

Condizioni Generali di Contratto per i Servizi SPEEDY

1. OGGETTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di Videobyte S.r.l. ("VIDEOBYTE") del servizio di accesso ad Internet denominato SPEEDY (il "Servizio"), descritto sul sito www.speedy.it. Il Servizio è offerto e fornito da VIDEOBYTE alle persone fisiche, alle aziende, ai professionisti ed agli enti pubblici (il "Cliente" / i "Clienti"). Per "Contratto" si intende l'accordo per la fornitura del Servizio stipulato tra VIDEOBYTE e il Cliente, disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, dall'offerta commerciale e da ogni altro eventuale allegato all'offerta, nonché dalle condizioni particolari di ogni eventuale successiva proposta commerciale da parte di VIDEOBYTE ed accettata dal Cliente. Il Contratto ha valore di offerta al pubblico da parte di VIDEOBYTE. Per "Servizio" si intende qualsiasi prestazione fornita da VIDEOBYTE a seguito dell'avvenuta richiesta di attivazione di ciascun Servizio da parte del Cliente. La descrizione e gli standard qualitativi dei Servizi SPEEDY sono contenuti nel documento "Carta dei Servizi", disponibile presso la sede legale della Società e pubblicato sul sito www.speedy.it. Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e tariffe è consultabile sul sito www.speedy.it, nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

1.2 Definizioni. Ai fini delle presenti Condizioni Generali si intendono per:

- CPE: Customer Premises Equipment, apparecchiatura di terminazione fornita da VIDEOBYTE per la connessione alla rete;
- VoIP: Voice Over Internet Protocol, servizio di telefonia vocale erogato tramite protocollo Internet;
- FWA: Fixed Wireless Access, tecnologia di accesso a banda larga wireless non nomadica;
- SLA: Service Level Agreement, impegni contrattuali in materia di tempi di ripristino guasti e qualità del servizio;
- Carta dei Servizi: documento pubblicato da VIDEOBYTE sul sito www.speedy.it che definisce standard qualitativi, tempi di intervento, indennizzi e modalità di reclamo;
- Area speciale: zona facilmente individuabile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo, isole con meno di mille abitanti, zone di montagna disabitate);
- Località disagiata: zona non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (a titolo esemplificativo e non esaustivo, elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo).

2. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Il Contratto, attivabile attraverso modalità elettronica e cartacea, si intenderà concluso, e pertanto integralmente approvato da entrambe le Parti, nel momento in cui il Cliente, solo dopo aver preso visione del Contratto medesimo, avendone compreso i diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni ivi riportate, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 e seguenti c.c., confermerà la richiesta di acquisto del Servizio selezionato.

2.2 VIDEOBYTE si riserva di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

- a. se il Cliente risultasse inadempiente nei confronti di VIDEOBYTE anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
- b. se il Cliente non fornisse prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- c. se il Cliente risultasse iscritto nell'elenco dei protesti o fosse assoggettato a procedure esecutive, fosse sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
- d. se sussistessero motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione, che impediscano od ostacolino l'attivazione dei Servizi;
- e. se, in seguito ad una antecedente richiesta di sottoscrizione avvenuta nei dodici mesi precedenti, non andata a buon fine per mancanza di copertura del Servizio SPEEDY comprovata in fase di tentata installazione (cosiddetto "KO tecnico"), la stessa non sia stata ulteriormente integrata presso l'indirizzo di installazione richiesto.

2.3 VIDEOBYTE attiverà il Servizio con la tecnologia più avanzata disponibile. Al riguardo, solo ove e non appena tecnicamente possibile, VIDEOBYTE, previa comunicazione al Cliente a mezzo posta elettronica delle eventuali variazioni di prestazioni e corrispettivi, può effettuare l'aggiornamento alla migliore tecnologia disponibile mediante un intervento tecnico.

2.4 Al fine di consentire ai tecnici autorizzati l'installazione e l'attivazione del Servizio, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione, nonché a garantire il facile accesso al luogo di intervento, anche laddove sia necessario il passaggio in parti condominiali comuni o in aree in proprietà di terzi. Il Cliente si impegna inoltre a segnalare preventivamente al tecnico incaricato, il luogo ove la CPE (ovvero il dispositivo necessario al funzionamento del Servizio) dovrebbe essere posizionata (a titolo esemplificativo e non esaustivo, balcone, tetto, piano del locale, etc.), fatta salva diversa valutazione da parte del tecnico incaricato durante il sopralluogo.

2.5 Contestualmente al buon esito dell'intervento, realizzato dal tecnico incaricato dell'installazione della CPE, VIDEOBYTE attiverà il Servizio richiesto. Ad avvenuta installazione ed attivazione, il collegamento ad Internet tramite il Servizio SPEEDY avverrà per mezzo di un dispositivo collegato con un singolo cavo Ethernet direttamente con la CPE SPEEDY.

2.6 La tipologia di installazione, corrispondente al Servizio prescelto, indicata nella scheda servizio, descritta e disponibile in fase di acquisto, può essere:

- a. **Basic:** attivazione entro 30 (trenta) giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione del contratto correttamente compilato e firmato;
- b. **Standard e Quando Vuoi:** attivazione entro 20 (venti) giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione del contratto correttamente compilato e firmato;
- c. **Premium:** attivazione entro 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione del contratto correttamente compilato e firmato;
- d. **Fibra Standard e Fibra Premium:** attivazione entro 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione del contratto correttamente compilato e firmato per gli edifici RFA (pronti per l'attivazione); 60 (sessanta) giorni lavorativi per tutti gli altri.

I tempi di installazione del Servizio sono garantiti nel 90% dei casi, fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico e/o amministrativo non imputabili a VIDEOBYTE (ad es. mancata concessione di accessi, attraversamenti stradali, scavi, permessi condominiali, vincoli urbanistici, ritardi imputabili alla Pubblica Amministrazione, etc.) e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito o alla forza maggiore. In caso di mancato raggiungimento del target indicato, il Cliente avrà diritto a un indennizzo come previsto dall'art. 14.3.

2.7 Il costo di listino dell'installazione per le tecnologie FWA e Fibra è indicato nella tabella sottostante, salvo promozioni attive al momento della conclusione del Contratto:

Tipo di Servizio	Installazione Basic	Installazione Standard	Installazione Premium	Installazione Quando Vuoi	Installazione Fibra Standard	Installazione Fibra Premium
SPEEDY Ufficio	119,00 € (IVA esclusa)	139,00 € (IVA esclusa)	169,00 € (IVA esclusa)	289,00 € (IVA esclusa)	99,00 € (IVA esclusa)	399,00 € (IVA esclusa)
SPEEDY Casa	139,90 € (IVA inclusa)	169,90 € (IVA inclusa)	199,90 € (IVA inclusa)	349,90 € (IVA inclusa)	119,90 € (IVA inclusa)	Non disponibile

2.8 L'installazione Basic comprende:

- a. installazione e puntamento della CPE SPEEDY su supporto adeguato e preesistente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, palo per antenna, staffa a muro, etc.);
- b. tempo di intervento massimo di 1 (una) ora lavorativa (in caso di un solo tecnico impiegato) o di 0,5 (mezza) ora lavorativa (in caso di due o più tecnici impiegati).

L'installazione Standard e Quando Vuoi comprende:

- a. installazione e puntamento della CPE SPEEDY su supporto adeguato e preesistente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, palo per antenna, staffa a muro, etc.);
- b. posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima pari a 20 (venti) metri;
- c. tempo di intervento massimo di 2 (due) ore lavorative (in caso di un solo tecnico impiegato) o di 1 (una) ora lavorativa (in caso di due o più tecnici impiegati).

