CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET EROGATO TRAMITE FIBRA OTTICA SU RETE FTTH

Art. 1 (Definizioni)

1.1. Ai fini delle presenti condizioni generali di contratto s'intende per:
Delta Web *powered by* C.A.D.F. S.p.A.: è un marchio C.A.D.F. S.p.A. con sede legale ed operativa in Codigoro (FE) Via Vittorio Alfieri n. 3, C.F. e P.I. 01280290386, d'ora in poi Società;
Cliente: il soggetto (persona fisica) che, aderendo all'Offerta predisposta dalla Società, utilizza il Servizio;
Consumatore: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
Servizio: il servizio di accesso ad *internet* con banda larga erogato tramite fibra ottica su rete FTTH (*Fiber to the home*) sulla base dell'effettiva copertura disponibile presso il luogo di fruizione del servizio stesso verificabile sul sito istituzionale della Società a livello generale e dal tecnico installatore *in loco.*
Banda larga: l'ambiente tecnologico costituito da applicazioni, contenuti, servizi ed infrastrutture, che consente l'utilizzo delle tecnologie digitali ad elevati livelli di interattività;
Apparecchiatura terminale: modem/router fornito dalla Società per consentire la connessione ad *Internet;*
Piano Tariffario: il sistema di tariffazione offerto dalla Società, c.d. *"flat",* che prevede un costo mensile fisso indipendentemente dal traffico Internet. La descrizione del suddetto Piano Tariffario è disponibile sul Sito Istituzionale, e/o sui materiali informativi messi a disposizione dalla Società;
Sito Istituzionale: il sito Internet Istituzionale di Delta Web *powered by* C.A.D.F. S.p.A. www.deltawebferrara.it.
Call Center: servizio telefonico messo a disposizione dei Clienti da parte della Società al numero **0533/725350** e **800313988** (raggiungibili da rete mobile e fissa).

Art. 2 (Oggetto del contratto)

2.1. Il rapporto tra la Società e il Cliente per la fruizione del Servizio, come definito nel precedente art. 1, è disciplinato dalle presenti condizioni generali di contratto, dall'offerta commerciale e da ogni altro eventuale allegato.
2.2. La Società offre la possibilità di includere nel servizio un'apparecchiatura terminale (*modem/router*) oggetto di vendita.
2.3. Ai sensi della Delibera AGCOM 348/18/CONS c.d. "Modem libero", il Cliente è libero di installare e utilizzare un Modem di sua proprietà, nel limite della compatibilità tecnologica con il servizio offerto.

Art. 3 (Conclusione del contratto)

3.1. Proposta contrattuale
Sul sito Istituzionale e/o sui materiali informativi messi a disposizione dalla Società è possibile reperire le offerte Commerciali predisposte dalla Società. Tali offerte, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1336 del codice civile, si considerano Offerte al Pubblico e valgono come proposte contrattuali.
3.2. Accettazione della proposta contrattuale
Il Cliente, mediante compilazione on – line di apposito modulo reperibile sul Sito Istituzionale, selezionando la voce Offerte e l'opzione relativa al Piano Tariffario aderisce all'Offerta Commerciale predisposta dalla Società. Tale adesione costituisce accettazione della proposta contrattuale e delle presenti condizioni generali di contratto e determina la conclusione del contratto.
3.3. Identificazione del Cliente
Il Cliente inserisce i propri dati personali al momento della compilazione del modulo di cui al precedente paragrafo 3.2.
Il Cliente garantisce che i dati personali forniti siano aggiornati, veritieri e corretti e permettano di individuare la vera identità del Cliente stesso. Inoltre il Cliente si impegna a mantenere tali dati aggiornati per tutta la durata del contratto.
3.4. Efficacia sospensivamente condizionata
Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1353 del codice civile il contratto è subordinato a condizione sospensiva ovvero produce i suoi effetti dopo il compimento, con esito positivo, delle verifiche di fattibilità tecnica, da parte degli operatori incaricati dalla Società, relative alla copertura del Servizio.
3.5. Attivazione del Servizio
Al verificarsi della condizione sospensiva di cui al paragrafo 3.4. il personale tecnico incaricato dalla Società, provvede ad installare e a configurare l'apparecchiatura terminale (*modem/router*) e i dispositivi indispensabili alla connessione.
Il collegamento ad *internet* avviene per mezzo di un dispositivo collegato con la borchia ottica (ONT - *Optical Network Terminal*).
Le modalità di installazione su rete FTTH (*Fiber to the home)* comprendono:

- installazione di una borchia ottica;
- collegamento di un ONT alla borchia ottica tramite bretella ottica;
- collegamento del router all'ONT.

