

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ A BANDA ULTRA LARGA FTTH/FTTC/FTTE

## ART. 1 – OGGETTO DEL CONTRATTO E DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito “Condizioni”) si applicano esclusivamente alle persone fisiche che agiscono, nel rapporto ivi regolato, per scopi non riferibili alla propria attività commerciale, imprenditoriale o professionale (di seguito “Cliente”). Esse disciplinano il rapporto tra PostePay S.p.A. - PosteMobile (di seguito anche “Società”) e il Cliente per la fornitura del servizio di connettività a banda ultralarga in tecnologia FTTH/FTTC/FTTE (di seguito “Servizio”), secondo quanto specificamente dettagliato nella modulistica di richiesta di attivazione del Servizio stesso. La Società potrà, a propria insindacabile discrezione, fornire il Servizio mediante i propri sistemi e infrastrutture di rete e/o mediante sistemi e infrastrutture di rete nonché servizi all’ingrosso di soggetti terzi di cui abbia la disponibilità in forza di specifici accordi (di seguito “Fornitore Wholesale”).

Il Servizio comprende, a titolo meramente esemplificativo, l’accesso e la navigazione su internet attraverso la connettività consentita dalla rete in fibra ottica FTTH, ovvero dalla rete in fibra misto rame FTTC/FTTE, mediante la quale è erogato il Servizio previa installazione di un apposito terminale (di seguito “Dispositivo”), nonché l’uso di eventuali servizi accessori e/o aggiuntivi determinati in base all’offerta disponibile, anche eventualmente richiesti nel corso del rapporto contrattuale. Ove il Cliente non ne sia già munito, il Servizio include altresì l’attivazione di un’area personale accessibile mediante specifico account sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Nell’offerta commerciale relativa al Servizio, potrà essere incluso – qualora esplicitamente indicato – un apposito terminale attraverso il quale fruire del Servizio medesimo, concesso in comodato d’uso gratuito (di seguito “Dispositivo PosteMobile”). Il Cliente riconosce e accetta che, ove indicato nelle specifiche condizioni dell’offerta resa disponibile, alcuni e/o tutti i Dispositivi PosteMobile potrebbero non essere di proprietà della Società, ma forniti da soggetti terzi.

Il rapporto tra la Società e il Cliente per l’erogazione del Servizio è regolato, oltre che dalle presenti Condizioni, dalla Carta dei Servizi che regola i principi e standard di qualità dei servizi, dal modulo per la richiesta del Servizio compilato e sottoscritto dal Cliente (di seguito “Modulo”), dai termini e dalle condizioni regolanti le singole offerte ed i servizi commerciali incluse opzioni e/o promozioni, dalle condizioni di acquisto e/o di messa a disposizione di eventuali Dispositivi PosteMobile, dai documenti e discipline richiamati in tutti i predetti atti, ivi incluse le condizioni rese note mediante pubblicazione sul sito web della Società e l’Informativa Privacy fornita dalla Società stessa (di seguito complessivamente “Documentazione”). La Documentazione è resa nota e disponibile al Cliente e diviene a questi opponibile al momento della sottoscrizione del Modulo, e viene costantemente aggiornata e mantenuta disponibile mediante pubblicazione sul sito web della Società, nonché mediante distribuzione presso gli Uffici Postali o i punti vendita autorizzati.

## ART. 2 – PROPOSTA E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il Cliente sottopone alla Società la proposta di abbonamento (di seguito “Proposta”) attraverso il Modulo in cui è indicato il piano tariffario prescelto e la tecnologia resa disponibile (FTTH, FTTC o FTTE). La Proposta s’intende accettata dalla Società nel momento in cui questa consegna il Dispositivo PosteMobile e – ove previsto – ne effettua il positivo collaudo senza riserve, ovvero alla comunicazione espressa di avvenuta attivazione. Con la sottoscrizione del Modulo il Cliente garantisce la veridicità delle informazioni fornite e riconosce il diritto della Società di assumere referenze al fine di valutare la Proposta e l’attivazione del Servizio, nel rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali contenute nel Regolamento 2016/679/UE (nel seguito “GDPR”) e successive modifiche. La consegna e – ove previsto – il positivo collaudo senza riserve del Dispositivo PosteMobile vale avviso di esecuzione di cui all’art. 1327, comma 2, del codice civile.

Qualora il Contratto sia concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza, nel rispetto di quanto previsto dal Codice del Consumo il Contratto s’intende concluso con la ricezione da parte del Cliente di conferma da parte della Società e della copia del Contratto concluso su un mezzo durevole, da effettuarsi al momento della conclusione

del Contratto o al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla sua definizione e comunque, in ogni caso, prima dell’attivazione della fornitura.

La Società ha diritto e si riserva di subordinare l’accettazione della Proposta e, comunque, l’erogazione del Servizio alla valutazione dell’affidabilità anche creditizia del Cliente (valutazione sottoposta all’insindacabile giudizio della Società) da compiersi, in osservanza delle norme in materia di trattamento dei dati personali, sulla scorta di informazioni provenienti da: (i) archivi privati gestiti da società autorizzate all’erogazione di servizi per la gestione del rischio credito e il controllo delle frodi, al cui accesso il Cliente consente con la sottoscrizione del Modulo, (ii) registri pubblici contenenti informazioni relative ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e (iii) informazioni statistiche; (iv) rapporti pregressi con PostePay e/o con società del Gruppo Poste.