L'installazione Premium comprende:

- a. installazione e puntamento della CPE SPEEDY su nuovo palo fino a 3 (tre) metri o supporto a muro;
- b. piastre o zanche per fissaggio palo e tasselli;
- c. posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima pari a 40 (quaranta) metri;
- d. tempo di intervento massimo di 3 (tre) ore lavorative (in caso di un solo tecnico impiegato) o di 1,5 (una e mezza) ore lavorative (in caso di due o più tecnici impiegati).

L'installazione Fibra Standard comprende:

- a. posa del cavo in fibra ottica fino al punto di terminazione scelto interno all'edificio attraverso infrastrutture in proprietà privata esistenti o predisposte a cura del Cliente;
- b. installazione della borchia ottica passiva e della CPE SPEEDY.

L'installazione Fibra Premium comprende:

- a. realizzazione dell'infrastruttura di posa del cavo in fibra ottica esterna alla proprietà privata;
- b. posa del cavo in fibra ottica fino al punto di terminazione interno all'edificio attraverso infrastrutture in proprietà privata esistenti o predisposte a cura del Cliente;
- c. installazione della borchia ottica passiva e della CPE SPEEDY.

In tutti i casi, qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto alla tipologia di installazione prevista o nell'ipotesi di richiesta da parte del Cliente, gli stessi dovranno essere preventivamente comunicati al fine di consentire al Cliente medesimo di autorizzare espressamente eventuali oneri aggiuntivi a suo carico. Qualora l'installazione richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte del tecnico incaricato, saranno ad esclusivo carico del Cliente i maggiori costi sopravvenuti. Qualora la sede/abitazione del Cliente sia situata in "area speciale" ovvero in "località disagiata", come definite all'art. 1.2, il Cliente si impegna preventivamente a corrispondere al tecnico incaricato ogni onere derivante dall'esigenza di utilizzo del mezzo speciale eventualmente necessario per procedere all'installazione a regola d'arte, così come descritta nel presente articolo.

2.9 Le condizioni sopra elencate restano valide anche per eventuali interventi di riparazione guasti che dovessero verificarsi nel corso della vigenza del Contratto nonché per le procedure di disinstallazione e ritiro della CPE e degli eventuali altri apparati forniti a seguito della cessazione del Contratto.

2.10 Ad avvenuta installazione, il tecnico incaricato da VIDEOBYTE può rilasciare al Cliente copia del "rapporto tecnico di intervento".

2.11 Al momento dell'attivazione del Servizio, VIDEOBYTE indicherà al Cliente le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio stesso.

2.12 In caso di impossibilità di attivazione del Servizio SPEEDY per cause tecniche o di copertura verificata dal tecnico autorizzato da VIDEOBYTE in fase di installazione, quanto eventualmente anticipato dal Cliente è rimborsato integralmente; il Contratto si intende risolto di diritto e null'altro sarà dovuto. Qualora invece l'impossibilità di attivazione dipenda da cause imputabili al Cliente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: assenza all'appuntamento concordato, mancato rilascio degli accessi o delle autorizzazioni necessarie, false o inesatte dichiarazioni del Cliente, ostacoli riconducibili al Cliente o a terzi non dipendenti da VIDEOBYTE), VIDEOBYTE ha facoltà, a propria scelta, di: (i) concordare un nuovo appuntamento, addebitando al Cliente un contributo forfettario pari a euro 30,00 (trenta) IVA esclusa (euro 36,60 IVA inclusa per i clienti consumatori) per ogni intervento non andato a buon fine, a copertura del costo effettivamente sostenuto per l'uscita, fermo il diritto di VIDEOBYTE al recupero dei maggiori costi effettivamente documentati; ovvero (ii) risolvere il Contratto, con diritto di trattenere a tal fine il predetto contributo forfettario a titolo di rimborso costi.

2.13 I Servizi "Casa" si intendono rivolti esclusivamente a consumatori e forniti presso abitazioni private; i Servizi "Ufficio" si intendono rivolti esclusivamente a professionisti e microimprese. VIDEOBYTE si riserva di richiedere al Cliente una Visura Camerale aggiornata per verificare la congruità dell'Impresa con il Servizio scelto.

3. DURATA DEL CONTRATTO – RECESSO

3.1 Salvo diverse disposizioni, il Contratto per l'erogazione del Servizio ha durata iniziale di 24 (ventiquattro) mesi per i consumatori, professionisti, microimprese e organizzazioni non profit e di 36 (trentasei) mesi per tutte le altre tipologie di Clienti, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione. Successivamente alla prima scadenza, il Contratto si rinnoverà automaticamente di mese in mese (o, ove diversamente e specificamente convenuto, per ulteriori periodi di 12 mesi), salvo esplicita rinuncia (disdetta) da parte del Cliente. La presente clausola di tacito rinnovo è appositamente approvata dalle Parti ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341, secondo comma, c.c.; per i clienti consumatori, VIDEOBYTE acquisisce altresì una distinta e specifica approvazione scritta della clausola di rinnovo automatico, ai sensi dell'art. 1341 c.c. e dell'art. 65-bis del D.lgs. 206/2005. Il preavviso ordinario per il non rinnovo alla scadenza naturale è di 30 (trenta) giorni antecedenti la scadenza.

3.1bis Ai sensi dell'art. 65-bis del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), il Cliente consumatore ha in ogni caso diritto di recedere dal Contratto anche oltre il termine ordinario di preavviso di cui al presente articolo ("disdetta tardiva"), con effetto dal giorno di ricezione della comunicazione; in tal caso il Cliente è tenuto al pagamento esclusivo dei canoni e dei servizi effettivamente fruiti fino alla data di cessazione, senza ulteriori oneri, penali o costi di disattivazione del Servizio, salvi gli obblighi di restituzione degli apparati e le relative spese di smontaggio e ritiro, nonché il regime dei dispositivi di cui all'art. 6, fermi gli oneri di cui all'art. 3.3. Le comunicazioni di recesso, disdetta e non rinnovo possono essere inviate, a scelta del Cliente, attraverso uno qualsiasi dei canali indicati all'art. 12.4, su qualsiasi supporto durevole ai sensi dell'art. 54 del Codice del Consumo; la comunicazione ha effetto dal giorno di ricezione.

3.2 Fatto salvo il diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del D.lgs. 206/2005 e s.m.i., che il consumatore può esercitare entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla conclusione del Contratto; in base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza vincoli temporali e senza spese né penali, inviando la relativa comunicazione scritta con uno qualsiasi dei mezzi di cui all'art. 12.4 e, in ogni caso, su qualsiasi supporto durevole ai sensi dell'art. 54 del D.lgs. 206/2005. Il recesso avrà efficacia decorso 30 (trenta) giorni dalla data certificata di invio della richiesta. Al Cliente sarà addebitato il canone pro-rata fino alla data di cessazione effettiva, comprensivo di eventuali ratei sui contributi fissi. Restano salvi gli obblighi di restituzione degli apparati e le relative spese di smontaggio e ritiro di cui all'art. 3.3, nonché il regime dei dispositivi di cui all'art. 6.

