

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1 OGGETTO

- 1.1 Il presente Contratto ha per oggetto la fornitura da parte di AlternatYva T.Com S.r.l. (di seguito anche solo AlternatYva) dei seguenti servizi descritti nel "Modulo di Adesione al Servizio":
- Collegamenti ad Internet in tecnologia FTTH per la trasmissione dati (di seguito il "Servizio Internet") con formula FLAT (connessione 24 ore su 24) e apparati accessori;
 - Fornitura di servizi VoIP (AlternatYva Call, di seguito il "Servizio VoIP") e apparati accessori;
- 1.2 Il Servizio VoIP consente al Cliente, dotato di adeguato accesso ad Internet a larga banda, e di adeguati apparati VoIP compatibili (hardware o software), di effettuare e ricevere chiamate telefoniche di base attraverso la realizzazione di linee telefoniche virtuali in VoIP. Per tale motivo il servizio non si configura come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come una delle tante applicazioni a valore aggiunto erogabili su un accesso ad Internet a banda larga.
- 1.3 I Servizi di "gateway" verso le Reti Telefoniche Pubbliche sono forniti tramite Operatori Telefonici dotati di adeguata autorizzazione ministeriale.
- 1.4 Le presenti Condizioni Generali unitamente al "Modulo di adesione al servizio di AlternatYva" e Carta dei Servizi, costituiscono il presente contratto (di seguito "Contratto") di fornitura del servizio.
- 1.5 I servizi e le condizioni economiche, descritti nel Modulo di Adesione, si conformano ai principi ed agli standard di servizio stabiliti dalle disposizioni previste dalla Carta dei Servizi di AlternatYva reperibile sul sito www.alternatyva.it. Dette condizioni hanno portata generale. Inoltre, nel caso in cui vi siano difformità tra le condizioni generali di contratto e il modulo di adesione sottoscritto dal Cliente, prevarrà quanto previsto da quest'ultimo.
- 1.6 AlternatYva T.Com S.r.l. fornirà il Servizio Internet e/o Servizio VoIP in conformità alla normativa nazionale comunitaria ed internazionale.

2 CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

- 2.1 Il Contratto si ritiene concluso al momento dell'attivazione del Servizio.
- 2.2 AlternatYva T.Com S.r.l. attiverà il servizio entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta del Cliente, salvo impedimenti tecnici non imputabili ad AlternatYva, comunque successivamente alle verifiche di fattibilità tecnica e subordinatamente al pagamento del costo di attivazione, nonché del costo di abbonamento con canone anticipato, salve diverse modalità indicate nel "Modulo di adesione al servizio". Qualora non fosse possibile, per indisponibilità di risorse tecniche, rispettare il suindicato termine, sarà compito del Cliente chiedere ad AlternatYva T.Com S.r.l. la data di attivazione.
- 2.3 Il contratto in formato originale sottoscritto in ogni sua parte, dovrà essere sempre inviato unitamente a fotocopia integrale del documento di identità valido del contraente o legale rappresentante, ad AlternatYva T.Com S.r.l. mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da inviarsi presso

AlternatYva T.Com srl Via di Passolombardo, 360 – 00133 - Roma. Il contratto potrà, altresì, essere inviato tramite Area clienti, se previsto.

- 2.4 Le presenti Condizioni Generali vengono applicate al rapporto contrattuale instaurato tra il Cliente ed AlternatYva unitamente alle condizioni tecnico-economiche ed eventualmente di durata di erogazione del Servizio contenute nel "Modulo di adesione al servizio".
- 2.5 Il Cliente consentirà, previo preavviso, al personale di AlternatYva T.Com S.r.l., o altro operatore da essa selezionato munito di documento di riconoscimento, il pronto accesso al locale dove andrà installato il servizio, per eseguire gli interventi di installazione delle apparecchiature degli impianti di rete e di quant'altro necessario per la fornitura ed il corretto utilizzo del Servizio.
- 2.6 Il Servizio verrà erogato collegando l'infrastruttura di AlternatYva T.Com S.r.l. agli apparati installati presso il Cliente, il quale avrà legittimo titolo per detenerli.
- 2.7 AlternatYva si riserva il diritto di accettare o rifiutare particolari limitazioni all'utilizzo del servizio e/o modalità di pagamento specifiche richieste dal cliente.

3 PREREQUISITI PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

- 3.1 Gli apparati di collegamento sono forniti obbligatoriamente da AlternatYva T.Com S.r.l..
- 3.2 In casi specifici previsti, AlternatYva indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione del servizio, le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio.
- 3.3 Il Cliente, nella sottoscrizione del presente contratto, dichiara di aver preso coscienza che il servizio VoIP erogato da AlternatYva T.Com S.r.l. prevede l'utilizzazione di un accesso ad Internet a banda larga con valori minimi di 32 Kbps e che in caso contrario il servizio non sarà fruibile.
- 3.4 Il Cliente dichiara di compilare il presente contratto con dati veritieri e corretti e di richiedere le eventuali numerazioni VoIP geografiche appartenenti al distretto telefonico di utilizzo, così come previsto dal Piano di Numerazione Nazionale, assumendosene piena responsabilità.