Le verifiche di fattibilità tecnica di cui al precedente paragrafo 3.4., l'installazione/configurazione dell'apparecchiatura terminale e dei dispositivi e l'attivazione del Servizio vengono effettuate decorsi 15 giorni dalla conclusione del contratto e comunque entro e non oltre i 120 giorni successivi.
L'installazione e l'attivazione del Servizio sono garantite dalla Società fatti salvi eventuali impedimenti di carattere tecnico non imputabili alla Società stessa e/o da ogni evento legato a caso fortuito o forza maggiore.
3.6. Se il contratto è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente può recedere dal contratto ai sensi dagli art. 52 e ss. Del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), entro il termine di 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto secondo quanto previsto nel successivo art. 18.1.
3.7. Se il Cliente intende richiedere l'attivazione del Servizio durante il periodo dei 14 giorni di cui sopra dichiara, al contempo, di rinunciare al diritto di ripensamento al momento dell'adesione all'Offerta Commerciale selezionando la relativa Opzione ovvero successivamente mediante compilazione di apposito modulo reperibile sul Sito Istituzionale. Qualora successivamente eserciti il diritto di recesso durante il periodo dei 14 giorni di cui sopra deve corrispondere alla Società i costi di attivazione del servizio.

Art. 4 (Modalità di fruizione del servizio)

4.1. Il servizio viene erogato dalla Società in conformità alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento della conclusione del contratto.
4.2. Il Cliente prende atto e accetta il fatto che la copertura geografica relativa al Servizio è esclusivamente quella indicata sul Sito Istituzionale.
4.3. L'accesso al Servizio Internet avviene tramite l'utilizzo di credenziali di accesso: un codice di identificazione (Nome utente) e una parola chiave (*password*) attribuiti al Cliente dalla Società.

Art. 5 (Obblighi e responsabilità del cliente)

5.1. Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa vigente o dal Contratto, il Cliente si obbliga a:
a) utilizzare il Servizio in conformità a tutte le leggi e regolamenti vigenti, ivi incluse le disposizioni a tutela del diritto d'autore, della proprietà intellettuale, della proprietà industriale, della riservatezza dei dati personali, dei diritti della personalità, della sicurezza e dell'integrità delle reti e dei sistemi informatici, e a non porre in essere attività contrarie a norme imperative, all'ordine pubblico e al buon costume e, in genere, alle leggi e regolamenti applicabili;
b) a garantire che i dati immessi in rete non contengano forme e/o contenuti di carattere pornografico, pedo-pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio e che non violino i diritti di terzi. Per dati immessi in rete si intende qualsiasi documento, informazione, programma, immagine, file audio o video, messaggio pubblicati, trasmessi, ricevuti, prelevati o resi in ogni modo disponibili attraverso il Servizio della Società. Di conseguenza il Cliente assume ogni responsabilità relativamente al contenuto del materiale immesso

in rete e manleva, sostanzialmente e processualmente, la Società, mantenendo quest'ultima indenne da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, ivi incluse eventuali spese legali, derivanti da qualsiasi violazione di tale disposizione;
c) a non utilizzare, o dar modo ad altri di utilizzare, il Servizio per contravvenire alle vigenti leggi dello Stato Italiano o di qualunque altro Stato e/o a convenzioni, trattati, accordi, o normative internazionali. In particolare, è fatto espresso divieto al Cliente di utilizzare il Servizio per porre in essere attività illecite (a titolo esemplificativo e non esaustivo, intercettazione illecita di comunicazioni informatiche e/o telematiche, violazione, sottrazione o soppressione di corrispondenza telematica, comunicazioni offensive, ingiuriose o diffamatorie, violazione della privacy di altri utenti della Rete). In caso di uso del Servizio in contrasto con le vigenti leggi dello Stato Italiano o di qualunque altro Stato e/o a convenzioni, trattati, accordi, o normative internazionali, nonché in diretto o indiretto contrasto con la morale, il buon costume e l'ordine pubblico, la Società si riserva la facoltà di limitare o negare l'accesso a determinati indirizzi Internet e/o di limitare o negare l'accesso a servizi disponibili sulla rete Internet eventualmente effettuando la chiusura e/o l'apertura delle relative porte;
d) con riferimento all'utilizzo di *password* e/o codici di identificazione, a preservarne con la massima attenzione e diligenza la segretezza e a comunicarne tempestivamente e comunque per iscritto l'eventuale smarrimento o furto per consentire alla Società di adottare, nei tempi tecnici necessari, le misure volte a disattivare le credenziali di accesso e ad attribuirne di nuove. Il Cliente è informato del fatto che la conoscenza da parte di terzi di *password* e/o codici di identificazione potrebbe consentire da parte di questi ultimi un indebito utilizzo del Servizio. Il Cliente è ritenuto esclusivo responsabile di qualsiasi danno e conseguenza pregiudizievole arrecati alla Società o a terzi in conseguenza della mancata osservanza di quanto previsto nel presente paragrafo;
e) a non consentire l'utilizzo, a qualunque titolo, del Servizio a terzi da lui non espressamente autorizzati. Il Cliente si assume comunque ogni responsabilità, ai sensi delle presenti condizioni generali di contratto, rispetto all'utilizzo del Servizio da parte di terzi, autorizzati o non;
f) osservare le indicazioni e le istruzioni della Società per l'utilizzo del Servizio;
g) non effettuare direttamente o tramite terzi, senza autorizzazione della Società, interventi sulle modalità di utilizzo dei Servizi;
j) comunicare per iscritto alla Società ogni cambiamento dei propri dati identificativi ivi compresi i dati riguardanti il domicilio fiscale e/o la residenza e/o altro indirizzo rilevante ai fini dell'esecuzione del presente contratto e/o ai fini della fatturazione.