3.3 Ai fini del recesso di cui all'art. 3.2, il Cliente consumatore non è tenuto a penali, costi o contributi amministrativi di disattivazione del Servizio, né a recupero o storno delle eventuali condizioni promozionali applicate al canone del Servizio. Restano comunque a carico del Cliente, in quanto relative agli apparati e non al Servizio, le spese per l'intervento tecnico di smontaggio e ritiro della CPE e degli accessori forniti in comodato d'uso, pari a euro 40,00 (quaranta) IVA esclusa (euro 48,80 IVA inclusa per i clienti consumatori), il cui importo è pubblicato nella pagina di trasparenza tariffaria del sito www.speedy.it; restano altresì fermi gli obblighi di restituzione degli apparati e il regime dei dispositivi di cui all'art. 6. Per i Clienti professionisti, microimprese, enti e comunque non qualificabili come consumatori ai sensi del D.lgs. 206/2005, restano a carico del Cliente le spese di cui al periodo precedente. Ove sia stato applicato un contributo di attivazione/installazione agevolato, espressamente e separatamente indicato e specificamente approvato per iscritto ai sensi dell'art. 1341 c.c., il Cliente è tenuto al rimborso della quota parte non ancora ammortizzata, calcolata in proporzione ai mesi residui rispetto alla durata iniziale del Contratto, quale recupero del costo effettivamente sopportato e documentato da VIDEOBYTE ai sensi dell'art. 1, comma 3, della Legge 2 aprile 2007, n. 40. Restano altresì a carico del Cliente i costi di disattivazione effettivamente sostenuti e documentati da VIDEOBYTE (non aventi natura forfettaria né penale). È esclusa qualsiasi penale

di recesso.

3.4 Il profilo contrattuale “Quando Vuoi” non prevede una durata minima, il Cliente può attivare il Servizio di 30 (trenta) giorni in 30 (trenta) giorni, anche non contigui, dando comunicazione di volta in volta a VIDEOBYTE con almeno 15 (quindici) giorni di preavviso dall'inizio del periodo di attivazione e corrispondendo anticipatamente il canone del Servizio, che sarà pertanto automaticamente disattivato al termine del periodo di fruizione. Al fine di garantire le risorse di rete necessarie all'erogazione del Servizio, è previsto il pagamento di un canone annuale anticipato, pari a 2 (due) mensilità, il cui importo sarà scalato dai pagamenti corrisposti dal Cliente per i periodi utilizzati entro gli 11 mesi successivi. Qualora il Cliente volesse recedere dal Servizio, si applicano le disposizioni di cui all'art. 3.3.

3.5 VIDEOBYTE ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso o a mezzo di Posta Elettronica Certificata comunicata dal Cliente come infra specificato all'art. 9.1.

3.6 In caso di recesso da parte di VIDEOBYTE, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo dovuto per tutto il periodo di fruizione del Servizio. Qualora il Cliente vanti un credito eccedente rispetto all'effettivo periodo di fruizione del Servizio, terminato a seguito del recesso, VIDEOBYTE provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento del Servizio medesimo, mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione del Contratto.

4. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO

4.1 Il Servizio viene erogato da VIDEOBYTE in base alle soluzioni tecniche disponibili al momento della conclusione del Contratto. I servizi dati SPEEDY hanno un profilo di traffico illimitato, senza costo legato ai dati consumati in (Giga)byte mensili. Per tutelare l'integrità e la sicurezza della rete a favore di tutti gli utenti, VIDEOBYTE configura il Servizio e i relativi parametri tecnici e può introdurre, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse, in conformità al Regolamento (UE) 2015/2120 (Open Internet) e alle delibere AGCOM.

4.2 In caso di utilizzo improprio del Servizio rispetto al profilo prescelto, VIDEOBYTE, su supporto durevole (PEC, posta elettronica o raccomandata a/r), inviterà il Cliente a farne un uso conforme. Qualora, malgrado le ripetute segnalazioni, il Cliente persista nell'utilizzo improprio, VIDEOBYTE si riserva di intervenire secondo le modalità più idonee alla situazione.

4.3 In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati e/o alla rete funzionali all'erogazione del Servizio SPEEDY, dovuti a caso fortuito, forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, VIDEOBYTE ha la facoltà di sospendere il Servizio in ogni momento, in tutto o in parte, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a VIDEOBYTE perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

4.4 Ai sensi dell'art. 1 e dell'art. 12 della Delibera AGCOM 156/23/CONS, i servizi in modalità FWA sono forniti con le caratteristiche tecniche di velocità (minima garantita, massima e normalmente disponibile) indicate nella scheda tecnica di trasparenza allegata all'offerta, redatta secondo il modello standardizzato (Allegato 1 della citata delibera). Il Cliente prende atto che le prestazioni FWA sono intrinsecamente soggette a variabilità, potendo essere influenzate da fattori ambientali, di congestione di cella e di propagazione radio; fermo restando il rispetto della banda minima garantita (BMG) dichiarata e dei conseguenti diritti di indennizzo di cui all'art. 14, VIDEOBYTE non risponde per interruzioni o degrado derivanti da cause a essa non imputabili, quali:

- a. interferenze elettromagnetiche non dipendenti da VIDEOBYTE;
- b. imperfetta ricetrasmisione provocata o derivante da fonti esterne;
- c. perdita della visibilità ottica tra la sede/abitazione del Cliente e la Stazione Radio Base, dovuta ad esempio a edificazione di nuovi edifici/strutture o alla crescita della vegetazione.

4.5 VIDEOBYTE, inoltre, non è responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da:

- a. particolari condizioni atmosferiche;
- b. errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente;
- c. malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli apparati e/o accessori del Cliente;
- d. manomissioni, interventi o riparazioni effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati da VIDEOBYTE;
- e. eventuale presenza di sistemi interferenti (quali ad esempio altri sistemi FWA, xDSL, ISDN, Wi-Fi, etc.), inseriti anche successivamente all'attivazione della linea SPEEDY;
- f. utilizzo del Servizio in difformità delle istruzioni ricevute;
- g. forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da VIDEOBYTE e dipendenti da fatti naturali o dei terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi, trancio/degrado cavo in fibra ottica, trancio/degrado cavo in rame.

Qualora le cause di indisponibilità permanente del Servizio non siano da imputare al Cliente, il Contratto si intenderà risolto e null'altro sarà dovuto a VIDEOBYTE, salvi i costi per la restituzione dei dispositivi di cui all'art. 6 e salvo il rimborso, a favore del Cliente, dei corrispettivi già corrisposti e non fruiti.