4 ACCESSO AI SERVIZI

- 4.1 Nel caso in cui l'accesso ai servizi è consentito mediante un codice d'identificazione Cliente UserID e una Password, il Cliente è responsabile della corretta conservazione di tale codice rispondendo nei confronti di AlternatYva T.Com S.r.l. di ogni utilizzazione abusiva dei servizi che possa dipendere da una utilizzazione da parte di terzi resa possibile da mancanza di diligenza da parte del Cliente nella conservazione di tale codice.

5 FORNITURA DEGLI APPARATI, INSTALLAZIONI, ASSISTENZA E GARANZIE

- 5.1 Gli apparati sono concessi in comodato d'uso o in noleggio ovvero, nei casi previsti, sono acquistati dal Cliente. Tali apparati sono coperti da garanzia di 12 mesi contro i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni cagionati agli apparati da

una errata utilizzazione degli stessi ed è comunque esclusa nei seguenti casi: interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da AlternatYva T.Com S.r.l.; rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi siano diventati illeggibili; danneggiamento del dispositivo dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza d'uso o difetto di manutenzione; difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici; uso del dispositivo in difformità alle istruzioni ricevute. AlternatYva T.Com S.r.l. si riserva la facoltà di provvedere, a propria discrezione, alla sostituzione dell'apparato ovvero alla relativa riparazione, previa determinazione del costo che verrà preventivamente comunicato al Cliente.

- 5.2 Il Cliente potrà utilizzare il servizio di assistenza tecnica, utilizzando il numero del call center indicato sul sito www.alternatyva.it (costo della chiamata in base alle tariffe previste dal proprio gestore telefonico), o inviando una richiesta direttamente dall'area clienti del sito web www.alternatyva.it. Tutti i punti di contatto sono riportati sulla Carta dei Servizi consultabile sul sito www.alternatyva.it. Qualora il cliente utilizzi mezzi di comunicazione diversi da quelli indicati nella Carta dei Servizi, AlternatYva non si riterrà responsabile della mancata risposta e/o del ritardo nella risposta. AlternatYva T.Com S.r.l. non garantisce la risoluzione dei problemi tecnici del cliente intervenendo esclusivamente da remoto.
- 5.3 Il cablaggio della rete realizzato da tecnici incaricati da AlternatYva è garantito per un anno, alla scadenza di tale periodo ogni intervento di ripristino del servizio sarà a carico del Cliente. Interventi resi necessari per il ripristino dell'impianto saranno sempre a carico del Cliente se dovuti a comportamenti imputabili al Cliente stesso, a negligenza d'uso, ovvero se causati da danneggiamenti derivanti da interruzione di elettricità, eventi naturali (compresi gli eventi meteorologici), uso del dispositivo in difformità alle istruzioni ricevute, atti vandalici, o comunque se dovuti a comportamenti e/o fatti non imputabili ad AlternatYva T.Com S.r.l.. In tali casi i costi degli interventi saranno quantificati in funzione delle attività necessarie al ripristino dell'impianto e saranno a carico del Cliente.
- 5.4 I costi di intervento vengono comunicati al cliente in caso di richiesta intervento e sono pubblicati sul sito web www.alternatyva.it
- 5.5 Nel caso in cui le caratteristiche del servizio, ovvero la sottoscrizione di specifici contratti, comportino l'installazione da parte di AlternatYva T.Com S.r.l. di apparati, software, attrezzature, 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 AlternatYva T.Com S.r.l.. Il Cliente pertanto provvederà, a proprie spese e sotto la sua esclusiva responsabilità, ad eseguire tutti i necessari lavori di condizionamento elettrico, ambientale e meccanico.
- 5.6 Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare gli apparati concessi in comodato d'uso o noleggio con la massima cura e

diligenza, assumendo al riguardo ogni rischio relativo al deperimento o deterioramento che non siano conseguenza dell'uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi, ad alcun titolo o causa, il dispositivo e gli eventuali accessori ricevuti e a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere gli stessi. L'eventuale guasto o rottura dovuta a cause imputabili al Cliente, al terzo o anche a caso fortuito o forza maggiore, resterà a carico del Cliente. Il Cliente si impegna a mantenere il dispositivo e gli eventuali accessori liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, impegnandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.

- 5.7 La cessazione del rapporto, per qualsiasi motivo, o il mutamento dell'opzione prescelta, determina l'obbligo del Cliente a restituire ad AlternatYva T.Com S.r.l., entro 15 giorni l'apparato concesso in comodato d'uso o noleggio compresi tutti gli accessori, in buono stato e funzionante, come gli era stato affidato al momento della stipulazione del contratto, salvo il normale uso. La restituzione dell'apparato dovrà avvenire a cura e spese del Cliente all'indirizzo che verrà comunicato da AlternatYva T.Com S.r.l.. Nel caso in cui la restituzione non sia eseguita nel termine suindicato, il cliente dovrà corrispondere ad AlternatYva T.Com S.r.l. una penale a titolo di sanzione risarcitoria pari a € 129,00. Resta in ogni caso il diritto di AlternatYva T.Com S.r.l. di domandare il risarcimento del maggior danno.
- 5.8 Qualora entro 60 giorni dalla ricezione del primo apparato, e a seguito di segnalazione da parte del Cliente, AlternatYva riscontrasse un malfunzionamento non imputabile al Cliente e ritenesse necessario l'invio di un nuovo apparato in sostituzione di quello inviato, le spese di spedizione saranno a carico di AlternatYva. Oltre tale periodo e in tutti gli altri casi, le spese di spedizione saranno sempre a carico del Cliente. Resta inteso che in ogni caso la restituzione degli apparati sarà sempre a cura e spese del Cliente. Il Cliente dovrà restituire ad AlternatYva gli apparati entro e non oltre 15 giorni dal di quelli forniti in sostituzione. Nel caso in cui la restituzione non sia eseguita nel termine suindicato, al cliente verrà addebitata una penale a titolo di sanzione risarcitoria pari a € 129,00.