Art. 6 (Obblighi e responsabilità della società)

6.1. La Società si impegna a fornire il Servizio con la puntualità richiesta e nel rispetto delle caratteristiche tecniche indicate nell'Offerta commerciale.
6.2. La Società garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio.
6.3. La Società si riserva tuttavia l'insindacabile facoltà di sospendere in qualsiasi momento l'erogazione del Servizio in caso di mutamento delle condizioni tecniche e normative relative alla fornitura del Servizio stesso che richiedano un intervento di adeguamento.
6.4. E' fatta altresì salva la possibilità di sospendere temporaneamente il Servizio in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni.
6.5. Nei casi di cui ai paragrafi 6.3. e 6.4. la Società si impegna a darne comunicazione al Cliente, con congruo preavviso, indicando laddove possibile la durata degli interventi.
6.6. Nelle ipotesi di sospensione del Servizio di cui ai paragrafi 6.3. e 6.4., qualora protrattasi per oltre 5 giorni lavorativi consecutivi, la Società, su richiesta del Cliente, provvede a ridurre proporzionalmente i costi del Servizio relativi al periodo di effettiva sospensione.
6.7. In caso di sospensione continua del Servizio, per periodi di durata non inferiore al mese, dovuta a cause non imputabili al Cliente, quest'ultimo non è tenuto al pagamento dei corrispettivi relativi al periodo di sospensione.

Art. 7 (Esclusione di responsabilità della società)

7.1. La Società non è responsabile per eventuali danni che il Cliente possa subire a causa dell'utilizzo del Servizio, salvo dolo o colpa grave.
7.2. La Società, assumendo nei confronti del Cliente un'obbligazione di mezzi, adotta la massima diligenza per garantire la continua fruibilità del Servizio, ma non può essere ritenuta in alcun caso responsabile di ritardi, malfunzionamenti e interruzioni nell'erogazione del Servizio causati da (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo): a) forza maggiore; b) manomissioni o interventi sui Servizi, nonché sulle apparecchiature, effettuati dal Cliente, ovvero da parte di terzi non autorizzati dalla Società; c) errata utilizzazione, o utilizzazione non conforme alle presenti condizioni generali di contratto, del Servizio da parte del Cliente; d) malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente per problemi riconducibili alla configurazione dei dispositivi hardware o della rete locale (LAN) ovvero malfunzionamento dei dispositivi accessori utilizzati dal Cliente; e) ordinaria e/o straordinaria manutenzione dei servizi web e/o dei sistemi delle reti di accesso. Si intendono casi di forza maggiore gli eventi non previsti e non prevedibili dalla Società e dipendenti da fatti naturali o di terzi, che impediscano od ostacolino il normale adempimento degli obblighi di cui alle presenti condizioni generali di contratto.
A titolo meramente esemplificativo, ai fini del presente Contratto, sono considerate cause di forza maggiore: impossibilità per eventi naturali avversi di recarsi sul posto nel caso di guasti, scioperi generali, epidemie, blocco dei mezzi di trasporto, terremoti, incendi, tempeste, inondazioni, embarghi commerciali od industriali, tumulti, crollo di edifici, guerre, divieti e/o impedimenti disposti da leggi e/o provvedimenti vincolanti intervenuti successivamente alla conclusione del Contratto. In caso di interruzione del servizio per causa di forza maggiore la Società deve comunicare al Cliente il verificarsi di tale causa ed il cessare della stessa.
7.3. Il Cliente riconosce ed accetta che l'effettiva velocità del collegamento dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità e configurazione geografica della rete di accesso.
7.4. La Società dichiara fin da ora di non essere in grado di esercitare alcun potere di controllo, mediazione e vigilanza sui contenuti dei materiali immessi in rete dal Cliente.
7.5. In caso di inadempimento delle obbligazioni contrattuali da parte della Società, la stessa è responsabile limitatamente al danno emergente; resta perciò esclusa la risarcibilità del lucro cessante. E' altresì esclusa la responsabilità per danni non patrimoniali.
7.6. Fermo restando quanto previsto dal precedente paragrafo 7.5. le parti convengono che la Società non è tenuta a risarcire danni per importi superiori al corrispettivo annuale relativo al Servizio offerto.

Art. 8 (Sospensione del servizio per cause imputabili al cliente)

8.1. La Società si riserva il diritto di sospendere, anche mediante la disattivazione del codice di identificazione e/o della Password di cui all'art. 4.3 delle presenti condizioni generali di contratto, l'erogazione del Servizio di accesso ad Internet in ogni momento qualora il Cliente violi una delle obbligazioni previste dall'art. 5 delle presenti condizioni generali di contratto.