- 4.6 VIDEOBYTE non è responsabile per danni derivanti da attività o decisioni della pubblica amministrazione o dell'autorità giudiziaria o regolamentare (a titolo esemplificativo, ritardo nel rilascio di permessi o autorizzazioni, ovvero provvedimenti che inibiscano l'erogazione del Servizio o dispongano la sospensione o revoca della licenza).
- 4.7 L'esclusione di responsabilità di cui agli artt. 4.4 e 4.5 si applica anche a favore di VIDEOBYTE per danni, perdite o oneri subiti dal Cliente o da soggetti a esso collegati. In nessun caso VIDEOBYTE risponde di danni indiretti, quali mancato guadagno o perdita di opportunità commerciali, salvi i casi di dolo o colpa grave.
- 4.8 Per i servizi di telefonia SPEEDY VoIP, il Cliente è tenuto a utilizzare l'eventuale tariffazione "Flat" con buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale comunicazione interpersonale (es. call center, phone center, contact center e ogni altra attività di traffico telefonico massivo). Per quanto riguarda il traffico uscente si presume il rispetto dei seguenti parametri di "Fair Usage": traffico mensile uscente verso direttrici flat (numerazioni fisse italiane e numerazioni mobili italiane, escluse numerazioni speciali) non superiore a 1.000 minuti per ogni canale voce, di cui almeno il 30% verso numerazioni fisse italiane. Superati i parametri di Fair Usage sopra indicati, VIDEOBYTE si riserva la facoltà di addebitare il traffico eccedente con la relativa tariffazione a consumo o di modificare il profilo tariffario, previo preavviso di 30 giorni, comunicando al Cliente la nuova tariffazione o il nuovo profilo applicabile, nel rispetto dei principi di trasparenza e buona fede contrattuale.
- 4.9 Il Servizio di Telefonia su IP (VoIP) richiede alimentazione elettrica continua per il funzionamento. Per i Clienti che abbiano attivato il servizio vocale, VIDEOBYTE garantisce l'accesso gratuito alle chiamate ai numeri di emergenza (112 e, ove applicabile, 118/115), nei limiti delle capacità tecniche del Servizio e in conformità all'art. 109 della Direttiva (UE) 2018/1972 (Codice europeo delle comunicazioni elettroniche) e al DM 17 gennaio 2025 (NUE 112). L'indirizzo di installazione del Servizio è utilizzato come indirizzo di riferimento per la localizzazione delle chiamate ai numeri di emergenza; il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente a VIDEOBYTE ogni variazione dell'indirizzo di installazione o di utilizzo e a informare gli utilizzatori del Servizio dell'indirizzo associato ai fini della localizzazione del 112. In caso di interruzione dell'alimentazione elettrica, di guasto della rete locale del Cliente o di interruzione del collegamento Internet, il Servizio vocale e le chiamate ai numeri di emergenza (112, 118, 115) potrebbero non essere disponibili; il Cliente è pertanto invitato a dotarsi di mezzi alternativi (a titolo esemplificativo, rete mobile, gruppo di continuità o alimentazione di riserva) per mantenere l'accesso ai servizi di emergenza. Per i servizi VoIP di tipo nomadico, il Cliente riceve apposita informativa precontrattuale sulle limitazioni in caso di emergenza e sull'obbligo di mantenere aggiornato l'indirizzo di localizzazione. VIDEOBYTE non garantisce il funzionamento di servizi accessori o apparati di terzi (fax, allarmi, telesoccorso, terminali POS, SISAL, Lottomatica, centralini) che richiedono alimentazione di linea tradizionale.
- 4.10 Il Servizio è fornito in qualità di "mere conduit", ai sensi della Direttiva UE 2000/31/CE recepita in Italia con il D.Lgs. 9 aprile 2003, n. 70. VIDEOBYTE non monitora, non verifica e non assume alcuna responsabilità circa la liceità, l'accuratezza o la natura dei dati, dei contenuti o delle comunicazioni trasmessi dal Cliente. Resta fermo il regime previsto dal Regolamento (UE) 2022/2065 (Digital Services Act), per il quale l'Autorità garante delle comunicazioni (AGCOM) opera come Coordinatore nazionale dei servizi digitali.
- ## 5. ASSISTENZA COMMERCIALE, TECNICA E SEGNALAZIONE GUASTI
- 5.1 Il servizio clienti SPEEDY garantisce le seguenti tipologie di assistenza:
- Amministrativa: per rispondere alle domande relative ai pagamenti e alle fatture;
 - Commerciale: per rispondere alle domande di natura commerciale relative agli ordini, all'attivazione del Servizio, alla gestione dell'abbonamento;
 - Tecnica: per rispondere e risolvere problematiche relative alla funzionalità del Servizio stesso (disservizi, guasti, richieste di supporto).
- 5.2 Il Cliente si impegna a comunicare qualunque segnalazione o eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio attraverso una tra le seguenti modalità disponibili:
- apertura del "Ticket" dalla propria area riservata sul sito www.speedy.it;
 - chat (ove disponibile);
 - telefono;
 - e-mail.
- Gli orari e le modalità di fruizione del servizio clienti sono disponibili sul sito www.speedy.it nella sezione "Assistenza".
- 5.3 VIDEOBYTE confermerà la ricezione della segnalazione del Cliente effettuata così come indicato all'art. 5.2, entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi e fornirà nel minor tempo possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione e chiarimento.
- 5.4 Per l'assistenza tecnica, VIDEOBYTE assicura al Cliente che segnala malfunzionamenti o guasti un percorso di risoluzione articolato in: verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione; diagnosi e collaudo tecnico; eventuale intervento in loco. I tempi di risoluzione dei guasti bloccanti sono disciplinati dall'art. 5.6.
- 5.5 Nell'ipotesi in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente che comporti un intervento tecnico in loco, si accerti la perfetta funzionalità del Servizio, ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a VIDEOBYTE, il suddetto intervento si definisce "intervento a vuoto". A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, si citano di seguito alcune casistiche riconducibili ad un intervento a vuoto e pertanto non imputabili a VIDEOBYTE:

- 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 VIDEOBYTE;
- c. dispositivi del Cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici;
- d. mancanza di alimentazione elettrica;
- e. cavo Ethernet/fibra danneggiato o interventi meccanici (spostamento/ripuntamento della CPE) operati direttamente dal Cliente, da terze parti non autorizzate o da agenti atmosferici;
- f. reset della CPE tramite pressione sull'apposito pulsante allocato sulla stessa o sull'alimentatore.

5.6 Le segnalazioni rivolte al servizio di assistenza tecnica possono riguardare guasti bloccanti (disservizi) e guasti non bloccanti. Per guasti bloccanti (disservizi) riscontrati sull'apparato del Cliente, solo nell'ipotesi in cui determinino l'impossibilità assoluta di fruire del Servizio in virtù dell'assenza totale di connettività, si intendono:

- a. guasto CPE;
- b. guasto IDU (alimentatore della CPE);
- c. guasto router principale;
- d. guasto cavo/connettori.

Tutti i Clienti hanno diritto, compresi nel canone di Servizio, a SLA dedicati, così come di seguito precisati. Per SLA dedicato si intende la risoluzione entro il termine di seguito indicato dei soli guasti bloccanti (disservizi) comunicati dal Cliente e imputabili a VIDEOBYTE. Di seguito si riporta una tabella di maggior dettaglio:

Tipo di Servizio	Tempi di ripristino	SLA	Intervento a vuoto
SPEEDY Ufficio/Fibra	Entro 3 giorni lavorativi successivi alla apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 09:00 – 18:00 lunedì/venerdì (esclusi festivi)	SLA Plus	Sarà addebitato al Cliente stesso, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a euro 60,00 (sessanta) IVA esclusa per ogni ora o frazione di ora di intervento, comprensiva del viaggio andata/ritorno dalla sede del tecnico incaricato.
SPEEDY Casa/Fibra	Entro 5 giorni lavorativi successivi alla apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 09:00 – 18:00 lunedì/venerdì (esclusi festivi)	SLA Standard	Sarà addebitato al Cliente stesso, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a euro 73,20 (settantatré e venti) IVA inclusa per ogni ora o frazione di ora di intervento, comprensiva del viaggio andata/ritorno dalla sede del tecnico incaricato.

Precisazione: il termine di ripristino decorre soltanto se la segnalazione del guasto bloccante viene aperta entro le ore 16:00 di un giorno lavorativo (lunedì–venerdì, festivi esclusi, fascia 09:00–18:00); le segnalazioni ricevute fuori da tali termini, incluse quelle del venerdì pomeriggio e dei giorni non lavorativi, decorrono dal primo giorno lavorativo successivo. Si raccomanda al Cliente di verificare gli orari di copertura del servizio di assistenza sul sito www.speedy.it e nelle conferme di appuntamento.