6 DURATA - RECESSO

- 6.1 Il Contratto è a tempo indeterminato, salvo offerte previste specificatamente nel "Modulo di adesione al servizio" che stabiliscano un termine di durata del rapporto e decorre dalla data di attivazione del Servizio. Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento, salvo il termine minimo di durata stabilito dal Contratto, dandone comunicazione per iscritto, con lettera raccomandata A.R. da inoltrare ad AlternatYva T.Com S.r.l., Via di Passolombardo, 360 – 00133 - Roma. Eventuale variazione della sede sarà comunque indicata sul sito web "www.alternatyva.it". Il recesso avrà effetto entro il trentesimo giorno successivo alla data di ricezione della lettera raccomandata a/r. Il Cliente sarà comunque tenuto a corrispondere ad AlternatYva T.Com S.r.l. gli importi dovuti relativamente al Servizio erogato fino al recesso del contratto e avrà diritto, in assenza di responsabilità, al rimborso delle somme anticipate per le quali non è stato erogato il servizio.
- 6.2 Nel caso di sottoscrizione di un Contratto con termine minimo di durata, relativo ad una offerta, il recesso anticipato per qualsiasi

motivo obbliga il Cliente a corrispondere gli importi stabiliti nel Modulo di Adesione in relazione all'offerta stessa.

- 6.3 Nel caso in cui sia stabilito un termine minimo di durata del Contratto, alla scadenza naturale dello stesso ed in mancanza di disdetta, il rapporto si rinnoverà tacitamente tra le parti a tempo indeterminato.
- 6.4 Per i contratti a distanza, ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, il Cliente, qualora sia un consumatore ai sensi del D.Lgs 206/2005 (Codice del Consumo) e s.m.i. potrà esercitare il diritto di recesso nelle forme e con le modalità previste dal Codice del Consumo con modifiche ed integrazioni, dandone comunicazione ad AlternatYva T.Com S.r.l. entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione del Contratto, a mezzo raccomandata A/R. AlternatYva, in tal caso, provvederà al rimborso totale delle spese sostenute dal Cliente ad esclusione delle spese di consegna presso il Cliente. Il rimborso verrà effettuato entro i termini stabiliti dal Codice del Consumo a partire dalla data di riconsegna degli apparati forniti da AlternatYva così come indicato nel punto 5.7.
- 6.5 AlternatYva T.Com S.r.l. potrà in qualsiasi momento recedere dal presente Contratto mediante comunicazione scritta da inviarsi, con preavviso di almeno trenta giorni, a mezzo lettera raccomandata A/R al Cliente all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso. AlternatYva T.Com S.r.l. si riserva, altresì, il diritto di recedere senza alcun preavviso dal presente contratto qualora, a proprio insindacabile giudizio, l'uso del servizio da parte dell'utente violi i termini dello stesso, causi malfunzionamenti o provochi comunque danni, salvo il diritto di AlternatYva T.Com S.r.l. al risarcimento dei danni. AlternatYva T.Com S.r.l. potrà recedere dal contratto senza preavviso qualora la legislazione o interventi della Pubblica Amministrazione impediscano l'erogazione del servizio.
- 6.6 Salvo il caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso secondo quanto indicato nel punto 6.4, in ogni altro caso di recesso dal contratto del Cliente, lo stesso sarà tenuto a corrispondere ad AlternatYva T.Com S.r.l. oltre quanto previsto al suindicato punto 6.1, un importo fisso di € 50,00 a ristoro dei costi sostenuti per la disattivazione del Servizio e le relative procedure. In tal caso, resta inteso che la disattivazione dei Servizi da parte di AlternatYva T.Com S.r.l. avverrà entro 30 (trenta) giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici.

7 CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

- 7.1 Il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi dei servizi forniti, nonché nel caso di noleggio dei dispositivi anche del relativo canone, secondo quanto specificato al momento della sottoscrizione del presente contratto nel "Modulo di adesione al servizio". Il pagamento dei corrispettivi dovrà avvenire anticipatamente secondo le modalità ed i termini definiti in fattura. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'I.V.A. e le eventuali tasse ed imposte dovute. La tariffazione del traffico telefonico ed eventuali variazioni della fatturazione, viene comunicata ed aggiornata sul sito www.alternatyva.it. e le fatture saranno inviate

al Cliente in formato elettronico sulla e-mail indicata nel Modulo di Adesione dal Cliente ovvero saranno disponibili nell'Area clienti accessibile tramite il sito www.alternatyva.it inserendo le credenziali personali ricevute in fase di attivazione.