Art. 9 (Esistenza del registro elettronico/*log*)

9.1. Il Cliente prende atto e accetta che i servizi della Società prevedono l'esistenza del registro elettronico del funzionamento (LOG) compilato e mantenuto a cura della Società direttamente o tramite proprio incaricato, nei termini e secondo le modalità stabilite dalla normativa vigente applicabile in materia. Il registro dei collegamenti può essere esibito esclusivamente alle Autorità competenti che ne facciano espressa richiesta. La Società adotta le misure tecniche ed organizzative necessarie a garantire la riservatezza dei registri di collegamento.

Art. 10 (Condizioni di vendita dell'apparecchiatura terminale)

10.1. Al Cliente viene consegnata l'apparecchiatura terminale (*modem/router*) necessaria per il corretto utilizzo del Servizio.
10.2. L'apparecchiatura terminale viene fornita dalla Società a titolo di vendita a rate con riserva di proprietà. La vendita a rate con riserva di proprietà è disciplinata dalle presenti condizioni generali e dagli artt. 1523 e ss. del codice civile. Pertanto il Cliente acquista la proprietà dell'apparecchiatura terminale con il pagamento dell'ultima rata di prezzo.
10.3. Il Cliente, durante la vigenza del contratto, deve consentire l'eventuale accesso del personale tecnico della Società al fine di effettuare interventi o verifiche sull'apparecchiatura terminale consegnata.
10.4. L'apparecchiatura terminale, durante la vigenza del contratto, può essere utilizzata dal Cliente unicamente per fruire del Servizio richiesto seguendo le istruzioni d'uso eventualmente fornite dalla Società ed in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti. Il Cliente provvede alla sua custodia con la dovuta diligenza, e, durante la fornitura del Servizio, non può rimuoverla, manometterla in alcun modo, né cederla a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso.
10.5. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sull'apparecchiatura terminale e sugli eventuali accessori forniti dalla Società, durante la vigenza del contratto, possono essere effettuati unicamente da personale autorizzato dalla Società. Resta inteso che la Società si riserva di addebitare il costo di tale intervento tecnico nei casi in cui le problematiche relative all'apparecchiatura terminale siano riconducibili al Cliente.
10.6. In caso di recesso anticipato il Cliente deve corrispondere alla Società un contributo di disattivazione addebitato nella fattura finale, per il ristoro dei costi sostenuti dalla Società stessa, pari all'importo equivalente ad una mensilità di canone. Inoltre l'importo residuo relativo all'acquisto dell'apparecchiatura terminale e ai costi di attivazione è addebitato anch'esso nella fattura finale in un'unica soluzione, fatta salva la possibilità per il Cliente di proseguire il pagamento rateizzato con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento facendone esplicita richiesta al momento della comunicazione del recesso. In caso di mancata richiesta le eventuali rate residue sono richieste in un'unica soluzione.

Art. 11 (Garanzia di conformità)

11.1. L'apparecchiatura terminale oggetto di vendita è coperta da garanzia legale per i difetti di conformità, secondo quanto previsto agli artt. 128 e ss. del D.lgs. 206/2005, c.d. "Codice del Consumo", a decorrere dalla data di consegna. In forza della garanzia legale la Società è responsabile nei confronti del Cliente per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del Prodotto. Il difetto di conformità sussiste quando il Prodotto non è idoneo all'uso al quale sono abitualmente destinati beni dello stesso tipo, non è conforme alla descrizione fatta dalla Società o non possiede le qualità e/o le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene. La denunzia del difetto di conformità, che si manifesti nel termine di validità della garanzia legale (24 mesi), deve essere fatta, a pena di decadenza, entro due mesi dalla data della scoperta a mezzo raccomandata A/R ovvero tramite posta elettronica certificata (PEC) agli indirizzi indicati nel successivo art. 22.3. delle presenti condizioni generali di contratto. In caso di difetto di conformità, il Cliente ha diritto di chiedere, a sua scelta e senza spese, la riparazione o la sostituzione del bene, salvo che il rimedio richiesto, sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso. Le riparazioni devono essere eseguite entro un congruo termine e, comunque, entro sessanta giorni, decorso il quale il Cliente acquisisce il diritto di chiedere una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto. Il difetto che si manifesti entro sei mesi dall'acquisto, si presume sussistente alla predetta data e il Cliente ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione. Se, a seguito di intervento da parte di un Centro Assistenza Autorizzato, non dovesse risultare un difetto di conformità ai sensi del D.Lgs. n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo, al Cliente sono addebitati gli eventuali costi di verifica e ripristino richiesti dall'Assistenza Autorizzata, nonché i costi di trasporto, se sostenuti dalla Società. La garanzia non opera qualora il guasto o il difetto dipendano da fatto imputabile al Cliente. In quest'ultimo caso, al momento della consegna della nuova apparecchiatura terminale, la Società ha la facoltà di addebitare al Cliente un corrispettivo determinato in base alle condizioni vigenti al momento della sostituzione.
11.2. Oltre alla garanzia legale per i difetti di conformità, l'apparecchiatura terminale gode della garanzia convenzionale del produttore. La garanzia convenzionale del produttore è aggiuntiva e non onerosa e viene prestata da centri di assistenza autorizzati dal produttore. Se, a seguito di intervento da parte di un Centro Assistenza Autorizzato, il difetto risulta non coperto dalla garanzia convenzionale del produttore, al Cliente sono addebitati gli eventuali costi di verifica e ripristino richiesti dall'Assistenza Autorizzata. I tempi di sostituzione o eventuale riparazione del Prodotto dipendono esclusivamente dal produttore. La Società non è responsabile per eventuali ritardi nell'effettuazione di riparazioni o sostituzioni di prodotti in garanzia convenzionale, tranne le ipotesi di dolo o colpa grave.
11.3. La garanzia è comunque esclusa nei seguenti casi: a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato dalla Società; b) rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi siano diventati illeggibili; c) danneggiamento del dispositivo dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione; d) difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici; e) uso dell'apparecchiatura terminale in difformità alle istruzioni ricevute.