La conclusione del Contratto e, comunque, l’erogazione del Servizio, anche eventualmente in riferimento a specifiche offerte o servizi anche accessori sono subordinate: (i) alla inclusione dell’indirizzo della fornitura nelle aree del territorio nazionale coperte da tecnologia FTTH, FTTC o FTTE e all’assenza di vincoli e/o limitazioni di natura tecnica o amministrativa, anche legati alla copertura della rete, che non consentano l’erogazione e/o l’uso del Servizio e/o (ii) all’assenza di impedimenti alla consegna del Dispositivo PosteMobile derivanti da caso fortuito, forza maggiore e/o fatto imputabile al Cliente e/o (iii) all’utilizzo di specifici metodi di pagamento, con particolare riferimento – a titolo esemplificativo e non esaustivo – ai conti correnti attivati a distanza e alle carte prepagate nominative ricaricabili, che potranno essere accettati solo previa valutazione e/o (iv) all’accertamento di requisiti minimi di affidabilità individuati con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito e/o (v) al preventivo integrale adempimento di obbligazioni verso la Società scadute e inadempite anche per servizi e nell’ambito di rapporti diversi da quello oggetto della Proposta, ovvero al rilascio di idonee garanzie.

La Società potrà rifiutare la Proposta se il Cliente: non fornirà prova della sua identità, del proprio domicilio o residenza, o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di altro soggetto e dei relativi poteri entro 30 giorni dalla sottoscrizione del Modulo; risulti civilmente incapace; sia stato in precedenza inadempiente nei confronti della Società e non abbia sanato la propria esposizione secondo quanto previsto al punto precedente; abbia presentato istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali o risulti inadempiente nei confronti di istituti di credito; sia stato precedentemente coinvolto in casi di possibili minacce all’integrità delle reti, frode e/o traffico anomalo, nonché in contenzioso seriale o ripetuto con la Società; risulti iscritto nell’elenco dei protesti o soggetto a procedure esecutive; a seguito di opportune verifiche svolte al fine di controllare e prevenire il rischio di insolvenza, risulti non garantire il regolare pagamento dei corrispettivi relativi alla fornitura dei Servizi; non adempia agli obblighi e/o fornisca le garanzie eventualmente richieste dalla Società.

Il Cliente è tenuto ad informare la Società di qualsiasi variazione intervenuta in merito ai propri dati identificativi e alle informazioni fornite all’atto della sottoscrizione del Modulo, con particolare, ma non esclusivo, riferimento ai dati relativi al domicilio (anche fiscale), all’ubicazione dell’utenza e/o altri dati rilevanti ai fini della fatturazione e all’uso del Servizio.

Le condizioni – anche economiche – applicate per le variazioni sono comunicate e tenute disponibili mediante pubblicazione sul sito web della Società.

## ART. 3 – ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio sarà attivato entro 80 giorni solari a decorrere dal termine del c.d. periodo di ripensamento previsto dagli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo ove applicabile, salvo i casi in cui, all’esito di verifiche di fattibilità tecnica, emergano ovvero subentrino impedimenti oggettivi non imputabili alla Società, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori/fornitori terzi e/o da indisponibilità o mancata collaborazione del Cliente. In tal caso la Società si riserva di declinare la Proposta, ovvero di rimodulare tempi e modalità di attivazione, dandone comunicazione al Cliente. Dai termini qui indicati sono esclusi i tempi dovuti a impedimenti non imputabili alla Società inclusi impedimenti

e ritardi dipendenti da fatto dal Cliente. Qualora il Cliente lo chieda espressamente, la Società avvierà l'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento di 14 giorni solari indicato dall'articolo 52 del Codice del Consumo. In questo caso il Cliente potrà comunque esercitare, entro il termine, il proprio diritto di ripensamento, ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi sostenuti per l'attivazione del Servizio nonché, ove la fornitura sia stata avviata, i corrispettivi dovuti ai sensi del Contratto.

In tutti i casi in cui è previsto l'intervento di un tecnico presso la sede del Cliente, quest'ultimo s'impegna a fare in modo di consentire la tempestiva esecuzione di tutti gli interventi che il tecnico medesimo, nel corso dell'intervento, riterrà indispensabili per la corretta e completa attivazione e conseguente fruizione del Servizio (ivi inclusi eventuali interventi di modificare del proprio impianto e/o di attivazione nuove linee, ove necessari). Il Cliente si impegna altresì a fare in modo di consentire l'accesso a tutti i locali presso i quali devono essere svolte attività connesse all'attivazione del Servizio e all'installazione del Dispositivo PosteMobile. A tal proposito, il Cliente si impegna a predisporre adeguatamente i locali nei quali il tecnico dovrà operare, a propria cura e spese, al fine di renderla idonea all'intervento ed in tempo utile per la data indicata per lo stesso. Nel caso in cui il Cliente non presti la prescritta collaborazione ai sensi del presente articolo o risulti irreperibile, la Società non risponderà di eventuali ritardi sui tempi dell'attivazione del Servizio e/o dell'eventuale impossibilità di procedere alla medesima attivazione e/o all'installazione del Dispositivo PosteMobile.

#### **ART. 4 – MODALITÀ DI FRUIZIONE E LIMITAZIONI DEL SERVIZIO**

Il Cliente prende atto e accetta che il Servizio comprende la sola connessione dati e non include il servizio telefonico (quest'ultimo, ove esistente continuerà con il precedente gestore), e che qualora il Cliente abbia una connessione dati già attiva con altro gestore sarà necessario che provveda autonomamente a disdire il precedente contratto a meno che la Società fornisca diverse indicazioni al Cliente al momento della verifica di copertura di rete dell'indirizzo presso il quale verrà richiesta l'attivazione del Servizio.

Quando il Servizio è attivato tramite il Dispositivo PosteMobile fornito al Cliente in comodato d'uso gratuito, il Cliente prende atto che l'installazione del detto Dispositivo PosteMobile è finalizzata a consentire la regolare conclusione del Contratto e il raggiungimento dei livelli attesi del Servizio. Il Cliente s'impegna a usare il Servizio e il Dispositivo PosteMobile secondo correttezza e buona fede.