- 7.2 Il pagamento dovrà avvenire entro e non oltre il termine di scadenza previsto nella fattura. In caso di mancato puntuale pagamento delle somme dovute dal Cliente, AlternatYva T.Com S.r.l. avrà facoltà di sospendere immediatamente i servizi al Cliente. Il ripristino del servizio avverrà solo dopo che AlternatYva avrà accertato l'effettivo accredito della somma dovuta dal Cliente per il pagamento del canone. Il periodo in cui il Cliente non ha usufruito del servizio per pagamento ritardato non verrà in alcun modo rimborsato. Nel caso di risoluzione imputabile a fatto del Cliente, AlternatYva T.Com S.r.l. tratterà le somme già versate, salvo il risarcimento del maggior danno subito.
- 7.3 Qualora si dovesse registrare un ritardo nei pagamenti dovuto a cause imputabili al Cliente verranno applicati a carico dello stesso gli interessi legali di mora. L'ammontare degli interessi di mora applicati saranno dettagliati da AlternatYva T.Com S.r.l. nelle fatture inviate al Cliente.
- 7.4 Ogni mutazione delle coordinate di pagamento del Cliente o di dati relativi alla fatturazione dovranno essere comunicati a AlternatYva T.Com S.r.l. con tempestività.
- 7.5 Il Cliente potrà attivare, in caso di contestazione del corrispettivo fatturato, la procedura di reclamo prevista nel presente Contratto. L'invio del reclamo non sospende l'obbligo di pagamento della fattura contestata.
- 7.6 In caso di ritardo dei pagamenti superiore a 30 giorni dalla sospensione dei servizi, AlternatYva T.Com S.r.l. si riserva la facoltà di recedere dal Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile. Nel caso in cui, successivamente, il Cliente intendesse riattivare il servizio, dovrà sostenere nuovamente gli oneri a titolo di attivazione.

8 REGISTRO ELETTRONICO DEL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO (LOG)

- 8.1 Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento del Servizio (di seguito "Log"), compilato e custodito a cura di AlternatYva T.Com S.r.l.. Il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo ed esclusivamente su richiesta delle autorità competenti.

9 MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

- 9.1 AlternatYva T.Com S.r.l. potrà modificare, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, le specifiche tecniche ed i corrispettivi del Servizio, modificare o aggiornare le tariffe nonché le condizioni del Contratto.
- 9.2 AlternatYva T.Com S.r.l. si impegna a comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche o economiche, con preavviso di 30 giorni dalla data della loro efficacia. Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto, , dandone comunicazione scritta mediante lettera raccomandata A/R da inoltrare ad AlternatYva T.Com S.r.l., Via di Passolombardo, 360 – 00133 - Roma (eventuale variazione della sede sarà indicata sul sito web www.alternatyva.it). In tal caso il contratto si intenderà

definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di AlternatYva T.Com S.r.l. della comunicazione di recesso del Cliente. Il Cliente in questo caso, sarà tenuto a pagare esclusivamente i corrispettivi del servizio maturati sino a tale data. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine su indicato, la modifica si riterrà accettata dal Cliente e sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

10 RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

10.1 Il Cliente assume ogni responsabilità per l'utilizzo delle apparecchiature collegate alla rete di AlternatYva T.Com S.r.l., indipendentemente dalla omologazione o autorizzazione di cui le stesse siano dotate. Pertanto AlternatYva T.Com S.r.l. si riserva il diritto di sospendere la connessione qualora detto uso provochi danno o metta in pericolo diritti di terzi o comunque disturbi il funzionamento e la riservatezza delle comunicazioni, salvo ogni altro rimedio previsto dalla legge.

10.2 Il Cliente prende atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di servirsi di AlternatYva T.Com S.r.l. per corrispondenza contro la morale e l'ordine pubblico, o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa, o danno diretto o indiretto, a chiunque, e di tentare di sorprendere comunque il segreto degli altrui messaggi privati. È comunque esplicitamente vietato servirsi di AlternatYva T.Com S.r.l. per contravvenire o far contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato ed in particolare alle norme a tutela del diritto di autore. In caso di contravvenzione ai suesposti divieti AlternatYva T.Com S.r.l. sospenderà il Servizio, senza per questo essere tenuta a rifondere, neanche in parte, il prezzo dello stesso e fatta salva ogni altra azione di rivalsa sui responsabili di dette contravvenzioni. Il Cliente inoltre si obbliga espressamente a non utilizzare le informazioni che appaiono in AlternatYva T.Com S.r.l. per qualsivoglia fine illegale od improprio. È pertanto esclusa ogni responsabilità di AlternatYva T.Com S.r.l. per tutto quanto pubblicato dai suoi Clienti a qualsiasi titolo.

10.3 Il Cliente garantisce e manleva AlternatYva T.Com S.r.l. obbligandosi ad ogni consequenziale risarcimento e indennizzo per tutti i danni, le perdite, gli oneri, i costi e le spese ivi comprensive quelle legali, subiti o subendi da AlternatYva T.Com S.r.l. in conseguenza dell'inadempimento di qualsiasi tipo, da parte del Cliente, agli obblighi o garanzie previsti da questo contratto o comunque connessi all'utilizzo del Servizio oggetto dello stesso da parte del Cliente.

10.4 Il Cliente altresì assume ogni responsabilità circa il contenuto o le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio oggetto del presente contratto tenendo indenne e manlevando AlternatYva T.Com S.r.l. da ogni azione eccezione o pretesa che dovesse essere avanzata da terzi nei confronti di AlternatYva T.Com S.r.l. stessa.

10.5 È fatto divieto al Cliente di condividere l'accesso alla rete, sia a titolo oneroso che gratuito se non espressamente previsto dal Contratto. È fatto divieto al Cliente la rivendita del servizio a terzi, salvo diverso accordo sottoscritto dalle parti.