Art. 12 (Reclami)

12.1. Il Cliente può inviare reclami e/o richieste di rimborso in merito agli importi indicati in fattura ovvero per malfunzionamenti o inefficienze del servizio e inosservanza delle clausole contrattuali attraverso il canale telefonico messo a disposizione dalla Società, mediante raccomandata A/R, posta elettronica certificata (PEC) ovvero posta elettronica ordinaria (PEO) all'indirizzo indicato nelle presenti condizioni generali di contratto all'art. 13.3 entro i termini di scadenza della fattura in contestazione, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati.
La Società, una volta acquisito il reclamo, comunica al Cliente un codice identificativo dello stesso.
Conformemente alle disposizioni di cui all'Allegato A della Delibera AgCom n. 255/2024/CONS nelle comunicazioni interattive in tempo reale (telefonata) il codice è fornito al reclamante immediatamente una volta acquisito e registrato il reclamo; nelle comunicazioni interattive in tempo differito (PEC o PEO) il codice è fornito al reclamante contestualmente al messaggio che conferma di aver acquisito e preso in carico il reclamo. Il codice del reclamo è fornito anche nel caso di comunicazioni tradizionali (raccomandata A/R). La fornitura del codice avviene su richiesta del cliente, contattando il servizio di assistenza; nel caso di raccomandata A/R, è possibile richiedere il codice dopo la ricezione dell'avviso di ricevimento, indicando il numero della raccomandata stessa.
Il cliente ha diritto a richiedere, indipendentemente dal canale di assistenza prescelto, l'elenco dei codici di reclamo aperti.
La Società, dopo avere effettuato le opportune verifiche, ed entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, comunica l'esito del reclamo in forma scritta.
Ulteriori informazioni sulle modalità di tracciamento del reclamo stesso, dalla formulazione iniziale fino all'esito finale, sono pubblicate sul sito istituzionale della Società.

12.2. In difetto di reclamo nei termini previsti, la fattura si intende accettata per l'intero importo. Il pagamento dell'importo contestato può essere sospeso fino alla definizione del reclamo. Il Cliente è tenuto al regolare pagamento delle fatture successive a quella oggetto di reclamo.
12.3. In caso di accoglimento, sono indicati i provvedimenti o le misure satisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati;
In caso di rigetto, la decisione è adeguatamente motivata e sono indicati gli accertamenti compiuti.

12.4. Qualora il Cliente non fosse soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso, può richiedere la documentazione relativa alle verifiche effettuate dalla Società.

Art. 13 (Assistenza amministrativa e tecnica)

13.1. L'assistenza garantita dalla Società è di tipo amministrativo (per fornire informazioni di natura giuridica relative alle presenti condizioni generali di contratto e informazioni di natura commerciale relative alle offerte, ai pagamenti, alle fatture) e tecnico (per risolvere problematiche relative alla funzionalità del Servizio ossia disservizi e guasti).
13.2. La Società fornisce un servizio di assistenza, accessibile telefonicamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché per posta o in via telematica, tramite il quale gli utenti possono, tra l'altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo. I recapiti del servizio assistenza sono i seguenti:
- Telefono: 0533/725353 e 800313988;
- E-mail: assistenza@deltawebferrara.it;
- PEC: pec@cert.deltawebferrara.it;
- Posta: Via Vittorio Alfieri n. 3 – 44021 – Codigoro (FE).

13.3. Il Cliente può presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, ai seguenti recapiti:
- Telefono: 0533/725350;
- E-mail: servizioclienti@deltawebferrara.it per segnalazioni;
- E-mail: reclami@deltawebferrara.it per reclami;
- PEC: pec@cert.deltawebferrara.it;
- Posta: Via Vittorio Alfieri n. 3 – 44021 – Codigoro (FE).