Il Dispositivo PosteMobile eventualmente fornito in comodato d'uso gratuito dovrà essere restituito alla Società secondo le modalità indicate dalla Società stessa e sempre disponibili sul sito internet della Società in qualsiasi caso di cessazione del rapporto e/o ove ciò si rendesse necessario per motivi tecnici od operativi non dipendenti da fatto imputabile al Cliente (in quest'ultimo caso la modifica o la sostituzione sono eseguite gratuitamente).

La Società fornirà le chiavi di accesso necessarie per il primo accesso e per la configurazione del Dispositivo PosteMobile sulla rete FTTH/FTTC/FTTE; sarà cura del Cliente provvedere alla modifica delle predette chiavi di accesso, a valle dell'avvenuta installazione del Dispositivo PosteMobile e periodicamente, a propria tutela, provvedendo a mantenerle segrete e a non comunicarle a terzi.

Eventuali dispositivi non forniti dalla Società usati dal Cliente per la fruizione del Servizio dovranno essere muniti delle prescritte omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative in vigore nonché compatibili con la rete FTTH/FTTC/FTTE impiegata per l'erogazione dei Servizi. La Società mette a disposizione del Cliente un elenco di modem compatibili sul proprio sito web, restando inteso che l'uso e il collegamento alla rete attraverso dispositivi non forniti dalla Società esonera la medesima Società da qualsiasi responsabilità circa l'erogazione e la conservazione dei livelli attesi del Servizio.

Il Cliente prende atto che, qualora siano collegati a internet apparati connessi o impiegati per servizi quali, a titolo meramente esemplificativo, centralini, impianti di videosorveglianza, interfonii, filodiffusione, antifurti, telesoccorsi ecc., la funzionalità dei servizi e/o degli apparati dovrà essere verificata a cura del Cliente in quanto può essere soggetta a limitazioni, senza che nessuna responsabilità sia ascrivibile alla Società. Il Cliente prende atto e accetta che dovrà dare immediata comunicazione alla Società dell'eventuale smarrimento, furto o manomissione del Dispositivo PosteMobile. Il Cliente dovrà inoltre sporgere immediatamente denuncia alle competenti Autorità, rilasciare un'autodichiarazione e, comunque, attenersi alle procedure indicate dalla Società stessa. Nell'ipotesi di smarrimento o furto del Dispositivo PosteMobile, la denuncia o l'autodichiarazione dovrà essere presentata all'atto della richiesta di reintegro dello stesso. La Società provvederà

a mettere a disposizione del Cliente un nuovo Dispositivo PosteMobile nel più breve tempo possibile.

Nelle ipotesi in cui gli episodi di furto o smarrimento risultino direttamente o indirettamente imputabili al Cliente, la Società si riserva di applicare un corrispettivo per la sostituzione secondo le tariffe all'epoca vigenti. Qualora il Dispositivo PosteMobile smarrito o rubato sia nel frattempo rientrato nella disponibilità del Cliente, dovrà essere restituito.

Ogni pregiudizio e costo derivante dall'eventuale uso abusivo del Dispositivo PosteMobile intercorso sino al ricevimento da parte della Società della segnalazione di smarrimento o di furto o di sospetta manomissione resterà a carico del Cliente. La richiesta di sostituzione del Dispositivo PosteMobile non sospende l'obbligo di pagamento dei Servizi in capo al Cliente, in ragione della possibilità di impiego di altro dispositivo.

#### **ART. 4BIS – SERVIZIO DATI MOBILE – ACCESSORIETÀ**

Al fine di consentire al Cliente di fruire del servizio di connessione dati nelle more del decorso dei termini di cui al precedente art. 3, la Società mette a disposizione del Cliente, qualora previsto in base all'offerta disponibile e ove espressamente richiesto dal Cliente medesimo, una Carta SIM PosteMobile solo dati che consente l'accesso e la navigazione su internet via radio attraverso rete radiomobile, utilizzabile esclusivamente previo inserimento nel Dispositivo PosteMobile e nelle aree coperte dalla rete radiomobile solo dati messa a disposizione dalla Società. La fornitura della Carta SIM (nel seguito "Servizio Dati Mobile"), ove prevista e richiesta, è regolata dalle apposite Condizioni Generali di Contratto, che dovranno essere accettate e sottoscritte dal Cliente e sono sempre disponibili e aggiornate mediante pubblicazione sul sito internet della Società, ed è accessorio rispetto al Servizio. Pertanto il Servizio Dati Mobile, ove previsto e richiesto dal Cliente, è connesso da vincolo di dipendenza rispetto al Servizio ed è risolutivamente condizionato alla vigenza delle presenti Condizioni per tutta la loro durata ed alla corretta e completa attivazione del Servizio medesimo.

Nel caso in cui si verifichi la cessazione, per qualsiasi motivo, del Servizio, ivi incluse le ipotesi di mancata attivazione del Servizio per problematiche tecniche e/o di copertura, il Servizio Dati Mobile sarà automaticamente cessato, fermo restando l'obbligo per il Cliente di corrispondere gli importi eventualmente dovuti per la fruizione dello stesso.

Il Servizio Dati Mobile è soggetto alle presenti Condizioni e alle Condizioni Generali di Contratto del Servizio Dati Mobile. In qualsiasi caso di contrasto o incompatibilità tra i documenti citati, le presenti Condizioni derogheranno e prevarranno sulle Condizioni Generali di Contratto del Servizio Dati Mobile.