10.6 Il Cliente è tenuto a non utilizzare il servizio effettuando comunicazioni o trasmissioni arrecanti disturbo, danni o turbative nei confronti di altri utenti o operatori. AlternatYva T.Com S.r.l. si riserva la facoltà di indagine relativamente al corretto utilizzo del servizio. Qualora tale obbligazione non venga adempiuta AlternatYva T.Com S.r.l. si riserva di sospendere immediatamente il servizio.

10.7 Il Cliente dichiara, sotto la propria responsabilità, la piena disponibilità dei siti e appoggi dove verranno posati gli apparati necessari per il corretto funzionamento dell'impianto. Eventuali opere di preparazione necessarie per la posa degli apparati di cui sopra, saranno a cura e spese del Cliente.

10.8 Il Cliente dovrà informare tempestivamente AlternatYva T.Com S.r.l. di qualsiasi contestazione, pretesa o procedimento promossi da terzi in relazione al Servizio, dei quali il Cliente venga a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile degli eventuali danni, sia diretti che indiretti, subiti da AlternatYva T.Com S.r.l. a causa della mancata o intempestiva comunicazione.

10.9 Il Cliente garantisce la legittima disponibilità dei dati dallo stesso forniti a AlternatYva T.Com S.r.l. per l'esecuzione del presente Contratto e terrà AlternatYva T.Com S.r.l. indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

10.10 È fatto obbligo al Cliente di comunicare ad AlternatYva T.Com S.r.l., all'atto dell'adesione al Servizio, i propri dati anagrafici e l'indirizzo di ubicazione dove gli apparati necessari per il funzionamento dello stesso dovranno essere collocati.

10.11 Il Cliente dovrà attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione personale del Servizio. Qualora AlternatYva riscontri dei volumi di traffico dati e/o voce giudicati anomali, in via precauzionale, potrà sospendere parzialmente o totalmente il Servizio, previa comunicazione con qualsiasi mezzo, anche mediante contatto telefonico o invio di email.

10.12 Il Cliente dovrà comunicare per iscritto ad AlternatYva ogni cambiamento dei propri dati identificativi e in particolare, dei dati relativi all'indirizzo di posta elettronica, ai recapiti telefonici, alla residenza e/o domicilio e/o alla sede legale ai fini della fatturazione. Tutte le comunicazioni inviate da AlternatYva all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si reputeranno da questi conosciute.

11 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

11.1 AlternatYva T.Com S.r.l. farà tutto quanto in suo potere per fornire i servizi nei termini sopra riportati. AlternatYva T.Com S.r.l. non potrà essere ritenuta responsabile in alcun modo sia contrattualmente che extra contrattualmente, dei danni patrimoniali e non, diretti e indiretti, compresi il mancato guadagno o la mancata realizzazione di risparmi, subiti dall'utente o da terzi nei seguenti casi: a) effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da AlternatYva T.Com S.r.l. di interventi e/o manomissioni sul Servizio; b) interruzione totale o parziale del Servizio di accesso fornito da altro operatore di telecomunicazioni; c) errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente; d) malfunzionamenti tecnici delle apparecchiature di trasmissione di AlternatYva T.Com S.r.l. non dipendenti da dolo o colpa di AlternatYva T.Com S.r.l. stessa; e) caso fortuito o forza maggiore

intendendosi ricompresi in tale fattispecie ogni atto o fatto non ricollegabile direttamente alla attività di AlternatYva T.Com S.r.l.; f) ogni altro caso non ricollegabile ad AlternatYva T.Com S.r.l..

11.2 Nel caso in cui, AlternatYva T.Com S.r.l. non possa più fornire il Servizio secondo le caratteristiche stabilite, il Cliente potrà recedere dal presente contratto senza alcuna penale. Il Cliente sarà, comunque, tenuto alla restituzione degli apparati in comodato d'uso o in noleggio, a propria cura e spese, inviandoli ad AlternatYva T.Com S.r.l.. Eventuali apparati acquistati dal Cliente non potranno in nessun modo essere rimborsati, salvo diverso accordo sottoscritto tra le parti.

11.3 Per i Servizi VoIP facendo riferimento a quanto riportato al punto 1.2 del presente contratto, AlternatYva T.Com S.r.l. non garantisce sulla qualità del servizio erogato, specialmente sul servizio VoIP di altri operatori e tanto meno non garantisce la funzionalità di servizi quali POS e FAX predisposti per linee PSTN.

12 CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE

12.1 AlternatYva T.Com S.r.l. potrà risolvere il presente contratto con effetto immediato, ai sensi dell'art. 1456 cc, mediante comunicazione al Cliente, nel caso in cui una delle obbligazioni previste dal presente contratto non sia adempiuta secondo le modalità ivi previste, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: mancato pagamento dei corrispettivi; non veridicità delle informazioni fornite in sede di sottoscrizione del contratto; utilizzo delle numerazioni VoIP geografiche da distretti non corrispondenti al prefisso; mancata restituzione dell'apparato in noleggio in caso di guasto dello stesso; nei casi in cui il Cliente ceda in tutto o in parte il Contratto o utilizzi apparecchiature collegate alla rete prive di omologazione o autorizzazione, etc... Nei casi di risoluzione del contratto, il Cliente sarà in ogni caso tenuto a corrispondere ad AlternatYva T.Com S.r.l. € 50,00 a ristoro dei costi sostenuti per la disattivazione del Servizio e le relative procedure, oltre al risarcimento del maggior danno ed alla riconsegna dell'apparato.