13.4. L'assistenza di tipo amministrativo è garantita dalla Società anche nei sei mesi successivi alla cessazione del contratto.
13.5. In caso di intervento a domicilio, per malfunzionamenti non imputabili alla Società, il Cliente è tenuto al pagamento di un corrispettivo pari ad euro 35,00 (oltre I.V.A. di legge) per ogni ora o frazione di ora di lavoro. Nel caso in cui l'intervento richieda l'utilizzo del cestello elevatore, l'importo complessivo dovuto dal Cliente è pari ad euro 85,00 (oltre I.V.A. di legge) per ogni ora o frazione di ora di lavoro.
A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, si citano alcune casistiche di malfunzionamenti non imputabili alla società:
a) presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili;
b) errata configurazione dei parametri di rete da parte del Cliente, non in linea con quanto indicato dal supporto tecnico CADF;
c) personal computer e/o router del Cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici;
d) mancanza di alimentazione elettrica alla Borchia Ottica o al Router;
e) cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici (spostamento/modifica del puntamento dell'antenna) operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate;
f) reset dell'antenna tramite pressione sull'apposito pulsante allocato sulla stessa o sull'alimentatore.

Art. 14 (Corrispettivi, fatturazione e modalità di pagamento)

14.1. A fronte della prestazione del Servizio il Cliente si impegna a corrispondere alla Società gli importi dovuti in base alle offerte ed alle condizioni, di volta in volta in vigore, riportate sul Sito Istituzionale e/o sul materiale informativo messo a disposizione dalla Società.
14.2. Gli importi dovuti, comprensivi di I.V.A. e di eventuali altri oneri di legge, vengono addebitati sulla Fattura Elettronica, costituita da documento elettronico in formato XML (eXtensible Markup Language), di seguito "Fattura", trasmesso per via telematica dalla Società al Sistema di Interscambio (SdI), individuato con decreto del Ministero dell'Economia e Finanze 7 marzo 2008 ai sensi della Legge 244/2007, e messo a disposizione del Cliente nella sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate (agenziaentrate.gov.it).
14.3. Al fine di consentire alla Società la trasmissione delle fatture elettroniche è fatto obbligo al Cliente di fornire i propri dati anagrafici così come presenti nell'Anagrafe Tributaria, completi di Codice Fiscale validamente rilasciato dagli Uffici dell'Agenzia delle Entrate.
Copia analogica della Fattura Elettronica, documento non valido ai fini fiscali, avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto, unitamente a tutte le altre informative previste *ex lege*, viene emessa con cadenza temporale bimestrale anticipata. Le fatture sono recapitate nel luogo indicato dal Cliente a meno che quest'ultimo attivi il servizio "invio fatture tramite e-mail" offerto dalla Società.
14.4. Nella fattura sono specificamente indicati gli importi dovuti ai sensi del presente articolo. Il pagamento delle fatture emesse dalla Società deve essere effettuato entro il termine indicato in fattura e per l'intero importo, fatto salvo quanto previsto all'art. 12.1., 12.2., 12.3., 12.4.
14.5. Per il pagamento delle fatture il cliente si avvale del mezzo di pagamento con addebito diretto in conto corrente bancario o postale con valuta fissa al giorno di scadenza. La richiesta di domiciliazione deve essere eseguita compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo di autorizzazione.
14.6. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 12.1., 12.2, 12.3. e 12.4. delle presenti condizioni generali di contratto, in caso di mancato o parziale pagamento dei corrispettivi dovuti, entro il termine di scadenza della fattura, la Società provvede ad inviare un sollecito bonario di pagamento tramite e-mail ovvero SMS assegnando al Cliente un termine di 10 giorni per provvedere al pagamento. Decorso *inutiliter* tale termine la Società provvede ad inviare tramite e-mail ovvero SMS un secondo sollecito di pagamento con contestuale preavviso di sospensione del servizio assegnando un ulteriore termine di 10 giorni per sanare la morosità. In caso di mancato pagamento la Società sospenderà l'erogazione del Servizio e il contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile secondo quanto previsto nel successivo art. 20.1. delle presenti condizioni generali di contratto, fermi restando gli ulteriori rimedi previsti *ex lege* in materia di recupero coattivo del credito.

Art. 15 (Oneri e spese)

15.1. L'I.V.A. e qualunque spesa, imposta od onere fiscale inerente al Contratto sono a carico del Cliente.

Art. 16 (Modifiche contrattuali)

16.1. Ai sensi dell'art. 98 septies decies comma 5 del D.lgs. 259/2003 ("Codice delle Comunicazioni elettroniche") la Società comunica eventuali modifiche unilaterali del rapporto contrattuale unitamente alle fatture o con separato avviso presso i recapiti di cui al successivo art. 22.1. delle presenti condizioni generali di contratto e anche tramite la pubblicazione di apposita informativa sul proprio sito web, con avviso in Home page.
16.2. La Società può modificare unilateralmente le specifiche tecniche del Servizio, aggiornare le condizioni economiche applicate, modificare le presenti condizioni generali, per esigenze tecniche, gestionali ed economiche o di carattere generale (a titolo esemplificativo e non esaustivo ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione e commercializzazione), per mutamento della disciplina regolamentare o normativa.
16.3. La Società informa il Cliente, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del suo diritto di recedere dal contratto senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accetta le nuove condizioni tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.
16.4. Il Cliente ha facoltà di recedere dal rapporto contrattuale con la Società, senza applicazione di costi o penali, entro 60 giorni dalla comunicazione della modifica. Il recesso sarà efficace dalla data di ricevimento della comunicazione del Cliente da parte della Società.

