



Contatti Aziendali  
Webnes Soluzioni Informatiche S.r.l.  
Via Salita Biscarini, 1 - 06055 Marsciano - Perugia (Italy)  
Partita Iva C.F. 030120546 – REA -257422  
Info Clienti: 199 24.50.50  
Telefono +39 075. 874.37.17  
Fax +39 075 873.13.81  
Email: [info@webnes.it](mailto:info@webnes.it)

## Condizioni contrattuali "GO-ADSL"

### CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

#### **1. Oggetto del contratto e definizioni**

WEBNES Soluzioni Informatiche S.r.l. (di seguito "WEBNES S.r.l.") fornirà al Cliente (di seguito "Cliente") un servizio di trasmissione dati (di seguito "Servizio") - meglio specificato nella "Descrizione del Servizio" - dietro pagamento dei corrispettivi indicati nel "Modulo di Adesione al Servizio", entrambi allegati alle presenti Condizioni Generali e che - unitamente a tutti gli altri allegati - costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto di fornitura del Servizio (di seguito, "contratto").

La descrizione del Servizio, le specifiche tecniche, i livelli qualitativi, i corrispettivi sono nel dettaglio riportati e documentati nel portale web: <http://www.webnes.it> o in indirizzi web collegati al sito principale aziendale e anch'essi sono parti integranti del presente contratto.

E' altresì parte integrante del contratto al momento della stipula di quest'ultimo da parte del Cliente, la "Carta dei Servizi" della Webnes S.r.l. disponibile sul sito web: <http://www.webnes.it>  
WEBNES S.r.l. fornirà il Servizio al Cliente in conformità e nel rispetto delle prescrizioni contenute nella normativa nazionale, comunitaria ed internazionale e nelle Delibere della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Laddove nel presente contratto si fa riferimento al "consumatore", lo stesso è da intendersi secondo la definizione che ne dà l'art. 3 D. Lgs. 206/2005.

#### **2. Proposta e sua accettazione**

La proposta oggetto del presente contratto è ferma ed irrevocabile da parte del Cliente.

Il Cliente persona fisica, dovrà aver compiuto il diciottesimo anno di età; in diversa ipotesi la proposta non verrà presa in considerazione.

Ove WEBNES S.r.l. ritenga di doverla accettare potrà, a propria discrezione, comunicare tale accettazione al Cliente mediante comunicazione via e-mail all'indirizzo fornito dal Cliente stesso all'atto della proposta, o per posta ordinaria, oppure - ai sensi e per gli effetti dell'art. 1327 c.c. - dare corso al servizio così come previsto al successivo art. 3 comma 1.

La modulistica del contratto (Condizioni generali di contratto e modulistica di sottoscrizione del Servizio) dovrà essere sottoscritta dal Cliente, e essere accompagnata da documento d'identità valido, il tutto inviato a mezzo fax o posta ordinaria presso gli uffici commerciali della Webnes S.r.l.

L'invio della modulistica completa in tutte le sue parti, e dell'allegato documento d'identità, è condizione necessaria per l'avvio delle pratiche di attivazione del Servizio.

#### **3. Perfezione del contratto e attivazione del servizio**

Il contratto si perfeziona nel momento in cui WEBNES S.r.l. attiva il Servizio, ciò rappresentando conferma implicita dell'adesione alla proposta.

Laddove non sia diversamente concordato per iscritto tra le Parti, il Servizio verrà erogato collegando l'infrastruttura agli apparati installati presso la sede del Cliente, apparati che potranno essere anche noleggiati o concessi in comodato al Cliente da Webnes.

WEBNES S.r.l. si riserva il diritto di valutare in maniera insindacabile, anche in base a parametri quali - a titolo meramente esemplificativo - la mancanza di copertura geografica, la mancanza di coppie in rame adatte al servizio ADSL presso le centrali di permutazione, la saturazione di impianti, la possibilità concreta di erogare il servizio richiesto dal Cliente.

Qualora in seguito alle verifiche di cui al comma precedente, l'attivazione del Servizio non sia ritenuta possibile per cause ed impedimenti di carattere tecnico non imputabili a WEBNES S.r.l., il contratto già stipulato si risolverà automaticamente senza che ciò implichi nessuna responsabilità e richiesta da parte di WEBNES S.r.l.

nei confronti del Cliente, così come questi nulla potrà pretendere da WEBNES S.r.l.

La conferma dell'attivazione del Servizio, verrà comunicata al Cliente tramite messaggio di posta elettronica, ovvero per mezzo di comunicazione telefonica o scritta.