#### **ART. 5 – GARANZIA DI CONFORMITÀ PER IL CONSUMATORE**

Durante tutta la durata di fornitura del Servizio da parte della Società successiva all'eventuale installazione del Dispositivo PosteMobile, la Società – in caso di malfunzionamento non imputabile al Cliente e/o in caso di difetto di conformità – sostituirà il Dispositivo PosteMobile, previa richiesta del Cliente secondo le indicazioni e modalità fornite attraverso il Servizio Assistenza Clienti.

La Società garantisce il Dispositivo PosteMobile fornito in comodato d'uso gratuito a decorrere dalla data di consegna e per l'intera durata del rapporto contrattuale – anche se del caso mediante sostituzione con un terminale di diverso tipo, che consenta comunque l'utilizzo del Servizio. La garanzia non opera qualora il guasto o il difetto dipendano da fatto imputabile al Cliente. In quest'ultimo caso, al momento della consegna del nuovo Dispositivo PosteMobile, la Società ha la facoltà di addebitare al Cliente un corrispettivo determinato in base alle condizioni vigenti al momento della sostituzione e disponibili in ogni momento sul sito web della Società.

In caso di difetto di conformità, il Cliente ha diritto alla sostituzione (previa riconsegna del prodotto difettoso) – anche con un terminale di diverso tipo, che consenta comunque l'utilizzo del Servizio – od alla riparazione gratuita del Dispositivo PosteMobile fornito in comodato d'uso difettoso entro un congruo termine dalla richiesta. Il Cliente potrà ricevere informazioni su come valersi della garanzia chiamando il Servizio Assistenza Clienti. Le tempistiche di riparazione o sostituzione del Dispositivo PosteMobile difettoso possono variare in base alla natura del difetto e alla disponibilità delle parti di ricambio.

#### **ART. 6 – QUALITÀ. USO CORRETTO E IN BUONA FEDE DEL SERVIZIO**

Salvo quanto diversamente previsto nella singola offerta di servizio, la Società fornirà il Servizio, sulla base dell'effettiva copertura di rete presente all'indirizzo di installazione dello stesso, Servizi, alternativamente:

- con tecnologia in fibra FTTH (Fiber to the Home), velocità massima in download fino a 1 Gbps, e in upload fino a 300 Mbps, velocità minima in download fino a 100 Mbps e in upload fino a 12 Mbps; oppure velocità massima in download fino a 1 Gbps, e in upload fino a 100 Mbps, velocità minima in download fino a 250 Mbps e in upload fino a 50 Mbps;
- con tecnologia in fibra mista rame FTTC (Fiber to the Cabinet) via EVDSL con velocità massima in download fino a 200 Mbps, e in upload fino a 20 Mbps, velocità minima in download fino a 50 Mbps e in upload fino a 4 Mbps;
- con tecnologia in fibra mista rame FTTC (Fiber to the Cabinet) via VDSL2 con velocità massima in download fino a 100 Mbps, e in upload fino a 20 Mbps, velocità minima in download fino a 40 Mbps e in upload fino a 4 Mbps;
- con tecnologia in fibra mista rame FTTE (Fiber to the Exchange) via VDSL2 con velocità massima in download fino a 100 Mbps, e in upload fino a 20 Mbps, velocità minima in download fino a 40 Mbps e in upload fino a 4 Mbps.

Il Cliente è consapevole che la velocità di navigazione effettiva in internet riportata nella descrizione delle singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e dei dispositivi utilizzati dal Cliente e che la Società non sarà responsabile per il possibile mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio derivanti da tali circostanze.

Gli indicatori ed i livelli di qualità che la Società si impegna contrattualmente a rispettare ai sensi delle delibere AGCOM n. 131/06/CONS e n. 244/08/CSP e s.m.i. nonché le informazioni sulle prestazioni del Servizio inclusi la tecnologia utilizzata e le caratteristiche minime che il sistema del Cliente deve possedere per la corretta fruizione dello stesso sono contenuti nella Carta Servizi e resi disponibili e aggiornati sul sito web della Società.

Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio e il Dispositivo PosteMobile per un uso esclusivamente personale e secondo buona fede e correttezza, rispettando le modalità ed i limiti previsti dalle presenti Condizioni.

Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare il Servizio in modi o per scopi illeciti, abusivi o impropri, per arrecare molestie o offese o per violare, direttamente o indirettamente, diritti di terzi (ad esempio mediante comunicazioni indesiderate, a contenuto illecito ecc.), per fini di lucro, per conseguire vantaggi non connessi alla normale fruizione del Servizio e allo scopo di uso personale per il quale il Servizio è richiesto, o per fare conseguire a terzi detti vantaggi, rispettando le modalità ed i limiti previsti dalla Documentazione. La Società potrà individuare e mettere a disposizione del Cliente sul proprio sito internet e attraverso il Servizio Assistenza Clienti parametri volti a determinare il profilo standard di uso del Servizio al superamento del quale l'uso del Servizio non è considerato compatibile con l'uso personale e la Società potrà, nel rispetto della normativa pro-tempore vigente, adottare misure idonee per inibire, anche preventivamente, ogni possibile abuso, incluse forme di limitazione e selezione del traffico.

Il Cliente è a conoscenza e prende atto delle disposizioni di cui all'articolo 2048 c.c. in relazione alla responsabilità civile dei genitori/tutori nel caso di danni causati dai minori in conseguenza di atti illeciti posti in essere attraverso l'uso della rete internet.

In caso di inosservanza delle disposizioni del presente Contratto la Società si riserva di sospendere totalmente e/o parzialmente il Servizio avendo cura di contattare il Cliente, ove possibile prima della sospensione, al fine di tentare di pervenire a una soluzione condivisa della problematica riscontrata, fermo restando l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti. La Società non sarà in nessun caso responsabile per le conseguenze derivanti da un uso del Servizio illecito e/o improprio e/o non conforme al contenuto della Documentazione, alla causa del contratto e alle disposizioni normative vigenti, anche da parte di terzi.