5.7 Il Cliente è tenuto a corrispondere l'importo previsto per l'intervento a vuoto direttamente a VIDEOBYTE in successiva fattura; è obbligo del Cliente controfirmare il rapporto tecnico di intervento.

5.8 Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a VIDEOBYTE risolti oltre i tempi definiti dagli SLA dedicati, il Cliente può richiedere il riconoscimento di una penale così determinata: [numero di giorni di ritardo X canone giornaliero dell'accesso X 1,25]. Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento al canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30. In nessun caso l'indennizzo potrà essere superiore al canone mensile del Servizio stesso, fermi i minimi di indennizzo previsti dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS ove applicabili. La misurazione della qualità della connessione può essere verificata tramite il tool ufficiale www.misurainternet.it. I risultati del certificato di misurazione, inviati entro 30 giorni dalla stessa, valgono come reclamo circostanziato. Il riferimento agli standard qualitativi è conforme alla Delibera AGCOM 156/23/CONS, alla Delibera AGCOM 347/18/CONS (indennizzi) e alla Carta dei Servizi. Dal tempo di SLA vanno escluse le sospensioni per i seguenti casi:

- a. cause di forza maggiore;
- b. mancato rilascio delle autorizzazioni da parte di enti pubblici o privati;
- c. sede/abitazione Cliente situata in "area speciale" o "località disagiata", come definite all'art. 1.2;
- d. irreperibilità o impossibilità di accesso presso la sede/abitazione del Cliente per cause imputabili allo stesso;
- e. condizioni meteo avverse o tali da compromettere la sicurezza sul lavoro;
- f. indisponibilità di eventuali dispositivi di protezione collettivi o piattaforme aeree necessarie per il rispetto delle normative sulla sicurezza.

5.9 VIDEOBYTE garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente lo stesso in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni. Nel caso in cui siano necessari i già menzionati interventi di manutenzione, eccetto per interventi di emergenza come previsto dall'art. 4.3, VIDEOBYTE si impegna a comunicare con anticipo, entro 48 (quarantotto) ore dall'intervento stesso, la data in cui gli stessi avverranno e laddove possibile, la durata dei medesimi.

6. APPARECCHIATURE E DISPOSITIVI: NOLEGGIO, COMODATO D'USO GRATUITO E GARANZIA

6.1 Qualora, in linea con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di VIDEOBYTE di dispositivi necessari alla fruizione del Servizio, la stessa avverrà in comodato d'uso gratuito ovvero in vendita rateizzata, come indicato nell'offerta commerciale. I due regimi si applicano distintamente come segue:

Comodato d'uso gratuito. Il dispositivo è concesso gratuitamente per tutta la durata del Contratto e resta di proprietà di VIDEOBYTE. In caso di recesso anticipato o risoluzione, il Cliente è tenuto esclusivamente alla restituzione del dispositivo negli stessi modi e termini di cui all'art. 6.7; non è dovuto alcun "valore residuo" o canone residuo sul dispositivo. Restano a carico del Cliente le sole spese effettivamente documentate di smontaggio e ritiro di cui all'art. 3.3, nonché, in caso di mancata o tardiva restituzione, il risarcimento del danno di cui all'art. 6.7.

Vendita rateizzata (contratto autonomo di vendita). Il dispositivo è oggetto di un distinto contratto di vendita a rate (in 24 o 48 rate), separato e autonomo rispetto alla fornitura del Servizio, come risulta dall'offerta commerciale. Il recesso o la risoluzione del Contratto di Servizio non scioglie il contratto di vendita: il dispositivo è riscattato dal Cliente, che è tenuto al pagamento delle rate non ancora scadute ai sensi dell'art. 1819 c.c., con computo delle somme già corrisposte; il rapporto di vendita si estingue con il pagamento dell'intero prezzo.

Per i clienti consumatori restano comunque fermi i diritti di cui all'art. 3.3.

6.2 I suddetti dispositivi sono concessi in comodato d'uso gratuito o noleggiati al Cliente per tutta la durata del Contratto e sono coperti da garanzia per il periodo medesimo. La garanzia copre i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni eventualmente cagionati ai dispositivi o dall'errata utilizzazione degli stessi ed è tassativamente esclusa nei seguenti casi:

- a. interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da VIDEOBYTE;
- b. rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi;
- c. danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso;
- d. difetto dovuto ad interruzioni impreviste della fornitura elettrica (compresi gli eventi meteorologici);
- e. utilizzo dei dispositivi in difformità dalle istruzioni ricevute.

6.3 In caso di difetti di funzionamento, il Cliente è tenuto a dare tempestiva comunicazione al servizio Assistenza Clienti di VIDEOBYTE. Il servizio di assistenza è effettuato direttamente da VIDEOBYTE o da personale autorizzato, il quale ha facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso. In caso di danni ai dispositivi coperti da garanzia non sarà addebitato alcun costo al Cliente; viceversa, in caso di danni ai dispositivi, la cui mancanza di garanzia sia stata comprovata, VIDEOBYTE si riserva di addebitare i costi equivalenti al valore del dispositivo al Cliente. Di seguito sono riportati, a titolo esemplificativo, i costi IVA esclusa dei dispositivi comunemente utilizzati. I prezzi sono validi per 90 giorni dalla data di aggiornamento della pagina di trasparenza tariffaria del sito www.speedy.it:

- a. Router Wi-Fi 5 – euro 59,00 (cinquantanove);
- b. Router Wi-Fi 6 – euro 99,00 (novantanove);
- c. Router Wi-Fi 7 – euro 179,00 (centosettantanove);
- d. Adattatore telefonico analogico ATA Speedy – euro 56,00 (cinquantasei);
- e. Telefono fisso VoIP Speedy – euro 70,00 (settanta);
- f. Telefono cordless VoIP Speedy – euro 129,00 (centoventinove);
- g. CPE FWA – euro 225,00 (duecentoventicinque).

Qualora, in caso di tentata consegna da parte di VIDEOBYTE del dispositivo sostitutivo, il Cliente non si fosse reso disponibile al ritiro dello stesso, al Cliente verrà addebitato il costo dell'intervento a vuoto come da art. 5.6.

6.4 Il canone di noleggio è corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale e comprende, a meno di diversa indicazione, il supporto tecnico di base e l'assistenza remota. L'assistenza in loco o la configurazione di apparati di terze parti è a titolo oneroso. Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali modifiche della configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.

6.5 Le apparecchiature e i dispositivi concessi in noleggio o comodato d'uso al Cliente sono e restano di proprietà di VIDEOBYTE. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.

6.6 Il Cliente si obbliga a: custodire e conservare i dispositivi e gli accessori con la massima diligenza, assumendosi il rischio di deperimento o deterioramento per uso non conforme a quello normale; non cederli a terzi ad alcun titolo; non aprirli, smontarli, rimuoverli o manometterli in alcun modo. In caso di violazione si applicano le conseguenze di cui all'art. 6.3

(addebito del valore) e all'art. 6.7 (risarcimento del danno).