#### **4. Oneri e responsabilità del cliente e clausola risolutiva espressa** È obbligo del Cliente:

a. Pagare puntualmente e per intero alle scadenze prefissate, il canone di abbonamento al Servizio;

b. Predisporre adeguatamente - e a proprie spese - i locali e le attrezzature necessari per il corretto funzionamento e la conservazione dell'integrità dei prodotti e/o servizi forniti, secondo le indicazioni del produttore (quali, a titolo meramente esemplificativo, tensione di alimentazione, ventilazione, temperatura ambiente, etc.);

c. Acquistare, installare e configurare a proprie spese ogni apparato eventualmente necessario per la fruizione e la continuità del servizio fornito da WEBNES S.r.l., a meno che tali apparati non siano forniti (in comodato d'uso o noleggio) da WEBNES S.r.l.;

d. Consentire l'accesso a personale della WEBNES S.r.l. - ovvero a soggetti esterni da questa incaricati - ai propri locali, mettendo contestualmente a disposizione tutte le informazioni e o attrezzature che risultino necessarie per provvedere alla installazione e/o manutenzione degli apparati eventualmente forniti al cliente, ovvero alle verifiche ed interventi tecnici necessari alla regolare erogazione del servizio;

e. Non intervenire o manomettere, direttamente ovvero tramite terzi, le apparecchiature, il software e più in generale qualsivoglia prodotto e/o attrezzatura e/o servizio, messo a sua disposizione da WEBNES S.r.l.

f. Segnalare eventuali rischi cui potrebbe essere esposto il personale WEBNES S.r.l. ovvero i soggetti da questa incaricati, che dovessero provvedere all'installazione degli apparati presso il Cliente.

g. Non divulgare a terzi le *password*, il *login* o qualsiasi altra tipologia di chiavi d'accesso.

h. Corrispondere a WEBNES S.r.l., nel caso di recesso antecedente alla data di attivazione del Servizio, i costi fino a quel momento sostenuti da quest'ultima per l'attivazione del Servizio stesso;

i. Non utilizzare il Servizio ed adottare ogni cautela affinché soggetti terzi non lo utilizzino per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti, o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti o siano contrari all'ordine pubblico. Pertanto a titolo esemplificativo, non effettuerà, né consentirà ad altri di effettuare, l'invio di e-mail "*spam*" o "*spamming*", la realizzazione di tentativi non autorizzati andati a buon fine o meno, per accedere ad eventuali indirizzi o risorse di computer non appartenenti all'utente (*spoofing*), l'ottenimento o il tentativo di ottenimento di servizi mediante qualunque mezzo o dispositivo;

j. Non consentire a terzi di utilizzare i Servizi ai fini di cui sopra;

k. Segnalare tempestivamente a WEBNES S.r.l. ogni tipo di malfunzionamento nell'immediatezza del suo verificarsi;

l. Informare tempestivamente WEBNES S.r.l. circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente al Servizio, dei quali il Cliente venisse a conoscenza, nonché di ogni sospensione e/o interruzione totale o parziale dei servizi di accesso locale forniti da altro operatore di telecomunicazioni, che comunque influiscano sulla fruibilità del Servizio fornito da WEBNES S.r.l. Il Cliente sarà responsabile dei danni diretti o indiretti che WEBNES S.r.l. dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione;

m. Il Cliente è responsabile in proprio laddove decida di utilizzare - per la fruizione del servizio - proprie (o altrui) apparecchiature terminali collegate alla rete, prive dell'omologazione o autorizzazione CEE prescritte dalla normativa, così come è responsabile del contenuto e delle tipologie delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio;

n. In conseguenza il Cliente terrà indenne WEBNES S.r.l. da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere da terzi nei confronti di WEBNES S.r.l. In tal caso, WEBNES S.r.l. si riserva la facoltà di sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso il Servizio qualora l'uso del medesimo produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge;

o. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite a WEBNES S.r.l. in particolare per quel che concerne i dettagli tecnici da questa richiesti e necessari per l'attivazione del Servizio; La violazione delle prescrizioni contenute nel presente articolo costituisce causa espressa di risoluzione del contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c.

#### **5. Sospensione del Servizio**

In caso di violazione di qualunque prescrizione contenuta nel precedente articolo, sarà facoltà di WEBNES S.r.l. sospendere immediatamente ed in via cautelativa il Servizio.

WEBNES S.r.l. si riserva, in particolare, la facoltà di sospendere la fornitura del Servizio e di risolvere il contratto in caso di ritardo dei pagamenti da parte del Cliente in misura superiore a 15 (quindici) giorni.

Durante il periodo di sospensione del Servizio disposto ai sensi dei commi precedenti, non è sospesa l'obbligazione di cui alla lettera "a" dell'art. 4 del presente contratto, salvo il maggior danno subito da WEBNES S.r.l.

#### **6. Oneri a carico di WEBNES S.r.l.**

Le specifiche modalità di prestazione del Servizio e le correlate caratteristiche sono contenute nella Scheda Tecnica di Adesione al Servizio, che qui si richiamano espressamente quali oneri a carico di WEBNES S.r.l.

Compete a WEBNES S.r.l., e ad essa soltanto, qualsiasi intervento relativo al funzionamento del Servizio, il quale dovrà essere eseguito esclusivamente da proprio personale o da propri incaricati, muniti di apposita documentazione di riconoscimento.

#### **7. Durata del contratto e rinnovazione tacita**

Il contratto ha durata di un anno a decorrere dalla data di effettiva attivazione del Servizio da parte di WEBNES S.r.l.