12.2 Il presente Contratto sarà automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1353 cod. civ., qualora il Cliente sia protestato o soggetto a procedure esecutive, ovvero abbia chiesto l'ammissione o risultati assoggettato a procedure concorsuali, compresa l'amministrazione controllata ovvero risultati in ogni caso insolvente.

12.3 Restano in ogni caso impregiudicati i diritti di AlternatYva T.Com S.r.l. alla percezione dei corrispettivi per i servizi fruiti, oltre al diritto al risarcimento dei danni subiti e subendi.

13 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

13.1 In caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione del Servizio di AlternatYva T.Com S.r.l. o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore AlternatYva T.Com S.r.l. potrà sospendere in ogni momento, anche senza preavviso, il Servizio in tutto o in parte. AlternatYva T.Com S.r.l. potrà sospendere l'erogazione del Servizio anche in caso di modifiche e/o manutenzioni atte a migliorare il Servizio stesso.

14 IMPOSSIBILITÀ SOPRAVVENUTA ED ESTINZIONE DEL RAPPORTO

14.1 Ai sensi dell'art. 1256 cc il rapporto contrattuale si estingue quando, per una causa non imputabile ad AlternatYva T.Com S.r.l., la prestazione diventa impossibile. Il Cliente sarà comunque tenuto a corrispondere ad AlternatYva T.Com S.r.l. gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data di estinzione del rapporto.

15 SERVIZIO ASSISTENZA - RECLAMI

15.1 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, AlternatYva T.Com S.r.l. rende disponibile il proprio servizio assistenza Clienti (Customer Care), i cui riferimenti sono indicati sul sito web www.alternatyva.it.

15.2 Eventuali reclami anche relativi alla fatturazione, dovranno essere comunicati direttamente dall'area clienti del sito web www.alternatyva.it. I reclami relativi alla fatturazione dovranno pervenire entro 30 giorni dalla emissione della fattura.

15.3 AlternatYva T.Com S.r.l. fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro al Cliente, impegnandosi a dare comunque risposta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, evidenziando l'esito degli accertamenti e di eventuali azioni correttive. Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami pervenuti presenti particolare complessità, AlternatYva T.Com S.r.l. entro il termine predetto, informerà il Cliente comunicando i tempi necessari per la risposta.

15.4 Per i reclami relativi a difetti di funzionamento che impediscono totalmente l'utilizzo del Servizio, qualora non risolti entro il termine di 45 giorni dalla comunicazione, il Cliente potrà recedere dal Contratto mediante comunicazione raccomandata A.R. e con effetto immediato dalla data di ricevimento della stessa da parte di AlternatYva S.r.l. Via di Passolombardo, 360 – 00133 – Roma.

15.5 Per i reclami relativi alla fatturazione AlternatYva provvederà agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta. AlternatYva ove accerti la fondatezza del reclamo effettuerà l'accredito degli importi dovuti detraendoli dalla prima fattura utile. Su richiesta del cliente e previa accettazione da parte di AlternatYva, rimborsi e indennizzi, anziché detratti dalla fattura, saranno accreditati direttamente sul numero di conto corrente che verrà comunicato dal Cliente tramite mail, fax o raccomandata a/r.

16 DIVIETO DI CESSIONE

16.1 Il presente Contratto ed i Servizi allo stesso relativi e conseguenti, hanno natura strettamente personale e, conseguentemente, è fatto divieto al Cliente di cedere, in tutto ovvero in parte, ovvero di conferire lo stesso a terzi, a titolo gratuito o oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto di AlternatYva T.Com S.r.l..

17 PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

17.1 In caso di controversia tra AlternatYva ed il Cliente varranno le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stesse stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nell'All. A alla delibera 203/18/CONS, mediante esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

18 DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E LICENZE D'USO

18.1 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, restano di esclusiva titolarità di AlternatYva T.Com S.r.l.. Il Cliente non potrà: riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplichino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, di pacchetti e/o supporti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso e dei canali tematici; non potranno altresì cederli ad alcun titolo a terzi o consentirne l'utilizzo da parte di terzi.

18.2 Sia in caso di comodato d'uso, noleggio, nonché di vendita degli apparati necessari alla fruizione dei servizi offerti da AlternatYva T.Com S.r.l. il Cliente non potrà, per nessun motivo, accedere al software del sistema di esclusiva competenza di AlternatYva T.Com S.r.l..

19 FORO COMPETENTE

19.1 Il foro competente per le controversie che dovessero insorgere nell'interpretazione e/o esecuzione del presente contratto sarà esclusivamente quello di Roma.