Il Cliente prende atto che in caso di eventi, comunque prodottisi posti in essere da parte del Cliente medesimo o di terzi, che possano generare il ragionevole rischio di pregiudizio all'integrità anche parziale delle reti, di sistemi e delle piattaforme tecnologiche della Società, di società del Gruppo Poste Italiane o di terzi e per la qualità e continuità del servizio erogato al Cliente e/o a terzi, la Società e – anche indipendentemente dalla volontà di quest'ultima – i suoi fornitori di servizi, ivi incluso il Fornitore Wholesale – hanno facoltà di sospendere totalmente o parzialmente e di interrompere la fornitura del Servizio. In tali casi nessuna responsabilità potrà essere imputata alla Società per eventuali danni, conseguenze pregiudizievoli, disservizi occorsi al Cliente o a terze parti.

#### ART. 6BIS – LICENZE

La Società concede al Cliente i diritti d'utilizzo (di seguito "Licenze") dei software installati sui Dispositivi PosteMobile per la fruizione dei Servizi (di seguito "Software").

Il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle Licenze, che definiscono i diritti d'uso, i termini, le condizioni, i limiti d'uso dei Software nonché le responsabilità dei licenzianti degli stessi.

Il Cliente si impegna altresì ad utilizzare i Software esclusivamente secondo le modalità indicate nelle relative Licenze, fornite congiuntamente ai Dispositivi PosteMobile.

In particolare è fatto espresso divieto al Cliente di:

- copiare o riprodurre i Software in tutto o in parte;
- modificare, adattare, tradurre, trascodificare, decompilare e disassemblare i Software in tutto o in parte, o sottoporre i Software ad altri processi di analisi del loro codice e della loro struttura logica, fatto salvo quanto espressamente previsto da norme derogabili di legge;
- cedere, prestare, locare, noleggiare, sub-licenziare, vendere, distribuire, mettere a disposizione o altrimenti trasferire i Software, in tutto o in parte, a terzi;
- rimuovere o in qualsiasi modo cancellare dai Software qualsiasi marchio, nome commerciale, indicazione di copyright o altra notazione di riserva di diritti ivi apposta o contenuta;
- riprodurre e/o duplicare ovvero consentire la riproduzione e/o la duplicazione, in tutto o in parte, del contenuto dei Software, dei pacchetti e dei programmi applicativi, del manuale d'uso e di qualsiasi altro stampato di carattere accessorio al fine di cederli o concederli a terzi a qualsiasi titolo, anche gratuito o comunque di consentirne il loro utilizzo.

Il Software, così come i relativi diritti d'autore e ogni altro diritto di proprietà intellettuale o industriale, sono di proprietà esclusiva della Società e/o dei suoi fornitori terzi o danti causa. Fatte salve le Licenze espressamente concesse nel presente articolo, il Cliente non acquista alcun titolo o diritto sui Software o su qualsiasi altro diritto di proprietà intellettuale della Società, di suoi fornitori terzi, di licenzianti o di suoi danti causa in generale. Ai fini del presente articolo per diritti di proprietà intellettuale s'intendono brevetti, modelli di utilità, modelli ornamentali, diritti d'autore, diritti di know-how, diritti su data base e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale o di carattere simile o corrispondente che esistono adesso o in futuro in qualsiasi parte del Mondo.

#### ART. 7 – RESPONSABILITÀ DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Cliente prende atto che il Servizio è erogato tecnicamente attraverso risorse della Società e/o del Fornitore Wholesale, in quest'ultimo caso a esclusiva cura e responsabilità di quest'ultimo, in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento della sottoscrizione del Modulo e via via eventualmente implementate, e che la Società non ha il controllo e non può intervenire in alcun modo sui contenuti tecnici e sui livelli di qualità del servizio fornito dal Fornitore Wholesale. La Società s'impegna e garantisce il proprio miglior sforzo nel far sì che il Fornitore Wholesale si attenga ai contenuti tecnici ed ai livelli di qualità attesi.

Le caratteristiche tecniche del Servizio potranno essere modificate per esigenze tecniche e/o organizzative oppure per causa di guasti o di manutenzione. Il Cliente prende atto che la Società e/o il Fornitore Wholesale potranno sospendere il Servizio, totalmente o parzialmente, anche senza preavviso, in caso di guasti dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, ovvero di modifiche e/o interventi manutentivi e/o migliorativi. Il Cliente prende atto che, al solo fine di evitare la congestione della rete e di garantirne l'integrità e la sicurezza, la Società e/o il Fornitore Wholesale potranno adottare meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete nei limiti necessari a salvaguardare la rete anche a favore degli altri utenti. A tal fine potranno essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing). La Società si impegna, ove possibile, a informare tempestivamente l'utenza circa gli interventi che potrebbero avere impatti sull'erogazione del Servizio. Nessuna responsabilità contrattuale verso il Cliente è imputabile alla Società per fatti non dipendenti dalla sua volontà e, comunque, per interruzioni, sospensioni, malfunzionamenti e/o indisponibilità, totale o parziale, del Servizio per fatto non imputabile alla medesima Società, ovvero, a titolo esemplificativo, per disservizi provocati da ostacoli o fonti esterne di qualsiasi natura, dal cattivo utilizzo dei terminali utilizzati, inclusi i Dispositivi, imputabile al Cliente, da malfunzionamento o guasti o interventi sulla qualità del servizio imputabili al Fornitore Wholesale o al Cliente o, in generale, da impedimenti, inefficienze, problemi tecnici imputabili ai fornitori della Società e/o ad altri gestori di comunicazione elettronica.