Il contratto si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno ove il Cliente non consumatore non comunichi la propria disdetta a WEBNES S.r.l., presso la sede legale sita in Via Salita Biscarini, 1 - 06055 Marsciano (PG) – Italy, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza, con lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Nel caso di contratto concluso "a distanza" ovvero fuori dei locali commerciali, ai sensi e per gli effetti di cui al D. Lgs 206/2005, il Cliente consumatore ha facoltà di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento, ai sensi del successivo art. 8.

Resta salvo l'obbligo del Cliente di corrispondere a WEBNES S.r.l. gli importi dovuti per l'utilizzo del Servizio fino al momento del recesso e tutti i costi sostenuti dalla medesima fino alla originale scadenza del contratto.

Resta salvo in capo al Cliente l'obbligo di restituzione di ogni e qualsivoglia apparecchiatura eventualmente fornita da WEBNES S.r.l. a noleggio o in comodato, entro i 15 (quindici) giorni successivi al termine del contratto.

#### **8. Diritto di recesso del Cliente**

Nel caso di contratto concluso fuori dai locali commerciali o a distanza, e con un consumatore, ai sensi dell'art. 64 D. Lgs. 206/05 (e delle sue successive modificazioni, integrazioni, o da nuove norme di analogo tenore) il Cliente consumatore ha diritto di recedere dal contratto senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrente dalla conclusione dello stesso (vale a dire dal ricevimento del messaggio di posta elettronica di conferma dell'attivazione del servizio), nelle forme previste dallo stesso art. 64 del suddetto decreto, inviando una lettera raccomandata A/R presso la sede legale di WEBNES S.r.l., sita in Via Salita Biscarini, 1 – 06055 Marsciano (PG).

Successivamente, ed in conformità a quanto previsto dal D.L. 7/2007, convertito in legge con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40 (e delle sue successive modificazioni, integrazioni, o da nuove norme di analogo tenore), il Cliente consumatore potrà recedere da questo contratto in qualsiasi momento con un preavviso di 30 (trenta) giorni; in tal caso WEBNES S.r.l. addebiterà i costi di disattivazione oltre ai ratei dovuti sino al momento del distacco. Il Cliente dovrà comunicare a WEBNES S.r.l. il proprio recesso esclusivamente tramite raccomandata A/R, ai sensi del primo comma del presente articolo.

Ai fini della tempestività delle comunicazioni di cui ai commi precedenti, farà fede la data del timbro postale di accettazione della raccomandata.

In caso di recesso anticipato, il Cliente è informato che, con il perfezionamento del recesso, WEBNES S.r.l. cancellerà tutti i codici abbonato, gli indirizzi e gli *alias* di posta elettronica, cancellerà lo spazio disco assegnato al Cliente, cancellerà dai propri DNS i nomi a dominio eventualmente registrati dal Cliente e non provvederà al loro rinnovo.

In conseguenza di quanto sopra, il Cliente dovrà pagare i canoni relativi al solo mese in corso al momento della comunicazione del recesso; WEBNES S.r.l. applicherà inoltre un costo di disattivazione pari a 70,00 Euro *una tantum* (Iva esclusa). Al Cliente soltanto, inoltre, fa carico la gestione degli adempimenti tecnici conseguenti all'avvenuto recesso anticipato.

#### **9. Diritto di recesso di WEBNES S.r.l.**

WEBNES S.r.l. si riserva il diritto insindacabile di recedere dal contratto in qualsiasi momento ai sensi e per gli effetti dell'art. 1373 c.c.

Allo stesso modo, WEBNES S.r.l. potrà recedere dal contratto in qualsiasi momento in tutti i casi di forza maggiore che impediscano di continuare a erogare il Servizio alle condizioni contrattualizzate al momento dell'accettazione della proposta inviata dal Cliente.

Il recesso di WEBNES S.r.l. verrà comunicato al Cliente tramite messaggio di posta elettronica

Dal momento della comunicazione del recesso, WEBNES S.r.l. concederà al Cliente un congruo termine, comunque non superiore a 30 (trenta) giorni, per eventualmente "migrare" verso un altro fornitore di analoghi servizi. Decorso il termine in questione, WEBNES S.r.l. provvederà in ogni caso ad interrompere l'erogazione del Servizio.

Salvo l'eventuale maggior danno subito da WEBNES S.r.l., questa rimborserà al Cliente la quota di servizio pagata e non goduta.

#### **10. Risoluzione del contratto**

Il presente contratto si risolve di diritto e con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., oltre che nell'ipotesi prevista dall'ultimo comma dell'art. 4 del presente contratto, nei seguenti casi: laddove

a. Il Cliente ceda in tutto o in parte il contratto;

b. Il Cliente sia assoggettato a procedure esecutive personali, di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali o divenga in ogni caso insolvente nei confronti di WEBNES S.r.l.;

c. Il Cliente non consumatore cessi per qualsiasi causa la propria attività imprenditoriale e/o professionale, salva (ovviamente) la possibilità di stipulare altro diverso contratto come consumatore o concludere altro contratto collegato alla diversa attività lavorativa svolta;

d. Webnes s.r.l. venga a conoscenza del fatto che il Cliente utilizzi apparecchiature collegate alla rete prive di omologazione o autorizzazione CEE;

e. Il Cliente non abbia effettuato il pagamento delle fatture emesse da Webnes s.r.l. o abbia posto in essere - o consentito ad altri di porre in essere - un uso improprio dei Servizi o comunque contrario alle vigenti normative;

f. Il Cliente versi in un ritardo nei pagamenti dovuti a Webnes s.r.l. superiore a 30 (trenta) giorni.