16.5. La comunicazione di recesso da parte del Cliente deve essere trasmessa a mezzo raccomandata A/R ovvero tramite posta elettronica certificata (PEC) agli indirizzi indicati all'art. 22.3 delle presenti condizioni generali di contratto.
16.6. Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di modifica, si applicheranno le precedenti condizioni contrattuali per i servizi fruiti fino alla data di disattivazione. Se il recesso viene esercitato tra il 31° (trentunesimo) e il 60° (sessantesimo) giorno, si applicheranno le nuove condizioni contrattuali per il periodo eccedente i primi 30 (trenta) giorni, fino alla data di disattivazione dei servizi.
16.7. Si intendono palesemente migliorative le modifiche che comportano esclusivamente il miglioramento di una o più condizioni tecniche e/o economiche del Servizio.
16.8. Resta inteso che in caso di recesso il Cliente deve continuare a versare le rate relative all'acquisto dell'apparecchiatura terminale e ai costi di attivazione con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento facendone esplicita richiesta a mezzo raccomandata A/R ovvero tramite posta elettronica certificata (PEC) agli indirizzi indicati all'art. 22.3. delle presenti condizioni generali di contratto. In caso contrario le eventuali rate residue sono richieste in un'unica soluzione.

Art. 17 (Durata, diritto di recesso e rinnovo)

17.1. Il contratto è a tempo indeterminato con una durata minima di 24 mesi.
17.2. Resta inteso che il Cliente ha facoltà di recedere, in ogni momento, dal contratto, con preavviso di almeno 30 giorni. Il recesso deve essere comunicato alla Società a mezzo raccomandata A/R ovvero tramite posta elettronica certificata (PEC) agli indirizzi indicati all'art. 22.3. delle presenti condizioni generali di contratto.
17.3 In caso di recesso anticipato rispetto alla durata minima contrattualmente prevista il Cliente deve corrispondere alla Società un contributo di disattivazione addebitato nella fattura finale, per il ristoro dei costi sostenuti dalla Società stessa, pari all'importo equivalente ad una mensilità di canone. Inoltre l'importo residuo relativo all'acquisto dell'apparecchiatura terminale e ai costi di attivazione è addebitato anch'esso nella fattura finale in un'unica soluzione, fatta salva la possibilità per il Cliente di proseguire il pagamento rateizzato con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento facendone esplicita richiesta al momento della comunicazione del recesso. In caso di mancata richiesta le eventuali rate residue sono richieste in un'unica soluzione.
17.4. Il recesso ha efficacia dal momento in cui la Società ha adempiuto a tutte le attività necessarie all'espletamento della relativa richiesta e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento della comunicazione del Cliente.

Art. 18 (Diritto di recesso ex art. 52 D.Lgs. 206/2005 c.d. Diritto di ripensamento)

18.1. Se il contratto è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente può recedere dal contratto nelle forme e modalità previste dagli art. 52 e ss. Del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), entro il termine di 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto. In particolare il Cliente deve inviare alla Società una esplicita dichiarazione scritta della sua volontà di recedere dal contratto mediante raccomandata A/R oppure tramite posta elettronica certificata (PEC) agli indirizzi di cui all'art. 22.3. delle presenti condizioni generali di contratto. A tal fine il cliente può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato alle presenti condizioni generali di contratto.
18.2. Se il Cliente intende richiedere l'attivazione del Servizio durante il periodo dei 14 giorni di cui sopra dichiara, al contempo, di rinunciare al diritto di ripensamento al momento dell'adesione all'Offerta Commerciale selezionando la relativa Opzione ovvero successivamente mediante compilazione di apposito modulo reperibile sul Sito Istituzionale. Qualora successivamente eserciti il diritto di recesso durante il periodo dei 14 giorni di cui sopra deve corrispondere alla Società i costi di attivazione del servizio.

Art. 19 (Cessione del contratto)

19.1. La Società si riserva il diritto di cedere il contratto e le presenti condizioni generali, in tutto o in parte, ad altre società senza autorizzazione del Cliente.
19.2. Il Cliente non potrà cedere a terzi, ad alcun titolo, né temporaneamente né definitivamente, il contratto e le presenti condizioni generali.