## ART. 8 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di fatturazione elettronica, le fatture elettroniche saranno inviate al Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate (SdI) oppure all'indirizzo corrispondente al codice destinatario o all'indirizzo PEC comunicato dal Cliente, e potranno essere visualizzate e scaricate dai Clienti abilitati nell'apposita area personale riservata del sito internet dell'Agenzia delle Entrate. In aggiunta alla fattura elettronica originale la Società invierà al Cliente una copia della fattura in formato cartaceo o per via elettronica, all'indirizzo indicato nella proposta di Abbonamento o a quello comunicato al Servizio Assistenza Clienti in caso di modifica dell'indirizzo successiva alla sottoscrizione del Modulo. Con l'adesione al servizio di fatturazione online il Cliente riceverà la fattura via e-mail e non sosterrà le spese della spedizione postale.

Il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi stabiliti nelle condizioni dell'offerta sottoscritta, a decorrere dalla data di attivazione del Servizio e/o del Servizio dati Mobile, inclusi eventuali importi a consumo, canoni forfetari ed eventuali importi richiesti a titolo di contributi di attivazione/disattivazione e per la sottoscrizione di specifiche opzioni, oltre alle pertinenti imposte. Sono altresì poste a carico del Cliente tutte le tasse e gli oneri tributari previsti dalla legislazione vigente. I corrispettivi saranno richiesti mediante invio della fattura con cadenza bimestrale. Il Cliente è tenuto a pagare gli importi fatturati entro la data di scadenza indicata e con la modalità prescelta tra quelle messe a disposizione. Il Cliente deve tempestivamente comunicare ogni variazione intervenuta (cambio di numero del conto corrente o in generale delle coordinate di pagamento ecc.) affinché sia garantita la continuità degli addebiti e, perciò, la continuità del Servizio. La Società è espressamente esonerata da qualsiasi responsabilità in caso di interruzione del Servizio o, comunque, di qualsiasi pregiudizio conseguente al mancato aggiornamento da parte del Cliente dei dati rilevanti ai fini della fatturazione e del pagamento del corrispettivo del Servizio.

Le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale equivale ad omesso pagamento e può implicare la sospensione del Servizio o la risoluzione del rapporto contrattuale, nel rispetto di quanto previsto dal quadro normativo e regolamentare pro tempore vigente. Qualora il Cliente paghi gli importi dovuti la Società riattiverà tempestivamente il Servizio e potrà recuperare nella successiva fatturazione gli interessi moratori come per legge, ferma restando in ogni caso la facoltà della Società di risolvere il rapporto contrattuale ai sensi dell'art. 1456 c.c. Per gli importi non corrisposti la Società potrà rivalersi sulla eventuale garanzia costituita dal Cliente.

Conformemente a quanto previsto dalla delibera AGCOM 179/03/ CSP e successive modifiche e integrazioni, la Società si riserva la facoltà di addebitare al Cliente: a) i costi operativi e interessi moratori sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture, anche per incapienza del conto corrente bancario su cui il Cliente ha domiciliato il pagamento delle fatture; b) un importo una tantum a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito sostenuti in caso di morosità del Cliente e c) un importo una tantum a rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del Servizio successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente. Gli importi saranno pubblicati nella sezione dedicata ai consumatori del sito web della Società e saranno oggetto di periodico aggiornamento sulla base dei costi sostenuti dalla Società stessa.

## ART. 9 – RECLAMI E SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Il Cliente può ricevere assistenza ed effettuare segnalazioni alla Società attraverso il sito web della Società, ovvero utilizzando i canali resi disponibili dalla Società ed indicati nel successivo art. 16 delle presenti Condizioni o sul sito web della Società. Nei rapporti tra Cliente e la Società, i documenti, anche in formato elettronico, prodotti dai sistemi informatici della Società costituiscono piena prova di ogni fatto inerente al rapporto contrattuale.

In caso di reclamo avente ad oggetto addebiti in fattura, il pagamento del solo importo contestato può essere sospeso fino alla definizione del reclamo. Eventuali reclami dovranno essere inoltrati entro 45 giorni dalla data di ricezione della fattura, tramite raccomandata A/R o con le altre modalità stabilite nella Carta dei Servizi per i reclami, con l'indicazione specifica dei fatti e/o delle voci e degli importi contestati. In mancanza la fattura s'intende accettata e fa piena prova del contenuto di essa nei confronti del Cliente.

Entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo la Società lo esaminerà e fornirà risposta. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, la Società compenserà nel primo conto telefonico successivo disponibile gli importi non dovuti. In difetto, la fattura sarà dovuta per l'intero importo salva la possibilità per il Cliente di attivare le procedure di soluzione delle controversie previste dalla vigente disciplina regolatoria. Eventuali pregiudizi patiti dal Cliente per effetto della tardiva presentazione del

reclamo rispetto al termine qui indicato non potranno essere addebitati alla Società, salvo il caso di dolo o colpa grave. Resta altresì inteso che nelle controversie tra la Società e il Cliente le risultanze dei sistemi della Società sono opponibili e fanno piena prova sino a prova contraria con onere a carico del Cliente.