#### **11. Opera di terzi nell'erogazione del servizio**

Ferma restando la responsabilità diretta di WEBNES S.r.l. nei confronti del Cliente per il corretto svolgimento delle prestazioni previste dal contratto, resta inteso che WEBNES S.r.l. potrà avvalersi - per l'esecuzione di alcune prestazioni e/o servizi - di terzi da essa scelti, provvedendo in tal caso all'osservanza delle prescrizioni previste dalle normative vigenti interne, internazionali e comunitarie.

#### **12. Apparatì ed installazione dei medesimi**

Alcune delle offerte commerciali regolate dal presente contratto, prevedono la possibilità per il Cliente di ottenere gli apparati in comodato d'uso per tutta la durata del presente contratto. In tale caso il Cliente è tenuto a custodire ed a conservare i beni oggetto del comodato con la diligenza del buon padre di famiglia e a servirsene solo per l'uso specifico, per cui sono stati concessi.

Ogni costo relativo all'eventuale sostituzione e/o riparazione degli apparati, dovuta a guasto o rottura verificatesi per cause imputabili al Cliente, a terzi soggetti, a caso fortuito o forza maggiore, sarà a carico del Cliente.

Il Cliente si obbliga a restituire a WEBNES S.r.l. l'apparato alla scadenza o cessazione del presente contratto, funzionante e nel medesimo stato di manutenzione - salva l'usura dovuta al normale uso - in cui gli era stato consegnato al momento della stipula del contratto.

WEBNES S.r.l. si riserva il diritto di richiedere al Cliente il risarcimento di ogni e qualsivoglia danno riportato dagli apparati di sua proprietà, nonché per il ritardo (rispetto al termine stabilito nel precedente art. 7 comma 5) nella riconsegna degli stessi alla scadenza del presente contratto, nei limiti del costo dell'apparecchiatura.

Ai fini delle previsioni contenute nei commi precedenti del presente articolo, la spedizione e/o riconsegna degli apparati dovrà avvenire a cura e spese del Cliente, senza onere alcuno a carico di WEBNES S.r.l.

Nel caso in cui le caratteristiche del Servizio, così come specificate nella Descrizione del Servizio e nelle Schede Tecniche di Adesione al Servizio, ovvero la conclusione di contratti aventi caratteristiche particolari, comportino l'installazione da parte di WEBNES S.r.l. di apparati, software, attrezzature tecniche, ecc. sarà cura del Cliente attrezzare in maniera appropriata i locali idonei ad ospitarli o gli apparati con essi interagenti, sulla base delle indicazioni e delle specifiche tecniche fornite da WEBNES S.r.l.

Il Cliente pertanto provvederà a proprie spese e sotto la sua esclusiva responsabilità, ad eseguire tutti i lavori di adeguamento che si rendessero necessari.

#### **13. Uso improprio del servizio**

Qualora il Cliente ritenga che il Servizio o parte di questo venga usato in modo improprio, anomalo o per scopi fraudolenti o illegali, informerà immediatamente WEBNES S.r.l., fornendo tutte le informazioni necessarie alla risoluzione del caso.

Il Cliente si obbliga a tenere indenne WEBNES S.r.l. da ogni e qualsivoglia pregiudizio, ivi comprese le eventuali spese legali che dovessero essere anticipate da questa, in conseguenza di qualsiasi

uso improprio del servizio da parte del Cliente stesso o di terzi, per scopi costituenti illecito civile e/o penale, ai sensi della vigente legislazione interna, internazionale e comunitaria.

#### **14. Traffico anomalo e/o illecito**

In caso di traffico anomalo e/o illecito rispetto al profilo scelto e sottoscritto dal Cliente con l'accettazione del contratto, WEBNES S.r.l. si riserva di sospendere parzialmente o totalmente il Servizio per scopi precauzionali e di verifica sulla linea dati del Cliente. Tale sospensione non costituisce in nessun modo da parte di WEBNES S.r.l. inadempimento delle obbligazioni assunte, né farà sorgere in capo alla medesima oneri di qualunque genere, né questa sarà tenuta ad effettuare rimborsi di qualunque genere al Cliente.

L'obbligo di corrispondere il canone pattuito da parte del Cliente, non verrà meno nel caso di cui al comma precedente.

Prima di procedere alla sospensione totale o parziale del Servizio, WEBNES S.r.l. si obbliga ad informare il Cliente del fatto che nei suoi confronti verrà adottata la misura prevista ai sensi del comma 1 (uno) del presente articolo, per i motivi ugualmente ivi contemplati.

Qualora venga accertato che il traffico anomalo e/o illecito sia avvenuto per volontà ovvero per colpa del Cliente, questi si obbliga a tenere indenne WEBNES S.r.l. da ogni e qualsivoglia pregiudizio che essa dovesse trovarsi a subire in conseguenza della condotta del Cliente.