6.7 La cessazione del Contratto, da qualunque causa generata, determina automaticamente la cessazione del rapporto connesso al noleggio e al comodato d'uso. In caso di cessazione del Contratto o di recesso per cui non si renda necessario un intervento tecnico da parte di VIDEOBYTE, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a VIDEOBYTE le apparecchiature nel termine di 7 (sette) giorni. Nel caso in cui la restituzione non avvenga nel termine di 7 (sette) giorni, ovvero qualora il Cliente non consenta l'intervento tecnico da parte di VIDEOBYTE all'interno di questo termine, il Cliente corrisponderà una somma pari a euro 10,00 (dieci) IVA esclusa (euro 12,20 IVA inclusa per i clienti consumatori) per ogni ulteriore giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100,00 (cento) IVA esclusa (euro 122,00 IVA inclusa per i clienti consumatori). La mancata o tardiva restituzione costituisce il Cliente in mora ai sensi dell'art. 1219 c.c. Fermo restando il diritto di VIDEOBYTE alla restituzione dei dispositivi di sua proprietà, qualora il Cliente intenda trattenere gli apparati a titolo definitivo deve pattuirne separatamente e per iscritto l'acquisto. In difetto di restituzione e di tale accordo, il Cliente è tenuto al risarcimento del danno patrimoniale subito da VIDEOBYTE. Tale danno è costituito, in via tipizzata e salvo prova contraria, dal valore residuo ammortizzato degli apparati, calcolato secondo criteri di normale deprezzamento del bene, ai sensi degli artt. 1223, 1227 e 1229 c.c.

6.8 Il Servizio viene fornito in modalità gestita "end-to-end" da VIDEOBYTE. Il Cliente può richiedere l'utilizzo di apparati di terminazione di proprietà, purché tecnicamente compatibili con la rete SPEEDY e in grado di garantire gli standard di sicurezza e funzionalità richiesti. In tal caso, VIDEOBYTE fornirà le specifiche tecniche necessarie e si riserva di limitare il supporto tecnico e le garanzie di servizio per gli apparati non omologati o non gestiti direttamente da VIDEOBYTE. Resta inteso che il Cliente può collegare e gestire eventuali propri dispositivi a valle degli apparati forniti da VIDEOBYTE.

7. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

7.1 Per il Servizio erogato, il Cliente è tenuto a versare a VIDEOBYTE il canone corrispondente alla tipologia di abbonamento prescelto, unitamente ad un importo a tantum a titolo di costo installazione e attivazione dell'impianto, così come indicato sul sito www.speedy.it e sul modulo di adesione. Al riguardo VIDEOBYTE emette fattura in formato elettronico, disponibile presso il cassetto fiscale del Cliente e ivi scaricabile in qualsiasi momento.

7.2 Il pagamento del canone connesso al Servizio SPEEDY può essere corrisposto, a scelta del Cliente, mediante le seguenti modalità:

- a. con pagamento annuale anticipato da effettuarsi con bonifico bancario, senza oneri aggiuntivi a carico del Cliente;
- b. a mezzo SDD (SEPA Direct Debit), con la seguente cadenza: primo addebito bimestrale anticipato, comprensivo di eventuali importi a tantum e del pro-rata mensile dalla data di attivazione; addebiti successivi bimestrali anticipati, con conguaglio degli eventuali importi post-pagati o a tantum del bimestre precedente. Per ciascuna disposizione SDD è dovuto un rimborso forfettario di euro 1,00 (uno) a copertura del costo bancario effettivamente sostenuto da VIDEOBYTE, importo pubblicato nella pagina di trasparenza tariffaria del sito www.speedy.it; tale importo non eccede il costo effettivo ai sensi dell'art. 62 del D.lgs. 206/2005;
- c. tramite PayPal. Per i clienti consumatori non è dovuta alcuna maggiorazione o commissione per l'utilizzo di PayPal né di carte di pagamento (di credito o di debito), in conformità al divieto di surcharge di cui all'art. 62 del D.lgs. 206/2005, all'art. 97 del D.lgs. 1° settembre 1993, n. 385 (TUB) e alla Direttiva (UE) 2015/2366 (PSD2). La presente disposizione non si estende all'addebito diretto SEPA (SDD), disciplinato alla lett. b). Per i soli clienti non consumatori (professionisti, microimprese, enti), gli oneri commissionali di PayPal sono addebitati per il solo importo effettivamente sostenuto e documentato da VIDEOBYTE.

7.3 VIDEOBYTE si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio in caso di inadempimento totale o parziale da parte del Cliente nella corresponsione dei pagamenti connessi al Servizio, così come meglio precisato negli artt. 7.4 e 7.5.

7.4 Decorso inutilmente il termine per il pagamento della fattura, sono dovuti gli interessi di mora nella misura legale, decorrenti dalla data di scadenza della fattura. Nei rapporti con i clienti professionisti e tra imprese (D.lgs. 9 ottobre 2002, n. 231), si applicano gli interessi legali maggiorati e l'indennità forfettaria per i costi di recupero del credito pari a euro 40,00 (quaranta) di cui all'art. 4 del citato D.lgs. 231/2002, salvo il diritto di VIDEOBYTE al risarcimento del maggior danno effettivamente subito e provato. Nei confronti dei clienti consumatori non si applicano penali di ritardato pagamento, fermo restando il diritto di VIDEOBYTE agli interessi di mora legali. In caso di contestazione parziale, il Cliente è tenuto a corrispondere tempestivamente la sola parte non contestata; sulle somme legittimamente contestate l'applicazione di interessi e oneri è sospesa fino all'esito della procedura di cui all'art. 14.1.

7.4bis Nel rispetto della disciplina AGCOM in materia di sospensione del Servizio per morosità, qualora il ritardo di pagamento si protragga oltre 15 (quindici) giorni dalla data di scadenza della fattura, VIDEOBYTE invia al Cliente, mediante comunicazione scritta su supporto durevole (PEC, posta elettronica o raccomandata a/r), una diffida contenente: l'indicazione dell'importo complessivamente dovuto e delle fatture insolute; l'invito a regolarizzare entro il termine di 15 (quindici) giorni; e i mezzi per evitare la sospensione. La sospensione del Servizio può essere disposta esclusivamente per il mancato pagamento della sola quota non contestata regolarmente dovuta; l'eventuale quota oggetto di contestazione tempestiva e circostanziata ai sensi dell'art. 14.1 non legittima la sospensione, fermi restando gli obblighi del Cliente di corrispondere tempestivamente la parte non contestata.

7.5 Decorso inutilmente il termine di 15 (quindici) giorni dalla diffida di cui all'art. 7.4bis senza che il Cliente abbia regolarizzato gli importi non contestati dovuti e, ulteriormente, decorsi 5 (cinque) giorni dal momento in cui il Servizio risulti

sospeso a norma dell'art. 7.4bis, VIDEOBYTE ha facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. e di recuperare il credito dovuto, anche in modalità giudiziale, maggiorato degli eventuali costi legali e di recupero. La risoluzione non si applica alle somme legittimamente contestate fino all'esito delle procedure di reclamo e conciliazione di cui agli artt. 14.1 e 15.1.

7.6 Resta inteso che non appena il Cliente provvederà al pagamento dell'importo dovuto e VIDEOBYTE avrà verificato l'accredito, il Servizio temporaneamente sospeso verrà ripristinato.

7.7 Nei confronti dei clienti consumatori non è dovuta alcuna indennità amministrativa forfettaria aggiuntiva per il solo ritardato pagamento, oltre agli interessi di mora di legge di cui all'art. 7.4; restano comunque a carico del Cliente – anche consumatore – le spese e i costi bancari effettivamente sostenuti e documentati da VIDEOBYTE per i mandati SDD SEPA non andati a buon fine per cause imputabili al Cliente (a titolo esemplificativo: capienza insufficiente, conto chiuso, IBAN errato), addebitati a rimborso del costo effettivo. La presente disposizione non si applica alle ipotesi in cui il Cliente eserciti il diritto di rimborso del pagamento SDD riconosciutogli dalla normativa applicabile entro i termini di legge. Per i rapporti tra imprese e con la Pubblica Amministrazione si applicano le disposizioni del D.Lgs. 231/2002.

8. MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI E VARIAZIONI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

8.1 VIDEOBYTE ha facoltà di apportare modifiche alle Condizioni Generali di Contratto nei seguenti casi per:

- a. sopravvenute e comprovate esigenze tecniche – sia in fase di attivazione, sia nel corso dell'erogazione del Servizio;
- b. sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari che richiedano un puntuale adeguamento delle condizioni generali di contratto alle disposizioni medesime;
- c. sopravvenute esigenze di natura tecnica e/o commerciale a vantaggio dell'utenza; per i clienti consumatori tale ipotesi è limitata alle modifiche che comportino un obiettivo miglioramento delle condizioni del Servizio, ferma restando in ogni caso l'applicabilità dell'art. 8.3 per le modifiche peggiorative.

8.2 VIDEOBYTE comunicherà a mezzo posta elettronica ai clienti le modifiche di cui all'art. 8.1 con adeguato preavviso non inferiore a 60 (sessanta) giorni, specificando il contenuto delle modifiche nonché le motivazioni che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto, ove previsto.

8.3 In mancanza di recesso da parte del Cliente, entro il predetto termine di preavviso, le suddette modifiche saranno efficaci e si intenderanno dallo stesso integralmente ed incondizionatamente accettate. Nel caso in cui le modifiche comportino un peggioramento delle condizioni contrattuali, un aumento dei corrispettivi o una riduzione delle prestazioni, il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto entro il termine di preavviso di 60 giorni dalla comunicazione, senza il pagamento di penali o costi di recesso anticipato. La comunicazione di recesso dovrà essere inviata ai recapiti indicati all'art. 12.4.

8.4 Il Cliente, fermo restando la fattibilità tecnica e/o commerciale e la regolarità con i pagamenti dei Servizi, può richiedere integrazioni o variazioni del Servizio (sia in upgrade sia in downgrade) e delle modalità di pagamento secondo quanto previsto nell'offerta commerciale vigente al momento della conclusione del contratto. Per l'attivazione delle suddette variazioni dei Servizi, può essere previsto un costo amministrativo così come meglio specificato sul sito www.speedy.it, nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

8.5 In particolare il Cliente può richiedere di variare in riduzione (verso un Servizio dell'offerta commerciale vigente al momento della conclusione del Contratto) il Servizio acquistato, purché siano decorsi almeno 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione del Servizio, salvo diversi impegni promozionali.

8.6 Contestualmente all'avvenuta richiesta di variazione del Servizio, VIDEOBYTE comunicherà al Cliente i costi eventuali e le rispettive modalità di pagamento. A pagamento ricevuto, VIDEOBYTE effettuerà la variazione comunicando al Cliente l'effettiva data di decorrenza della stessa. I successivi pagamenti prevederanno il canone del nuovo Servizio.

8.7 Il Cliente può richiedere, attraverso la compilazione di un nuovo ordine di acquisto e la relativa segnalazione al servizio clienti mediante richiesta di supporto con causale "Trasloco", il trasloco del Servizio presso un nuovo indirizzo. Il trasloco è subordinato alla verifica di fattibilità del Servizio presso la nuova sede; al nuovo indirizzo si applicherà il profilo e il relativo canone dell'offerta commerciale ivi disponibile, con indicazione dell'eventuale costo di manodopera per l'intervento.

9. OBBLIGAZIONI E GARANZIE DA PARTE DEL CLIENTE

9.1 Il Cliente si impegna a fornire a VIDEOBYTE, fin dal momento della conclusione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica, anche certificata, attivo. Il Cliente si obbliga successivamente ad effettuare ogni eventuale variazione dell'indirizzo di posta elettronica fornito inizialmente attraverso l'apposita funzione presente nell' "Area Cliente" del sito www.speedy.it oppure contattando il Supporto Clienti di VIDEOBYTE.

9.2 Il Cliente è tenuto a provvedere affinché i propri dispositivi abbiano una corretta configurazione, occupandosi di impostare correttamente il software di collegamento. Il Cliente può a tal fine consultare le guide disponibili sul sito www.speedy.it o contattare l'assistenza tecnica di VIDEOBYTE, i cui riferimenti sono pubblicati sul sito www.speedy.it, nella sezione Assistenza.

9.3 Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità la veridicità e la correttezza dei dati forniti al momento dell'attivazione del Servizio per l'esecuzione del presente Contratto e tiene VIDEOBYTE indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque

relativa ai suddetti dati.

9.4 È fatto obbligo al Cliente di comunicare a VIDEOBYTE, all'atto della conclusione del Contratto di Servizio, i propri dati anagrafici nonché di indicare le generalità dell'utilizzatore del Servizio e il luogo ove le apparecchiature necessarie per il funzionamento dello stesso dovranno essere collocate, garantendo che nessun utilizzo del Servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi dallo stesso non espressamente autorizzati.

9.5 È vietato in particolare trasferire la CPE e i relativi accessori hardware necessari per il funzionamento del Servizio presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione senza autorizzazione esplicita di VIDEOBYTE.

9.6 Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio per invio di pubblicità non richiesta, per scopi illeciti ovvero contrari alla morale, all'ordine pubblico e al buon costume, nonché per trasmettere e/o pubblicare materiale pedopornografico, osceno, volgare, offensivo, diffamatorio e/o materiale illegalmente detenuto o protetto da diritto d'autore e comunque lesivo dei diritti di terzi. Il Cliente si impegna inoltre a non trasmettere materiale e/o messaggi idonei ad ingenerare condotte illecite e/o criminose e ad osservare e far osservare ad eventuali soggetti che utilizzino il Servizio con le proprie credenziali tutti gli obblighi strettamente connessi all'utilizzo del Servizio.

9.7 Il Cliente è responsabile della sicurezza e dell'integrità della propria rete locale (LAN) a valle della CPE fornita da VIDEOBYTE, ivi inclusa l'adozione di adeguate misure di protezione (es. firewall, software antivirus, aggiornamenti di sicurezza). Fermo quanto previsto dall'art. 9.6, ciascuna Parte manleva e tiene indenne l'altra da ogni pretesa, azione o richiesta di risarcimento danni derivante da fatti o omissioni ad essa imputabili con dolo o colpa, secondo il rispettivo grado di responsabilità. La responsabilità del Cliente non si estende, in ogni caso, a condotte di terzi non riconducibili a negligenza del Cliente medesimo. L'utilizzo delle credenziali di accesso è in ogni caso ad esclusivo rischio del Cliente ove da questi non adeguatamente custodite. Restano salve le non derogabili responsabilità di VIDEOBYTE in materia di sicurezza dei trattamenti e di dati personali (Regolamento UE 2016/679, art. 32), nonché il divieto di esonero o limitazione della responsabilità per dolo o colpa grave di cui all'art. 1229 c.c.

9.8 Il Cliente garantisce di essere proprietario dei dispositivi necessari per usufruire del Servizio o di essere stato autorizzato all'utilizzo degli stessi.

10. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

10.1 In caso di inadempimento da parte del Cliente delle obbligazioni di cui ai precedenti articoli 9 (Obbligazioni e garanzie da parte del Cliente), articolo 7 (Corrispettivi, fatturazione e pagamenti) e nell'ipotesi di cui all'art. 2.12 relativa all'impossibilità di attivare il Servizio per cause non imputabili a VIDEOBYTE, il Contratto si risolverà di diritto ex articolo 1456 c.c., mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso.