Il Cliente può proporre reclami relativi al Servizio secondo le modalità e nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi disponibile sul sito web della Società e distribuita presso gli Uffici Postali e i punti vendita autorizzati. Ove il Cliente non sia soddisfatto della gestione del reclamo e dell'esito dello stesso, potrà attivare la procedura di conciliazione prevista dalle delibere 353/19/CONS e 390/21/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni avvalendosi della piattaforma Conciliaweb (<https://conciliaweb.agcom.it/>). In alternativa il Cliente potrà rivolgersi all'Organo di Conciliazione paritetica istituito dalla Società in collaborazione con le principali Associazioni dei Consumatori, secondo quanto stabilito dall'art. 3 comma 2 della delibera 353/19/CONS. Resta salvo il diritto del Cliente di rivolgersi all'Autorità Giudiziarie Ordinaria, previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della citata delibera AGCOM 353/19/CONS.

## ART. 10 – MODIFICHE CONTRATTUALI

Ai sensi dell'art. 98-septies decies del D.Lgs. 259/03, i.e., il Codice delle Comunicazioni Elettroniche, la Società comunicherà al Cliente eventuali modifiche unilaterali del rapporto contrattuale, inclusi i corrispettivi economici, secondo i termini e le modalità previste dalle disposizioni applicabili in materia (a titolo esemplificativo e non esaustivo attraverso comunicazione in fattura, sul sito web della Società). In particolare, la Società comunicherà tali modifiche in tempo utile rispetto all'esercizio del diritto di recesso, almeno 30 giorni prima che le stesse divengano efficaci. Le modifiche potranno essere determinate dai giustificati motivi di seguito elencati in via esemplificativa e non esaustiva: i) per ragioni relative all'ammodernamento delle strutture di produzione o di commercializzazione; ii) per mutamenti delle condizioni di commerciali e di mercato o della disciplina regolamentare o normativa che incidono sull'equilibrio economico del Servizio o della Società; iii) per aggiornamenti necessari ai fini del corretto uso del Servizio e in considerazione dell'evoluzione dei profili di traffico; iv) per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione del Servizio; v) per prevenire fenomeni di frode e/o abuso del servizio e/o che mettano a repentaglio la sicurezza delle reti e dei servizi.

In caso di modifica unilaterale il Cliente ha facoltà di recedere dal rapporto contrattuale con la Società o di cambiare operatore senza penalità né costi di disattivazione comunicando la propria volontà per iscritto per iscritto agli indirizzi indicati all'art. 16 delle presenti Condizioni o ai contatti indicati sul Sito Web (comunicazione a cui dovrà essere allegata copia fronte-retro di un documento di identità in corso di validità, in assenza della quale la dichiarazione non sarà presa in considerazione) entro 60 giorni dalla comunicazione della modifica. Il recesso sarà efficace dalla data di ricevimento della comunicazione del Cliente da parte della Società. Decorso i 60 giorni senza che il Cliente abbia dichiarato il recesso le modifiche s'intenderanno accettate e il rapporto contrattuale proseguirà alle nuove condizioni. La Società potrà apportare modifiche alle condizioni del rapporto a seguito di cambiamenti degli oneri fiscali dovuti in base a leggi dello Stato, o di eventuali modifiche imposte e regolate da fonte normativa primaria o secondaria anche di natura regolamentare.

Resta inteso che, il diritto di recesso del Cliente di cui al presente articolo non troverà applicazione nel caso in cui le modifiche proposte i) siano esclusivamente a vantaggio del Cliente stesso, ii) siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, o iii) siano imposte direttamente dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.

## ART. 11 – CESSIONE DEL CONTRATTO

Il Cliente non potrà trasferire senza autorizzazione scritta della Società il rapporto contrattuale instaurato con la Società né i diritti e gli obblighi da esso scaturenti. La cessione non libera il cedente dalle proprie obbligazioni verso la Società. La Società potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti e obblighi scaturenti dal rapporto contrattuale.

## ART. 12 – DURATA DEL CONTRATTO. RECESSO DEL CLIENTE

Salvo ove diversamente stabilito nelle condizioni della specifica offerta oggetto della Proposta, conformemente al quadro normativo e regolamentare pro-tempore vigente, il Contratto è a tempo indeterminato con facoltà di recesso esercitabile in ogni momento per iscritto per iscritto agli indirizzi indicati all'art. 16 delle presenti Condizioni o ai contatti indicati sul Sito Web (comunicazione a cui dovrà essere allegata copia fronte- retro di un documento di identità in corso di validità, in assenza della quale la dichiarazione non sarà presa

in considerazione). Il recesso sarà efficace entro 30 giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione da parte della Società. Alla data di efficacia il Servizio e tutti gli eventuali servizi connessi o accessori saranno disattivati automaticamente.

In caso di recesso del Cliente la Società potrà addebitare un contributo per la disattivazione, il cui importo è reso noto e aggiornato attraverso il sito web della Società, per il ristoro dei costi delle attività strettamente connesse alla dismissione o cessione dell'utenza sostenuti a seguito del recesso e determinati sulla base delle linee guida dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e ove previsto dal quadro normativo e regolamentare pro tempore vigente.

In caso di recesso anticipato del Cliente rispetto al termine di un eventuale vincolo di durata contrattuale stabilito nelle condizioni della specifica offerta sottoscritta dal Cliente, oltre al contributo per la disattivazione la Società potrà addebitare in un'unica soluzione l'eventuale quota del contributo di attivazione non ancora corrisposta e l'eventuale importo forfetario a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali eventualmente fruite dal Cliente, come dettagliato nelle specifiche condizioni applicabili alla singola offerta commerciale scelta dal Cliente medesimo.

I punti che precedono del presente Articolo si applicano anche in caso di risoluzione del Contratto per fatto imputabile al Cliente.

#### **ART. 13 – RECESSO DELLA SOCIETÀ. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO. CESSAZIONE DEGLI EFFETTI**

La Società ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal rapporto contrattuale dandone preavviso al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo.