Data

____/____/____

Firma leggibile del Cliente

Il Cliente approva il modulo di adesione e le condizioni generali del presente contratto e dichiara di aver valutato con particolare attenzione e di accettare ai sensi dell'art. 1341 e 1342 c.c., le condizioni riportate nel modulo di adesione e le clausole di cui ai numeri:

1 OGGETTO

2 CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

3 PREREQUISITI PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

4 ACCESSO AI SERVIZI

5 FORNITURA DEGLI APPARATI, INSTALLAZIONI, ASSISTENZA E GARANZIE

6 DURATA E RECESSO

9 MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

10 RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

11 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

12 CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE

13 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

14 IMPOSSIBILITÀ SOPRAVVENUTA ED ESTINZIONE DEL RAPPORTO

18 DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E LICENZE D'USO

19 FORO COMPETENTE

Data ____/____/____

Firma leggibile del Cliente _____

INFORMATIVA IN MATERIA DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

(Art. 13 del Regolamento UE 2016/679)

1. Titolare del trattamento

Alternatyva S.r.l., con sede in Roma, Viale Luigi Schiavonetti n. 286, P. Iva 08804361007, (di seguito anche Alternatyva) è la principale società del gruppo di cui fanno parte le società: Alternatyva Services, Alternatyva T.Com, Ylab, ed è il **Titolare del trattamento** dei dati personali che vengono qui raccolti e trattati ai sensi dell' art. 13 del Regolamento UE 2016/679.

2. Finalità del trattamento cui sono destinati i dati personali e base giuridica del trattamento

TRATTAMENTO PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO (ART. 6, PARAGRAFO 1, LETTERA B DEL REGOLAMENTO UE 2016/679) : I tuoi dati personali saranno trattati per l'esecuzione degli obblighi contrattuali, la gestione del rapporto contrattuale (come ad esempio per la fatturazione dei corrispettivi) e per l'erogazione dei servizi da te richiesti. La comunicazione dei dati personali è necessaria alla conclusione del contratto, in assenza non si potrà procedere all'erogazione dei servizi richiesti;

TRATTAMENTO PER CONSENSO (ART. 6, PARAGRAFO 1, LETTERA A DEL REGOLAMENTO UE 2016/679): con il tuo espresso consenso, Alternatyva potrà trattare i tuoi dati anagrafici e di recapito per il marketing diretto (vedi punto 2.1), la profilazione. (vedi punto 2.2) e per le ricerche di mercato e statistiche (vedi punto 2.3). Tali consensi sono sempre facoltativi rispetto alla conclusione del contratto.

TRATTAMENTO PER OBBLIGO DI LEGGE (ART. 6, PARAGRAFO 1, LETTERA C DEL REGOLAMENTO UE 2016/679): i tuoi dati personali saranno trattati da Alternatyva per l'adempimento di obblighi contabili, fiscali e per l'adempimento di provvedimenti dell'Autorità giudiziaria diretti alla prevenzione e repressione dei reati.

TRATTAMENTO PER LEGITTIMO INTERESSE DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO (ART. 6, PARAGRAFO 1, LETTERA F DEL REGOLAMENTO UE 2016/679): in particolari condizioni e sempre che non prevalgano i tuoi interessi, diritti e le tue libertà fondamentali, Alternatyva tratterà i i dati per propri interessi legittimi, quali a titolo di esempio: sicurezza informatica e delle reti, segnalazioni di illeciti, esercizio del diritto di difesa giudiziale e stragiudiziale, recupero di crediti anche stragiudiziale;

2.1. Marketing diretto

Con questo consenso specifico e facoltativo autorizzi ALTERNATYVA a trattare tutti i tuoi dati di contatto (nome e cognome, indirizzo email, recapito telefonico) per comunicarti tramite telefono o inviarti tramite email le promozioni e le offerte di servizi e prodotti di ALTERNATYVA. In ogni momento sarai libero di revocare il consenso, senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca, inviando la relativa richiesta all'indirizzo mail: amministrazione@alternatyva.it. L'eventuale modifica al

consenso viene registrata sui sistemi informativi di ALTERNATYVA entro 24 ore dalla comunicazione.

2.2. Profilazione

Con questo consenso specifico e facoltativo autorizzi ALTERNATYVA a trattare i tuoi dati anagrafici, i dati di traffico telefonico, informazioni inerenti il tuo dispositivo e la posizione dello stesso (nel caso in cui tu abbia autorizzato Alternatyva a trattare questo specifico dato), dati di navigazione raccolti anche attraverso l'uso dei cookies. I suddetti dati verranno trattati per attività di analisi, automatizzate e/o manuali, volte a rilevare in maniera proattiva e/o reattiva le tue preferenze, scelte ed abitudini di consumo. Grazie a questo consenso, ci consentirai di identificare le tue abitudini di consumo per migliorare i servizi che ti forniamo e proporti offerte commerciali di Alternatyva più coerenti con i tuoi interessi. In ogni momento sarai libero di revocare tale consenso, senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca, inviando la relativa richiesta all'indirizzo mail: amministrazione@alternatyva.it. L'eventuale modifica al consenso viene registrata sui sistemi informativi di ALTERNATYVA entro 24 ore dalla comunicazione.

2.3 Ricerche di mercato e statistiche

Con questo consenso specifico e facoltativo autorizzi ALTERNATYVA a trattare i tuoi dati di contatto (nome e cognome, indirizzo email, recapito telefonico) per sottoporre sondaggi relativi alla qualità dei servizi Alternatyva e per farci conoscere le tue opinioni in merito ai servizi presenti sul mercato delle telecomunicazioni. In ogni momento sarai libero di revocare tale consenso, senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca, inviando la relativa richiesta all'indirizzo mail: amministrazione@alternatyva.it. L'eventuale modifica al consenso viene registrata sui sistemi informativi di ALTERNATYVA entro 24 ore dalla comunicazione.

