 Oggetto del Contratto

1.1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito le "Condizioni") assieme alla Carta dei Servizi reperibile sul sito: [www.visitel.it](http://www.visitel.it) sezione "Il Gruppo" o che potrà essere inviata su richiesta del Cliente, disciplinano il rapporto fra Visitel S.r.l. (di seguito "Vitel") e il Cliente (di seguito il "Cliente") in ordine alla fornitura di un servizio denominato ADSL (di seguito, per brevità il "Servizio") descritto nell'Offerta.

1.2 L'attivazione del Servizio presuppone la disponibilità da parte del Cliente dei seguenti requisiti minimi:

- impianto telefonico ed eventuale centralino abilitati alla connessione ADSL. Il Cliente riconosce ed accetta che la predisposizione tecnica della linea telefonica del Cliente e l'abilitazione della stessa alla connessione con tecnologia ADSL può essere correntemente effettuata da un operatore terzo e non dipende dall'attività di Visitel

- personal computer;

- modem o router compatibile con la connessione ADSL ed in particolar modo con i protocolli di incapsulamento specificati da Visitel Italia, detenuto a qualsiasi titolo dal Cliente.

### 2 Conclusione del Contratto ed erogazione del servizio

2.1 Il Cliente richiede a Visitel la fornitura del Servizio anticipando via Fax al numero telefonico 0375 82311 il Modulo d'Ordine, debitamente compilato e sottoscritto e inviando via posta ordinaria a Visitel stessa l'originale del Modulo d'Ordine al seguente indirizzo: Visitel S.r.l. – Servizio Attivazioni – P.zza Veronesi 7, 46019 Viadana (MN), trattenendo la copia a s. riservata.

2.2 Visitel avrà facoltà di non accettare la proposta e di non dar seguito all'attivazione ed erogazione del Servizio o di singole opzioni, in presenza di giusta causa, dandone comunicazione al Cliente. Si considera giusta causa ogni circostanza che possa costituire un rischio per il regolare adempimento degli obblighi Contrattuali del Cliente o che possa ragionevolmente impedire o rendere tecnicamente onerosa l'attivazione o la erogazione del servizio in considerazione del fatto che la linea ADSL deve essere resa disponibile da un operatore terzo.

2.3 Il Contratto si intende concluso con l'attivazione del Servizio da parte di Visitel che si impegna a fornire il collegamento iniziale entro 25 giorni lavorativi.

2.4 Visitel si impegna a dare notizia, anche via e-mail, al Cliente delle eventuali modifiche tecnico, economiche, prestazionali, apportate al Servizio che abbiano effetti riduttivi o peggiorativi, con indicazione della data a partire dalla quale dette modifiche verranno implementate. Detta comunicazione dovrà essere trasmessa al Cliente almeno 30 (trenta) giorni prima dell'entrata in vigore della modifica. Entro tale termine il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso. In mancanza, le modifiche si intenderanno accettate.

### 3 Durata

3.1 Il Contratto è valido ed efficace dalla data di sottoscrizione del medesimo ed avrà una durata a tempo indeterminato salve le ipotesi di risoluzione di cui all'art 10 e di esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente che dovrà avvenire per mezzo di lettera raccomandata A/R da inviarsi a Visitel Srl - P.zza Veronesi 7, 46019 Viadana (MN). In caso di recesso, Visitel procederà alla disattivazione dell'utenza entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della lettera raccomandata A/R e il Cliente dovrà corrispondere a Visitel un costo tecnico di disattivazione pari all'importo specificato nell'Offerta, o, in mancanza di tale dato il costo tecnico quantificato in €65,00 o in €199,00 in caso di disattivazione di una promozione (D1 – D2 – D3 – ecc.) entro il primo anno di fornitura o in €99,00 nel caso in cui siano trascorsi almeno 13 mesi.

### 4 Corrispettivi - Fatturazione - Pagamenti

4.1 Per la fornitura del Servizio, il Cliente dovrà corrispondere a Visitel le tariffe specificate nell'Offerta che costituisce parte integrante e sostanziale del presente Accordo.

4.2 Visitel, si impegna a fornire il servizio di assistenza e manutenzione con interventi a distanza attraverso la rete internet. Tali interventi sono compresi nel costo del Servizio che comprende la Manutenzione ordinaria.

4.3 La bolletta telefonica costituisce fattura e Visitel la invierà al Cliente per posta e/o posta elettronica a seconda della volontà espressa dal cliente. Il pagamento delle fatture emesse da Visitel dovrà essere eseguito dal Cliente nei termini previsti dall'Offerta.

4.4 Eventuali ritardi nella comunicazione a Visitel dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non saranno imputati all'abbonato.