Il Servizio verrà ripristinato solo nel caso in cui il Cliente abbia integralmente ristorato WEBNES S.r.l. dei danni di qualsivoglia natura, subiti e subendi, e presti le garanzie economiche e legali che verranno individuate e richieste dalla medesima.

#### **15. Diritti di proprietà intellettuale e licenze d'uso**

Laddove sia inclusa nel Servizio la fornitura di software, di pacchetti e/o supporti informatici, di programmi applicativi e di ogni altro accessorio (ivi compreso il manuale d'uso), nonché i contenuti dei canali tematici i correlati diritti di proprietà intellettuale, resta inteso che gli stessi rimarranno di esclusiva titolarità di WEBNES S.r.l.

Il Cliente non potrà, salvo che non venga concessa esplicita autorizzazione da parte di WEBNES S.r.l.:

- Riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicano totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, di pacchetti e/o supporti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso e dei canali tematici;
- Cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi;
- Consentire l'utilizzo di tali software da parte di terzi.

#### **16. Variazioni e comunicazioni**

WEBNES S.r.l. per sopravvenute esigenze tecniche, potrà, previa comunicazione al Cliente, aggiornare i corrispettivi per i Servizi nonché variare le presenti Condizioni Generali di contratto.

Le comunicazioni di WEBNES S.r.l. al Cliente saranno inoltrate per iscritto unitamente alle fatture. Esse potranno essere altresì effettuate attraverso comunicazione scritta separata, ovvero via fax, o mediante documento informatico e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di fax reso noto dal Cliente.

Se l'ipotesi prevista al comma primo del presente articolo comporterà un aumento del prezzo dei Servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, WEBNES S.r.l. provvederà a comunicarlo al Cliente almeno 30 (trenta) giorni prima dell'entrata in vigore dell'aumento, in questo caso il Cliente potrà recedere dal contratto con le modalità e nei termini stabiliti nelle presenti Condizioni Generali. In mancanza, le variazioni si intenderanno implicitamente accettate dal Cliente.

Il Cliente dovrà tempestivamente comunicare a WEBNES S.r.l. ogni variazione dei propri dati identificativi ed in particolar modo quelli necessari per la fatturazione.

Il Cliente si impegna a concordare preventivamente con WEBNES S.r.l. qualsiasi variazione afferente alla propria rete che possa avere impatto direttamente o indirettamente sul Servizio, causando pregiudizi di qualsiasi natura allo stesso.

#### **17. Corrispettivi e fatturazione dei pagamenti**

Il Cliente corrisponderà a WEBNES S.r.l. il corrispettivo riferito ai prezzi ed ai canoni per i Servizi forniti, secondo quanto definito nei Pacchetti d'Offerta e nelle relative Schede Tecniche di Adesione al Servizio.

Le fatture di WEBNES S.r.l. saranno emesse secondo la frequenza indicata nella Richiesta di Prestazione del Servizio e il pagamento dovrà essere effettuato secondo le modalità e nei termini indicati in fattura.

A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA e le eventuali tasse e imposte dovute.

Il Cliente potrà attivare, in caso di contestazione del corrispettivo fatturato, la procedura di reclamo prevista dal successivo articolo 18. L'invio del reclamo non sospende l'obbligo di pagamento della fattura contestata, salvo quanto previsto nel successivo art. 18 comma 7.

In ogni caso di ritardo nei pagamenti sarà addebitata al Cliente, senza necessità di intimazione o messa in mora, una indennità di mora corrispondente agli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 (tre) punti percentuali. L'ammontare dell'indennità di mora applicata sarà dettagliato da WEBNES S.r.l. nelle fatture inviate al Cliente.

#### **18. Servizio assistenza clienti, reclami sulla fatturazione, richieste di rimborso**

Allo scopo di agevolare i Clienti nelle loro comunicazioni, segnalazioni per difetti di funzionamento nell'erogazione e nella fruizione dei Servizi, richieste di chiarimenti, suggerimenti, WEBNES S.r.l. rende disponibile il proprio Servizio Assistenza Clienti (*Customer Care*), i cui riferimenti sono indicati nella documentazione allegata.

Eventuali reclami anche relativi alla fatturazione, dovranno comunque essere comunicati a "WEBNES S.r.l. - Servizio Assistenza Clienti, Via Salita Biscarini,1 - 06055 Marsciano(PG)" mediante lettera raccomandata A/R.

I reclami relativi alla fatturazione dovranno pervenire a WEBNES S.r.l. entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura.

WEBNES S.r.l. fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro scritto al Cliente, e comunque entro 45 (quarantacinque) giorni successivi alla data di ricevimento del reclamo.

Qualora la verifica e la risoluzione dei problemi segnalati presenti particolare complessità, WEBNES S.r.l. entro il termine predetto, informerà comunque il Cliente indicando i tempi minimi necessari di presumibile risoluzione.

In caso di segnalazione o reclamo avente ad oggetto difetti di funzionamento che impediscono totalmente l'utilizzo dei Servizi, qualora non risolti entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione, il Cliente avrà facoltà di recedere dal contratto con disdetta scritta da inviarsi a WEBNES S.r.l. con lettera raccomandata A/R e con effetto immediato dalla data di ricevimento della disdetta da parte di WEBNES S.r.l.