3. Categorie di soggetti terzi a cui i dati possono essere comunicati

i dati verranno trattati dal personale interno di Alternatyva e/o da quello delle Società del Gruppo. Inoltre, i tuoi dati potranno essere condivisi con terze parti, quali: soggetti che svolgono attività di comunicazione all'interessato attraverso i sistemi di posta elettronica; soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo di Alternatyva; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi per la clientela; soggetti che inviano, installano e configurano i device o gli apparati di Alternatyva; soggetti che si occupano del marketing diretto o della profilazione; soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela, come ad esempio il call center; soggetti che si occupano dell'archiviazione della contrattualistica dei clienti; soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere

da AlternatYva; altri operatori di telecomunicazioni, per la gestione dei rapporti di interconnessione; rivenditori, agenti di vendita e liberi professionisti come consulenti, avvocati e commercialisti; autorità pubbliche, a ricorrere dei presupposti. Tali soggetti tratteranno i dati in qualità di Titolari autonomi del trattamento o di Responsabili del trattamento per conto di AlternatYva.

4. Periodo di conservazione dei dati

AlternatYva conserverà i dati per il tempo strettamente necessario a soddisfare lo scopo per cui sono stati raccolti e trattati. I dati trattati per l'esecuzione del contratto saranno conservati da AlternatYva per tutta la durata del rapporto contrattuale e per un periodo di 10 anni successivo alla cessazione del contratto. I dati relativi al traffico per finalità di fatturazione dei servizi saranno conservati per un periodo massimo di 6 mesi. Periodi più lunghi di conservazione possono essere necessari in considerazione di obblighi di legge, per esaminare richieste, reclami o esercitare il diritto di difesa in sede giudiziale o stragiudiziale. Per i dati trattati a fini di marketing diretto, profilazione e ricerche di mercato o statistiche, il tempo massimo di conservazione è di 12 mesi dal conferimento del consenso.

5 I tuoi diritti

Hai diritto: • ad accedere ai tuoi dati personali e ad ottenere informazioni relative ad essi o al trattamento applicato; a rettificare i tuoi dati personali in caso di errori o inesattezze; • a richiedere la cancellazione dei dati nel caso non vi siano validi motivi per proseguire nel trattamento; • a richiedere la limitazione del trattamento in caso di contestazioni circa inesattezze o errori, in caso di trattamento illecito, in caso di accertamento, esercizio o difesa di un diritto in sede giudiziaria, in caso di verifica circa la prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto ai tuoi; • a opporsi al trattamento dei dati, come di seguito illustrato; • a richiedere il trasferimento (portabilità) delle proprie informazioni personali in forma elettronica e strutturata, al fine di conservarle tu stesso o inviarle a un'altra parte (sul punto riceverai un'apposita informativa); • di revocare il consenso al trattamento dei dati senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca. Ogni diritto è esercitabile tramite le apposite aree dedicate del nostro sito o inviando una richiesta all'indirizzo mail: amministrazione@alternatyva.it.

6. Diritto di opposizione

Ai sensi dell'art. 21 del Regolamento UE 2016/679 hai il diritto di opposti in qualsiasi momento al trattamento dei tuoi dati personali effettuato per il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare del trattamento o per scopi di pubblico interesse. In caso di opposizione, i tuoi dati personali non saranno più oggetto di trattamento, sempre che non sussistano motivi legittimi per procedere al trattamento che prevalgano sugli interessi, sui diritti e sulle libertà a te ascrivibili oppure per

l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. Puoi anche opposti al trattamento laddove le tue informazioni personali siano utilizzate per scopi di ricerca scientifica o storica, per fini statistici, di marketing diretto o soggette a processo decisionale automatizzato o a profilazione. Puoi esercitare tale diritto inviando un'apposita richiesta all'indirizzo mail : amministrazione@alternatyva.it.

7. Responsabile della protezione dei dati

Il responsabile della protezione dei dati delle società del Gruppo è il Dott. Stefano Romeo, domiciliato presso il Titolare del trattamento, in Roma, Viale Luigi Schiavonetti n. 286, e raggiungibile all'indirizzo email: stefano.romeo@alternatyva.it.

8. Reclamo al Garante

Ti informiamo che puoi sempre rivolgerti al Garante per la protezione dei dati personali, per lamentare una violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali (art. 77 del Regolamento UE 2016/679) o per richiedere una verifica dell'Autorità.

Ti invitiamo a leggere ulteriori informazioni sulla privacy, reperibili sul nostro sito: www.alternatyva.it.

- A) Letta la nota informativa, esprimo il mio consenso a che i dati da me forniti siano utilizzati per l'invio di informazioni ed offerte commerciali **AlternatYva S.r.l.**, (MARKETING DIRETTO). Consenso facoltativo

Do il consenso Nego il consenso

- B) Letta la notainformativa, esprimo il mio consenso a che i dati da me forniti siano utilizzati per l'invio di offerte commerciali basate su attività di analisi, automatizzate e/o manuali, volte a rilevare le mie preferenze, scelte ed abitudini di consumo (PROFILAZIONE). Consenso facoltativo

Do il consenso Nego il consenso

- C) Letta la nota informativa, esprimo il mio consenso a che i dati da me forniti siano utilizzati per includermi in ricerche di mercato e statistiche commerciali. Consenso facoltativo

Do il consenso Nego il consenso

Data Firma per presa visione dell'informativa

____/____/____ _____