4.5 Il Cliente si impegna al pagamento delle fatture, con scadenza mensile mediante sistema automatizzato RID con autorizzazione permanente di addebito in conto corrente o mediante carta di credito, restando a suo esclusivo carico ogni onere relativo all'esatta e puntuale esecuzione della corresponsione dovuta; nel caso di pagamento mediante carta di credito, il Cliente resta solidamente responsabile per il pagamento delle fatture unitamente all'istituto della carta di credito prescelta. Inoltre, il pagamento potrà essere effettuato tramite bollettino postale che verrà inviato al Cliente unitamente alla bolletta telefonica; in tal caso al momento di sottoscrizione dell'offerta, e prima di dare attivazione al servizio, Visitel si riserva il diritto di richiedere un deposito cauzionale infruttifero il cui importo sarà commisurato al valore del servizio richiesto. Visitel potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale nel caso in cui esso non risulti più adeguato. All'atto della cessazione, per qualsivoglia causa, e a seguito del totale versamento da parte del Cliente di tutte le somme dovute a Visitel e a terzi in base al presente contratto, Visitel potrà restituire al Cliente le somme versate ai sensi del precedente capo entro 90 giorni dalla cessazione del

contratto. Prima di procedere alla restituzione delle indicate somme, Visitel potrà comunque rivalersi su di esse per il soddisfacimento di ogni sua pretesa creditoria o risarcitoria nei confronti del Cliente.

### 5 Procedura di Reclamo

5.1 Il Cliente ha diritto di presentare reclami per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, aventi ad oggetto gli Importi addebitati in fattura, malfunzionamenti o inefficienze del servizio, l'inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabilite, inoltrandoli ai recapiti indicati nella documentazione di fatturazione.

5.2. Visitel sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo, l'applicazione dell'indennità di mora. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato da Visitel, il cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura.

5.3 Visitel si impegna a definire i reclami entro 45 giorni dal ricevimento. In caso di accoglimento, Visitel provvedere alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione nella successiva fattura, salvo non si renda necessaria la liquidazione mediante assegno o altra modalità richiesta dal Cliente. Nel caso in cui Visitel non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto al pagamento dell'indennizzo di cui al successivo articolo 6.

5.4 In caso di rigetto, Visitel comunicherà la risposta in esito al reclamo in forma scritta, adeguatamente motivata, indicando gli accertamenti compiuti. In tal caso, il Cliente che non abbia ancora pagato dovrà corrispondere la somma richiesta da Visitel tramite la lettera di definizione del reclamo. Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato da Visitel su una successiva fattura.

### 6 Rimborsi ed indennizzi al Cliente

6.1 Per gli inadempimenti contrattuali e il mancato rispetto degli standard di qualità, nonché nei casi di interruzione del servizio dovuti a dolo o colpa grave accertati giudizialmente o dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ove tali eventi si riferiscano esclusivamente alla rete di Visitel, Visitel eseguirà il pagamento di indennizzi a richiesta nella misura di Euro 50 per ogni giorno di interruzione o disservizio, escludendosi la responsabilità della stessa nel caso in cui l'interruzione o il disservizio siano dovuti alla rete appartenente ad altri operatori con cui Visitel ha sottoscritto accordi di interconnessione o di fornitura di servizi di telecomunicazioni.

6.2 Visitel si impegna inoltre ad eseguire il pagamento di indennizzi automatici nei casi di ritardo nell'attivazione, compresi i casi in cui il collegamento fornito al proprio Cliente mediante servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale, o di ritardata restituzione degli importi dovuti al Cliente ai sensi del precedente articolo 5, secondo le modalità descritte nella Carta Servizi.

6.3 Visitel si impegna ad accreditare gli importi dovuti entro la prima fatturazione utile.

6.4 A richiesta del Cliente, i rimborsi e gli indennizzi anziché detratti dalle fatture, saranno liquidati con altro mezzo di pagamento di facile riscossione.