Nel caso in cui WEBNES S.r.l. accerti la fondatezza di un reclamo relativo alla fatturazione, la stessa provvederà alla restituzione degli importi dovuti (se già corrisposti dal Cliente) mediante storno sulla fattura immediatamente successiva o, su specifica richiesta del Cliente, direttamente a quest'ultimo e, comunque, entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento della fondatezza del reclamo.

Qualora il Cliente reputi l'esito del reclamo o della richiesta di rimborso insoddisfacente, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da WEBNES S.r.l. ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione di cui all'art. 20 del presente contratto e, comunque, prevista per legge.

Restano salvi i diritti dei Clienti consumatori, come specificati nei precedenti artt. 7 e 8 e nelle norme di legge ivi richiamate.

#### **19. Limitazioni di responsabilità**

WEBNES S.r.l. salvo quanto previsto dall'articolo 1229 c.c., non sarà responsabile verso il Cliente e/o terzi, per danni, guasti, ritardi, cattivo funzionamento, sospensioni e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio causati da:

- Caso fortuito o forza maggiore;
- Manomissione o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature necessarie per la fornitura del Servizio, effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati da WEBNES S.r.l.;
- Errata e/o impropria utilizzazione del Servizio da parte del Cliente;
- Violazioni di leggi o regolamenti da parte del Cliente;
- Cattivo funzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente;
- Interruzione totale o parziale del Servizio per necessità di modifiche e/o manutenzioni o migliorie tecniche;
- Interruzione totale o parziale del Servizio di accesso locale fornito da altro operatore di telecomunicazioni di cui si avvalga eventualmente il Cliente e che interagisca con il Servizio fornito da WEBNES S.r.l.

WEBNES S.r.l., pur ponendo la massima cura per offrire ai clienti un servizio continuativo e di buona qualità, non garantisce la raggiungibilità e velocità di trasferimento delle informazioni veicolate tramite la rete utilizzata, poiché parzialmente dipendenti da tecnologie e infrastrutture di terzi soggetti, nonché dalla qualità e dallo stato d'uso della rete in rame (ivi compresa quella presente nei locali del Cliente), dal traffico dati, nonché dalla funzionalità di rami di rete che, per la struttura stessa delle rete Internet, non sono sotto il controllo di WEBNES S.r.l.

WEBNES S.r.l. non assume nessuna responsabilità per i danni che dovessero derivare al Cliente a causa dell'interruzione del Servizio, qualora il Cliente stesso non abbia adottato le misure minime di sicurezza di cui al precedente art. 4.

WEBNES S.r.l. non assume alcuna obbligazione rispetto al ripristino, al termine del contratto, dei locali e/o delle attrezzature predisposte dal Cliente per utilizzare i prodotti e/o servizi erogati dalla stessa, che saranno, quindi onere e spettanza esclusiva del Cliente.

WEBNES S.r.l. non assume nessuna responsabilità in ordine al corretto funzionamento o ad eventuali difetti degli apparati concessi in comodato, obbligandosi infatti solo alla loro sostituzione qualora risultassero difettosi, ed esclusivamente nel caso in cui il malfunzionamento fosse da addebitare a difetto di fabbricazione.

Nel caso di pacchetti di Servizio che prevedono una banda minima statisticamente garantita (M.C.R.), WEBNES S.r.l. non potrà essere considerata responsabile - e, pertanto, il Cliente, nulla potrà pretendere - nel caso in cui tali valori di banda non siano raggiunti per ragioni tecniche, dipendenti da eventuali episodi di "congestione della rete", meglio specificati nell'allegata "Scheda Tecnica di Servizio".

#### **20. Procedura di conciliazione**

In caso di controversia tra WEBNES S.r.l. ed il Cliente varranno le modalità per la soluzione non giudiziale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, con la Delibera 173/07/Cons. come modificata dalle Delibere 95/08/Cons. e 502/08/Cons., pubblicata in [http://www.agcom.it/provv/d\\_173\\_07\\_CONS\\_All\\_A.htm](http://www.agcom.it/provv/d_173_07_CONS_All_A.htm), alle quali si rinvia.

In particolare, non potrà proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza alla suddetta Autorità.

A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

#### 21. Riservatezza

WEBNES S.r.l. ed il Cliente si impegnano, per le informazioni che saranno di volta in volta definite come "confidenziali" ad utilizzarle esclusivamente per consentire l'esatto adempimento del presente contratto.

Le parti si obbligano espressamente a non rivelarle a terzi, se non a seguito di preventivo consenso scritto dell'altra parte.

Le parti si obbligano, altresì, nel caso previsto dal precedente comma, a garantire che ai terzi ai quali dovessero essere rivelate le suddette informazioni sarà fatto sottoscrivere apposito accordo di riservatezza nei termini del presente articolo.

Quanto previsto nei comma precedenti non troverà applicazione rispetto a qualsiasi informazione confidenziale che sia o sia divenuta di dominio pubblico per un motivo diverso dalla violazione delle disposizioni presente contratto, ovvero sia stata rivelata per obblighi di legge o per ordine dell'Autorità Giudiziaria o per idoneo provvedimento dell'Autorità Amministrativa.