Art. 20 (Clausola risolutiva espressa)

20.1. In tutti i casi di inadempimento da parte del Cliente delle obbligazioni di cui agli artt. 3.3 (Identificazione del Cliente), 5 (Obblighi e responsabilità del Cliente), 10 (Condizioni di vendita dell'apparecchiatura terminale), 14 (Corrispettivi, fatturazione e modalità di pagamento), 19.2 (Cessione del contratto) delle presenti condizioni generali di contratto, la Società ha la facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile previa comunicazione scritta, fatte salve in ogni caso le azioni di rivalsa e risarcimento per i danni subiti e, in ogni caso, impregiudicati i diritti della Società alla percezione dei corrispettivi per il Servizio erogato.
20.2. Il Contratto si risolve altresì di diritto se il Cliente: a) risulta civilmente incapace; b) è stato in precedenza inadempiente nei confronti della Società e non ha sanato la propria esposizione debitoria; c) è assoggettato a procedure concorsuali o risulta inadempiente nei confronti di istituti di credito; d) è stato precedentemente coinvolto in casi di possibile minaccia all'integrità delle reti, frode e/o traffico anomalo; e) risulta iscritto nell'elenco dei protesti o soggetto a procedure esecutive; f) a seguito di opportune verifiche svolte al fine di controllare e prevenire il rischio di insolvenza, risulta non garantire il regolare pagamento dei corrispettivi relativi alla fornitura dei Servizi.

Art. 21 (Invalidità parziale)

21.1. Eventuali invalidità di una o più clausole (o di parti di esse) delle presenti condizioni generali di contratto non travolgono le intere condizioni generali di contratto ovvero le altre clausole ivi contenute non colpite da invalidità, le quali devono ritenersi pienamente valide ed efficaci.

Art. 22 (Comunicazioni)

22.1. Tutte le comunicazioni al Cliente relative al contratto o alle presenti condizioni generali di contratto possono essere effettuate dalla Società, alternativamente, con le seguenti modalità: a) telefonicamente, contattando il numero indicato dal Cliente in sede di compilazione on-line dell'apposito modulo di cui all'art. 3.2 delle presenti condizioni generali di contratto; b) trasmesse agli indirizzi di posta elettronica indicati dal Cliente in sede di compilazione on-line dell'apposito modulo di cui all'art. 3.2 delle presenti condizioni generali di contratto; c) trasmesse a mezzo raccomandata A/R all'indirizzo indicato dal Cliente al momento della compilazione on-line dell'apposito modulo di cui all'art. 3.2 delle presenti condizioni generali di contratto.
22.2. Le parti si danno reciprocamente atto che le comunicazioni inviate attraverso messaggi di posta elettronica costituiscono documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti che, seppure privi di firma, rientrano tra le riproduzioni informatiche e le rappresentazioni meccaniche di cui all'art. 2712 del codice civile.
22.3. Tutte le comunicazioni indirizzate alla Società sono effettuate con le seguenti modalità e inviate ai seguenti recapiti:

- Posta ordinaria o Raccomandata A/R: Via Vittorio Alfieri n. 3 – 44021 – Codigoro (FE);
- E-mail: info@deltawebferrara.it;
- PEC :pec@cert.deltawebferrara.it;

Art. 23 (Procedura di conciliazione)

23.1. Il Cliente che, in relazione al rapporto contrattuale con la Società, lamenta la violazione di un proprio diritto od interesse ed intende agire in via giudiziaria, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni.

23.2. Tale tentativo può essere intrapreso dinanzi ai Co.re.com che operano, su delega dell'Autorità, a livello regionale, tramite la nuova piattaforma online Conciliaweb, o, in alternativa, presso:

- gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle associazioni dei consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n.661/15/CONS;
- gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;
- le Camere di conciliazione istituite presso le Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e Unioncamere.

Per accettazione

_____

Art. 24 (Foro competente)

24.1. Per le controversie che dovessero insorgere in merito all'interpretazione e/o esecuzione del contratto e/o delle presenti condizioni generali di contratto, è competente il giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore ai sensi dell'art. 66 *bis* del D.lgs. 206/2005 ("Codice del Consumo").

24.2. È fatta salva la possibilità di promuovere la risoluzione extragiudiziale delle controversie mediante il ricorso alle procedure di cui alla parte V, titolo II-bis, del D.lgs. 206/2005 ("Codice del Consumo").

Art. 25 (Trattamento dei dati personali)

25.1. 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. L' Informativa fornita dalla Società quale Titolare del trattamento dei dati personali dei Clienti, è reperibile sul Sito Istituzionale. 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 del trattamento, unicamente per finalità correlate all'erogazione del Servizio ed in conformità alle presenti Condizioni generali di contratto.

Art. 26 (Codice etico)

26.1. La Società ha adottato, ai sensi del D.lgs. 231/2001 un Codice Etico, per diffondere un'immagine aziendale di affidabilità, correttezza e trasparenza delle attività poste in essere. Il Codice etico è consultabile sul Sito Istituzionale della Società.

Art. 27 (Rinvio)

27.1. Per quanto non espressamente previsto nelle presenti condizioni generali di contratto si rinvia alla normativa vigente in materia.

Per accettazione

_____

ACCETTAZIONE ESPRESSA

Ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del codice civile, il cliente dichiara di aver preso visione e di accettare espressamente, mediante apposita e separata sottoscrizione, le clausole contrattuali di cui agli articoli di seguito indicati: 3.7., 7, 16.8., 18.2, 19, 20.