### 7 Obblighi del Cliente nell'utilizzo del Servizio

7.1 Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge o da altre previsioni del presente Contratto, il Cliente si impegna a:

- operare per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni della legge italiana in materia di tutela, civile e penale, di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche;
- astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti;
- non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, in particolare diritti d'autore, marchi di fabbrica, segni distintivi, brevetti e altri diritti di terzi derivanti dalla legge, dal Contratto o dalla consuetudine;
- non danneggiare o violare o tentare di violare comunque il segreto della corrispondenza;
- non violare la sicurezza degli archivi e dei computers della rete, non violare la privacy di altri utenti della rete e non compromettere il funzionamento della rete e degli apparecchi che la costituiscono con programmi (virus, trojan horses, etc.) costruiti appositamente.
- utilizzare il Servizio esclusivamente in relazione all'ambito della propria attività e comunque a non compiere alcun atto diretto a consentire a terzi l'utilizzo del Servizio;
- preservare con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità della/e Password e/o del/i codice/i di identificazione del Cliente, impedendo che queste vengano utilizzate impropriamente, indebitamente, o senza sua autorizzazione, e rimanendo comunque responsabile di qualsiasi danno arrecato a Visitel o a terzi, derivante o conseguente dalla conoscenza della stessa da parte di terzi; il Cliente si impegna altresì a notificare immediatamente e comunque per iscritto a Visitel Srl - Servizio Attivazioni – P.zza Veronesi 7, 46019 Viadana (MN), lo smarrimento, il furto o la perdita della/e Password e/o del/i proprio/i codice/i di identificazione.

7.2 Il Cliente garantisce che qualunque materiale immesso nelle aree pubbliche fornitigli da Visitel originale, con eccezione di eventuali estratti di materiale protetto da diritto d'autore che potranno essere immessi solo con il permesso scritto del titolare e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso.

7.3 Il Cliente terrà indenne Visitel da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità spese, anche legali, subite o sostenute, inoltre la manleva da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi nei loro confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o

violazione dei precetti previsti dal presente Contratto o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del Cliente ed alle garanzie prestate con la sottoscrizione del Contratto medesimo.

7.4 Il Cliente garantisce che per l'uso del Servizio si atterrà alla normativa vigente.

7.5 In caso di violazione delle norme stabilite nel presente Contratto, Visitel potrà sospendere il Servizio senza per questo essere tenuta a rifondere, neanche in parte, il prezzo dello stesso, fatta salva ogni altra azione di rivalsa sui responsabili di dette violazioni.

7.6 Visitel potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. Visitel potrà, altresì, sospendere il servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

7.7 Il Cliente assume ogni responsabilità. (a) derivante dall'utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete di Visitel che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile, (b) derivante da manomissioni o interventi sulle modalità di ricevimento del Servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da terzi non autorizzati da Visitel e (c) circa i contenuti e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio e riterrà indenne Visitel da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Visitel.

8 Documentazione e identificazione Cliente

8.1 Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento del Servizio (di seguito il "Log"), compilato e custodito a cura di Visitel. Il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo ed esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.

9 Responsabilità di Visitel

9.1 Il Cliente riconosce che la connessione permanente alla rete Internet realizzata attraverso l'accesso al più vicino nodo della rete per mezzo di un collegamento fisico dedicato, offerto a Visitel da operatori terzi e che, Pertanto, Visitel non potrà essere ritenuta responsabile per i malfunzionamenti o i disservizi relativi a tale accesso.

9.2 Visitel non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet, per la mancata assegnazione da parte dell'autorità competente dei nomi di dominio prescelti dal Cliente, per i danni quali, a titolo meramente esemplificativo perdite di opportunità e/o di affari, mancati ricavi, danni indiretti derivanti dal mancato funzionamento del Servizio.

9.3 Visitel non sarà responsabile verso il Cliente, nè verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o verso terzi per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del Servizio dovute a cause di forza maggiore o a caso fortuito, a meno che direttamente imputabili a dolo o colpa grave di Visitel. Il Cliente informerà tempestivamente Visitel circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente al Servizio, del quale il Cliente venisse a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile dei danni diretti e indiretti che Visitel dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione.

9.4 In ogni caso, fatto sempre salvo quanto previsto da inderogabili previsioni di legge, resta concordato con il Cliente un massimale onnicomprensivo di risarcibilità del danno da parte di Visitel pari al 10% del corrispettivo annuo del Contratto.

9.5 Visitel non sarà in alcun modo responsabile per ritardi, malfunzionamenti o interruzioni dovuti a forza maggiore o comunque imputabili al Cliente o a terzi. Visitel non sarà in alcun modo responsabile per atti, omissioni, comportamenti di organizzazioni, società, persone fisiche, associazioni, istituzioni ed altre entità che, attraverso il Servizio, forniscono consulenze, servizi o prodotti. In particolare Visitel non potrà essere ritenuta responsabile dei danni derivanti dalla mancata consegna da parte di un operatore terzo della linea ADSL nei termini previsti Nell'Offerta.

9.6 Visitel, qualora vengano connessi pi. computer (ovvero una LAN), non potrà essere ritenuta responsabile della eventuale configurazione della LAN e non garantir. in alcun modo il funzionamento del Servizio.