L'accesso al Servizio è consentito (quando è prevista l'assegnazione di un indirizzo IP dinamico) mediante un codice identificativo cliente (*Username*) ed una parola chiave (*Password*).

Il Cliente prende atto ed accetta l'esistenza del registro dei collegamenti (*log*) mantenuto da WEBNES S.r.l., la quale adotta le misure tecniche ed organizzative necessarie a garantire la riservatezza di tale registro, che potrà essere esibito solo per ordine dell'Autorità Giudiziaria.

#### 22. Disposizioni finali

Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi eventuale precedente accordo relativo alla fornitura dei Servizi. Nel caso in cui una o più disposizioni contenute nel contratto fossero ritenute dall'Autorità Giudiziaria, o da altra autorità competente, invalide, nulle, o comunque inefficaci, le rimanenti disposizioni del contratto resteranno in vigore, valide ed efficaci.

Verranno sostituite di diritto – ferma restando la validità delle restanti - le clausole non conformi a normative inderogabili, anche sopravvenute

Ogni modifica e/o integrazione del presente contratto dovrà essere effettuata in forma scritta e sottoscritta da entrambe le parti, pena l'inefficacia della stessa.

#### 23. Legge applicabile e foro competente

Il presente contratto è regolato, e deve essere interpretato, secondo la legge italiana.

Per ogni controversia che dovesse insorgere in ordine all'interpretazione e/o esecuzione del presente contratto, sarà competente in via esclusiva il Foro di Perugia.

Per ogni controversia che dovesse insorgere tra WEBNES S.r.l. ed un Cliente consumatore, sarà invece competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 63 D. Lgs. 206/2005.

#### 24. Dati personali

Le parti si impegnano, nel trattamento dei dati personali di cui vengano a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto, ad osservare le disposizioni del D. Lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni.

Letto, confermato e sottoscritto in

....., il giorno .....

**Firma del Cliente leggibile**

.....

(inviare mezzo fax allegando un documento d'identità valido del firmatario)

Ai sensi degli artt. 1341 e seguenti del Codice Civile, si approvano espressamente le seguenti clausole: art. 4 Oneri e responsabilità del cliente; art. 5 Sospensione del Servizio; art. 7 Durata del contratto e rinnovazione tacita; art. 8 Diritto di recesso del cliente; art. 9 Diritto di recesso di WEBNES S.r.l.; art. 10 Risoluzione del contratto; art. 13 Uso improprio del servizio; art. 14 Traffico anomalo e/o illecito; art. 16 Variazioni e comunicazioni; art. 19 Limitazioni di responsabilità; art. 20 Procedura di conciliazione; art. 23 Legge applicabile e foro competente.

**Firma del Cliente leggibile**

.....

**\* In caso di promozioni in corso i costi di riferimento dei prodotti Go-Adsl, sono quelli visibili e documentabili sul sito web <http://www.go-adsl.it> nelle varie sezioni dei prodotti (Residenziale e Aziendale) e sono parte integrante del presente contratto.**

#### Informativa ai sensi del D.Lgs del 30/06/2003 n.196 in materia di protezione dei dati personali

Webnes Soluzioni Informatiche S.r.l. si impegna a garantire la riservatezza dei Suoi dati personali, conformemente ai principi contenuti nel D. Lgs. 196 del 2003, e ad eseguire il trattamento degli stessi, esclusivamente per il perseguimento delle finalità connesse alla fornitura del servizio. E' in Sua facoltà richiedere di modificare o cancellare i Suoi dati personali, presenti negli elenchi cartacei o digitali di Webnes Soluzioni Informatiche S.r.l. conservati presso la sede legale della stessa, sita in Via Salita Biscarini, 1 - 06055 Marsciano (PG), inoltrando apposita richiesta al medesimo indirizzo.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali per le finalità sopra esplicitate. Autorizzo \_\_\_\_

LUOGO E DATA

FIRMA DEL CLIENTE

--	--

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO GO-ADSL

### 1. DESCRIZIONE

Il servizio di connettività Internet tramite linea ADSL prevede una velocità di banda sia in download che in upload, ed è dichiarata nella scheda tecnica anch'essa descritta come tutti i documenti facenti parte delle condizioni generali di contratto. L'effettiva velocità di collegamento dipende dalla qualità della rete di accesso Telecom Italia, dall'impianto telefonico del Cliente, dalle congestioni di rete e dei Server di sistema. Webnes garantisce in tutti i suoi pacchetti commerciali, servizi di connettività Internet su linea ADSL con banda minima garantita (M.C.R.) ma non potrà essere responsabile del mancato raggiungimento degli stessi (velocità di banda e MCR) perché dipesi e non garantiti in caso di congestione della rete, sulle centrali territoriali di terzi operatori.