Il Cliente prende atto che la Società può risolvere in ogni momento il rapporto contrattuale con il Cliente ai sensi dell'art. 1456 c.c., salva la facoltà di sospendere il Servizio a proprio insindacabile giudizio, nei casi previsti dalla legge o in altre disposizioni della Documentazione, oltre che a seguito di:

- inadempimento del Cliente alle obbligazioni di cui agli Articoli 6 e 8;
- inibizione o impossibilità di addebitare il corrispettivo del Servizio sulla Carta di Credito;
- impossibilità di perfezionare la disposizione permanente di addebito diretto sul conto corrente bancario/postale (RID) o revoca della stessa disposizione d'addebito diretto;
- mancato pagamento anche di una sola fattura;
- conoscenza sopravvenuta di dichiarazioni false, mendaci od omissioni circa l'identità del Cliente, ovvero inosservanza, anche parziale, dell'obbligo di comunicazione delle variazioni relative ai dati anagrafici;
- perdita della capacità giuridica da parte del Cliente;
- iscrizione del Cliente nell'elenco dei protesti;
- assoggettamento a procedure esecutive;
- utilizzo del Servizio e/o del Dispositivo/Dispositivo PosteMobile difforme dalle presenti Condizioni nonché delle condizioni, dei limiti e delle modalità di fruizione delle singole offerte/promozioni sottoscritte;
- pregresso o attuale inadempimento nei confronti della Società a qualunque titolo;
- coinvolgimento in casi di minaccia all'integrità delle reti, frode e/o traffico anomalo, in contenziosi seriali o ripetuti con la Società, nonché in caso di sospensione/disattivazione del servizio ovvero migrazione forzata verso altro profilo tariffario, ;
- non riconducibilità, diretta o indiretta, del Cliente al soggetto giuridico che ha sottoscritto il Modulo di richiesta di attivazione del Servizio;
- sussistenza di condizioni tali da porre in pericolo il regolare pagamento dei corrispettivi relativi alla fornitura del Servizio;
- mancata fornitura da parte del Cliente delle garanzie richieste dalla Società.

In caso di vincoli e/o limitazioni di natura tecnica, anche legati alla copertura di rete, che non consentano l'erogazione e/o l'uso dei servizi, le Parti si danno atto e accettano sin da ora che il Contratto cesserà di avere efficacia per impossibilità della prestazione essenziale non imputabile ad alcuna delle Parti.

#### **ART. 14 – RESTITUZIONE DEL DISPOSITIVO**

In ogni caso di cessazione degli effetti del rapporto contrattuale il Cliente dovrà restituire alla Società il Dispositivo PosteMobile eventualmente fornito in comodato d'uso gratuito nonché eventuali accessori nello stato di conservazione compatibile con un uso normale e diligente, spedendoli tramite corriere espresso o tramite servizio postale e facendoli pervenire a propria cura, rischio e spese entro e non oltre 60 giorni dalla cessazione degli effetti del rapporto contrattuale con le modalità e all'indirizzo indicati sul sito web della Società.

Il Cliente dovrà provvedere alla restituzione a propria cura, spese e responsabilità tramite corriere espresso o tramite servizio postale. La consegna dovrà essere effettuata con modalità tali da garantire la relativa tracciatura e con caratteristiche di imballaggio adeguate ad assicurare la protezione dei beni trasportati. Il Cliente si impegna fin da ora a compilare e trasmettere alla Società, contestualmente alla restituzione del Dispositivo PosteMobile fornito in comodato d'uso gratuito, con le modalità che gli saranno tempestivamente comunicate dalla Società, anche la documentazione riportante il numero e la tipologia dei beni oggetto di restituzione. Indicazioni dettagliate sulla riconsegna sono disponibili sul sito web della Società. In caso di mancata restituzione, la proprietà del Dispositivo PosteMobile si intenderà trasferita in capo al Cliente; in tale ipotesi la Società non addebiterà al Cliente alcun ulteriore costo.

#### **ART. 15 – DATI PERSONALI**

La Società garantisce la massima riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali del Cliente, conformemente a quanto previsto dal Regolamento 2016/679/UE "Regolamento generale sulla protezione dei dati". I dati personali dei Clienti saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, con il consenso del Cliente, per finalità ulteriori. Costituisce allegato alle presenti Condizioni, l'Informativa Privacy fornita dalla Società quale Titolare del trattamento dei dati personali dei Clienti, che il Cliente riconosce di averne preso visione all'atto della sottoscrizione del Modulo. Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE, la Società informa che i dati personali dei Clienti (ivi compresi i dati relativi alla fatturazione) potrebbero essere trattati, anche con sistemi informatizzati e telematici e mediante l'ausilio di soggetti terzi espressamente nominati dalla Società responsabili o incaricati del trattamento, unicamente per finalità correlate all'erogazione del Servizio ed in conformità alle presenti Condizioni.

#### **ART. 16 – COMUNICAZIONI**

Tutte le comunicazioni dovranno essere dirette al Servizio Assistenza Clienti:

- Numero telefonico gratuito: 160
- E-mail: [assistenzaclientifibra@postepay.it](mailto:assistenzaclientifibra@postepay.it)
- Casella postale: 3000 - 37138 Verona

Ogni comunicazione al Cliente si presume conosciuta nel momento in cui viene inviata all'indirizzo e-mail dichiarato nella Proposta, che il Cliente garantisce essere nella propria piena ed esclusiva titolarità. Qualora il Cliente inviasse comunicazioni scritte alla Società attraverso indirizzo e-mail diverso da quello dichiarato nella Proposta o tramite terzi, dovrà sempre allegare o fare allegare copia fronte-retro di un proprio documento di identità in corso di validità, in assenza della quale la comunicazione non sarà presa in considerazione.