10 Clausola risolutiva espressa

10.1 Ai sensi dell'Articolo 1456 c.c. Visitel potrà risolvere il Contratto dandone comunicazione scritta all'altra parte nel caso in cui il Cliente sia inadempiente a quanto previsto agli articoli 4 e 5 del presente Contratto.

11. Contratti stipulati fuori dai locali commerciali e a distanza

11.1 Qualora il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dall'art. 1 del D. Lgs. 15 gennaio 1992, n.50, ovvero a distanza ai sensi del D. Lgs. 22 maggio 1999, n.185, il Cliente potrà recedere dandone comunicazione a Visitel mediante lettera raccomandata A.R. entro 10 gg. dalla attivazione del Servizio da parte di Visitel, fatto salvo il diritto di quest'ultima di addebitare i corrispettivi per l'attivazione e l'utilizzo del Servizio. Il recesso potrà essere comunicato anche mediante telegramma, telex o fac-simile spediti entro il termine di 10 giorni lavorativi, purchè sia confermata con lettera raccomandata A.R., con le medesime modalità, entro le 48 ore successive.

12 Legge applicabile – procedura di conciliazione e foro competente

12.1 Il presente atto . disciplinato dalla legge italiana.

12.2 Per tutte le controversie che dovessero insorgere in merito alla interpretazione, all'esecuzione ed alla risoluzione del presente accordo le parti si impegnano ad esperire la procedura conciliativa di cui alla Delibera

182/02/CONS dinanzi al Corecom competente per territorio avendo riguardo al luogo in cui è ubicata l'utenza telefonica.

12.3 Le Parti riconoscono che il ricorso giurisdizionale non potrà essere proposto sino a quando non sia stato espletato il tentativo di conciliazione e che, in pendenza della procedura, Visitel potrà sospendere il Servizio interessato dalla controversia. 12.4 Nell'istanza presentata al Corecom le parti dovranno indicare: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione e la sede dell'organismo di telecomunicazioni, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e comunicare i precedenti tentativi di composizione della controversia.

12.5 Se la conciliazione ha esito positivo, è redatto un verbale in cui si indicano i punti controversi e si prende atto dell'accordo, specificandone l'oggetto. Tale verbale costituisce titolo esecutivo.

12.6 Le Parti hanno la facoltà di esperire, in alternativa al tentativo di conciliazione presso il Corecom, un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo che rispettino i principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

12.7 Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, le Parti potranno adire l'Autorità giudiziaria. A tal fine le Parti riconoscono che sarà esclusivamente competente il Foro di:

- Mantova nel caso in cui il Cliente sia un soggetto non qualificabile come "consumatore" ai sensi dell'articolo 1469 BIS CC.

- residenza o di domicilio elettivo del Cliente nel caso in cui quest'ultimo sia qualificabile come "consumatore" ai sensi dell'articolo 1469 BIS CC.

13. Cessione

13.1 E' fatto divieto al Cliente di cedere a terzi in tutto o in parte il presente Contratto, mentre è facoltà di Visitel cedere in qualsiasi momento il presente Contratto previa comunicazione scritta al Cliente, a mezzo raccomandata A/R.

14. Tutela della privacy

14.1 Visitel, titolare del trattamento dei dati personali forniti dal cliente, ai sensi e per gli effetti dell'art.13 del Decreto legislativo 196/03, informa il Cliente che i predetti dati personali saranno trattati, con l'ausilio di archivi cartacei e di strumenti informatici e telematici idonei a garantirne la massima sicurezza e riservatezza, al fine esclusivo di fornire il Servizio. Tali dati personali potranno essere comunicati da Visitel esclusivamente a: forze di polizia, forze armate ed altre amministrazioni pubbliche, per l'adempimento di obblighi previsti dalla legge (in specie, in materia fiscale), da regolamenti o dalla normativa comunitaria, nel quale caso l'art.24 del Decreto legislativo 196/03, non richiede il consenso alla comunicazione; società di recupero dei crediti; consulenti dell'Azienda incaricati dello svolgimento di attività legali e/o fiscali; fornitori dell'Azienda; società collegate e/o controllate dall'Azienda, nonché società, consorzi e/o altre entità giuridiche nelle quali l'Azienda partecipi in qualità di socio; e non saranno diffusi. Il Cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti di cui all'art.7 del Decreto legislativo 196/03 contattando Visitel. Il Cliente potrà ottenere conferma dell'esistenza dei propri dati personali, l'indicazione della logica e della finalità del trattamento, il loro aggiornamento, modifica, rettifica o integrazione, ed esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

14.2 Visitel non sarà in alcun modo responsabile del trattamento dei dati di terzi posto in essere dal Cliente attraverso il Servizio.