### 2. PACCHETTI DI SERVIZIO GO-ADSL

Le caratteristiche complete del servizio ADSL sono espresse nella scheda tecnica

- Tutti i servizi di connettività Internet ADSL prevedono applicazione di protocolli PPP over ATM.
- L'acquisto o il noleggio degli apparati router/modem della Webnes per l'utilizzo del servizio ADSL sono opzionali a scelta del Cliente.
- Il Cliente può scegliere di utilizzare propri apparati di rete router/modem purché questi ultimi siano conformi ai protocolli PPP over ATM Standard ADSL1/ADSL2+.
- Tutti i prezzi del servizio ADSL rivolto alle persone fisiche, si intendono IVA 20% inclusa.
- Tutti i prezzi del servizio ADSL rivolto alle persone titolari di partita Iva o Aziende, si intendono IVA 20% esclusa.
- Le fatture del servizio sono bimestrali anticipati dalla data di attivazione del servizio, e non dalla richiesta dello stesso.
- L'inizio della fatturazione avverrà quando l'installatore avrà dato esito positivo per l'attivazione del servizio ADSL.
- I costi relativi ai contributi di attivazione ed eventuale installazione on site verranno fatturati alla prima fattura utile.
- Le modalità di pagamento sono quelle riportate nel modulo di adesione al servizio ADSL, mezzo RID bancario/postale.

### 3. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

- L'effettiva attivazione del servizio GO-ADSL dipenderà dall'esito delle necessarie verifiche di Webnes in merito alla copertura geografica e all'effettiva attivabilità della linea. Webnes darà pronta comunicazione al Cliente al momento dell'effettiva attivazione del servizio.
- I tempi medi per l'attivazione del servizio ADSL sono stimati in 30 (trenta) giorni dalla richiesta del cliente, ossia dal momento in cui a Webnes perviene il contratto (e relativi allegati) debitamente sottoscritto in ogni sua parte.
- Se il Cliente richiede l'attivazione del servizio su di una linea PSTN dove sono presenti e collegati centralini, teleallarmi, o altri impianti diversi dai semplici apparati tradizionali, dovrà autorizzare Webnes a mezzo lettera liberatoria e darle mandato di richiedere a Telecom l'installazione di uno Splitter (filtro) presso la propria sede, in modo tale da dividere i canali intercomunicanti ed evitare le eventuali interferenze tra la linea dati e quella della fonia.
- Per tutti i cablaggi superiori a 2 metri, sarà cura del Cliente provvedere al cavo di rete di collegamento tra il router/modem e la presa telefonica.

## SERVIZI TECNICI OPZIONALI SU RICHIESTA DEL CLIENTE

### Router-Firewall Wired 10/100Mb

- Router Firewall ADSL/ADSL2/2+, 4 p. Switch LAN 10/100, NOLEGGIO € 4,00/mese.
- Router Firewall ADSL/ADSL2/2+, 4 p. Switch LAN 10/100, ACQUISTO € 50,00.

### Router-Firewall Wireless 10/100Mb

- Router ADSL/ADSL2/2+, 4 p. Switch LAN 10/100, Firewall, Wireless 54 Mbps (11b/g) NOLEGGIO € 6,00/mese.
- Router ADSL/ADSL2/2+, 4 p. Switch LAN 10/100, Firewall, Wireless 54 Mbps (11b/g) ACQUISTO € 75,00.

### Router VOIP Wired - Wireless 10/100Mb

- Router VOIP Firewall ADSL/ADSL2/2+, 4 p. Switch LAN 10/100, € 6,50/mese (NOLEGGIO X 24MESI).
- Router VOIP Firewall ADSL/ADSL2/2+, 4 p. Switch LAN 10/100, ACQUISTO € 150,00.
- Router VOIP WIRELESS Firewall ADSL/ADSL2/2+, 4 p. Switch LAN 10/100, € 8,50/mese (NOLEGGIO X 24MESI).
- Router VOIP WIRELESS Firewall ADSL/ADSL2/2+, 4 p. Switch LAN 10/100, ACQUISTO € 190,00.
- Router VOIP WIRELESS DECT Firewall ADSL/ADSL2/2+, 4 p. Switch LAN 10/100, € 9,90/mese (NOLEGGIO X 24MESI).
- Router VOIP WIRELESS DECT Firewall ADSL/ADSL2/2+, 4 p. Switch LAN 10/100, ACQUISTO € 230,00.

## SERVIZI TECNICI OPZIONALI SU RICHIESTA DEL CLIENTE

- Number Portabilità (portabilità del numero del Cliente) su GO-VOIP € 15,00 una tantum.
- Pubblicazione elenchi telefonici € 25,00 una tantum.
- Linea telefonica aggiuntiva previa fattibilità tecnica del proprio distretto VOIP € 15,00.
- Installazione tecnico On Site (presso sede del Cliente) € 50,00.
- Splitter in presenza di linee PSTN con centralini, teleallarmi, o altri impianti € 130,00.
- Cambio profilo ADSL su richiesta del Cliente (superiore o inferiore a quello contrattualizzato) € 40,00.
- Costo di disattivazione GO-ADSL su richiesta del Cliente € 70,00.
- 1 IP STATICO a richiesta € 2,50/mese.
- 8 IP STATICI a richiesta € 5,00/mese.
- 16 IP STATICI a richiesta € 7,00/mese.

Tutte le schede tecniche dei prodotti Go-Adsl sono visibili al seguente link: <http://www.go-adsl.it/documenti.html>