10.2 Il Contratto si risolverà altresì di diritto nel caso in cui il Cliente venga sottoposto a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali, divenga in ogni caso insolvente o ceda i beni ai creditori, subisca un sequestro o altra forma di vincolo sui propri beni o venga messo in liquidazione, volontariamente o coattivamente, salvo che VIDEOBYTE decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

10.3 VIDEOBYTE si riserva il diritto di risolvere il Contratto e, conseguentemente, di disattivare il Servizio qualora venisse a conoscenza ovvero determinasse, a suo insindacabile giudizio, che il Cliente sia inadempiente anche a uno solo degli obblighi innanzi indicati - e che, qui, espressamente si richiamano - nonché abbia o stia violando la normativa vigente, fatta comunque salva ogni azione di rivalsa e/o risarcitoria anche nei confronti di terzi.

11. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

11.1 Ai sensi del Regolamento UE nr. 679/2016 in materia di tutela della privacy (GDPR) e del D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018, VIDEOBYTE informa il Cliente, che ne prende atto, che i dati personali da esso forniti possono essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da VIDEOBYTE. Il Titolare del Trattamento è Videobyte S.r.l., con sede legale in Via G. Chiarini, 71/F – 52100 Arezzo (AR), nella persona del Legale Rappresentante pro tempore. Il Titolare del Trattamento è raggiungibile tramite posta tradizionale e tramite PEC all'indirizzo videobyte@pec.it. Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) è contattabile al medesimo indirizzo PEC, indicando come oggetto "Per il DPO – Protezione dei dati personali", ovvero tramite i recapiti pubblicati sul sito www.speedy.it nella sezione Privacy.

11.2 I dati personali del Cliente, liberamente comunicati e acquisiti da VIDEOBYTE nello svolgimento dell'attività commerciale, sono trattati in modo lecito, corretto e trasparente, per le seguenti finalità:

- a. stipula, gestione ed esecuzione dei contratti (a titolo esemplificativo e non esaustivo: vendita, fornitura dei Servizi, locazione, comodato, cessione del contratto e altri contratti di natura commerciale) e relative attività istruttorie;
- b. adempimento degli obblighi di legge e regolamentari, anche di natura fiscale e contabile;
- c. gestione dei rapporti finanziari e commerciali, delle pratiche di pagamento e dei reclami;
- d. indicatori statistici interni e analisi della soddisfazione del cliente e dell'efficacia della gestione dei rapporti commerciali;
- e. previo consenso separato e facoltativo, attività di profilazione commerciale/statistica e di marketing, invio di materiale pubblicitario, compimento di ricerche di mercato e comunicazione commerciale.

Le relative basi giuridiche di trattamento sono indicate al successivo art. 11.3.

11.3 Le basi giuridiche del trattamento, distinte per finalità, sono le seguenti:

- a. per le finalità di cui alle lett. a), b) e c) dell'art. 11.2 (esecuzione di un contratto, art. 6, par. 1, lett. b), del GDPR; e adempimento di obblighi legali, art. 6, par. 1, lett. c), del GDPR);
- b. per le finalità statistiche interne di cui alla lett. d) dell'art. 11.2 (legittimo interesse, art. 6, par. 1, lett. f), del GDPR, con trattamento dei dati in forma aggregata e/o anonimizzata ove possibile);
- c. per le finalità di profilazione, marketing e ricerche di mercato di cui alla lett. e) dell'art. 11.2 (consenso dell'interessato, art. 6, par. 1, lett. a), del GDPR).

11.4 Il conferimento dei dati è necessario affinché VIDEOBYTE possa erogare o ricevere i servizi o i beni richiesti. In caso di rifiuto sarà quindi impossibile completare il processo di negoziazione e/o il Titolare non potrà adempiere agli obblighi contrattuali. Per "categorie particolari di dati personali" (ex art. 9 del GDPR – già "dati sensibili": dati idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale), VIDEOBYTE tratta unicamente quelli strettamente necessari alla stipula e all'esecuzione dei contratti. La nazionalità indicata sui documenti d'identità è trattata sulla base dell'art. 6, par. 1, lett. b) e c), del GDPR e non costituisce di per sé categoria particolare ai sensi dell'art. 9 del GDPR, salvo che non riveli l'origine etnica. Il trattamento di vere e proprie categorie particolari di dati è ammesso, oltre ai casi di legge, solo previo esplicito consenso scritto dell'interessato (art. 9, par. 2, lett. a), del GDPR) ove non ricorrano altre condizioni di liceità. Per il trattamento dei dati personali ai fini di profilazione commerciale, statistica e di marketing, è richiesto un consenso espresso, separato e libero, revocabile in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca. I medesimi dati possono essere raccolti anche presso terzi rispetto all'interessato; in tal caso il Titolare del Trattamento fornisce all'interessato l'informativa di cui all'art. 14 del Regolamento UE 679/2016 nei termini, nei modi e nei casi ivi previsti.

11.5 VIDEOBYTE adotta misure di sicurezza idonee e proporzionate al rischio (art. 32 del GDPR), anche mediante sistemi informativi e infrastrutture di data center ubicati in Italia. All'interno dell'azienda i dati sono trattati esclusivamente dalle seguenti categorie di soggetti autorizzati dal Titolare sotto la vigilanza del Responsabile del trattamento: personale addetto all'amministrazione; personale addetto all'ufficio tecnico e contabilità; personale addetto all'ufficio commerciale e acquisti; personale addetto alla segreteria. I dati possono inoltre essere comunicati a studi o società di consulenza (in materia contabile, amministrativa, fiscale, legale, tributaria, finanziaria e tecnica), a pubbliche amministrazioni per lo svolgimento delle funzioni istituzionali nei limiti di legge, a fornitori terzi di servizi necessari all'adempimento del contratto, nonché a collaboratori e agenti (detti Procuratori, legati a VIDEOBYTE da contratti professionali di collaborazione) per la ricerca e l'acquisizione di clienti e per la stipula e la cessione dei contratti. I soggetti autorizzati e i destinatari sono tenuti alla riservatezza. Non sono previste ulteriori diffusioni.

11.6 I dati personali del Cliente sono conservati per tutta la durata dei rapporti contrattuali e, successivamente, per:

- a. 10 anni per adempimenti contrattuali, fiscali (D.P.R. 602/1973 e D.P.R. 600/1973) e legali;
- b. 24 mesi per finalità di marketing e profilazione, salvo revoca;
- c. 6 mesi per i dati di traffico ai fini di fatturazione (art. 123 del Codice Privacy);
- d. 24 mesi per i dati di traffico telefonico e 12 mesi per i dati di traffico telematico (internet) a fini di accertamento e repressione dei reati, ai sensi dell'art. 132 del Codice Privacy (D.Lgs. 196/2003), nel rispetto dei limiti stabiliti dalla Corte di Giustizia UE (sentenza "La Quadrature du Net" e successive).

11.7 Il Titolare non utilizza processi decisionali interamente automatizzati ai sensi dell'art. 22 del GDPR che producano effetti giuridici o che incidano in modo significativo sull'interessato. Qualora in futuro tali processi fossero introdotti, il Titolare informerà preventivamente l'interessato e garantirà i diritti di cui all'art. 22 del GDPR (diritto di ottenere l'intervento umano, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione).

11.8 I dati personali sono trattati, in via prioritaria, all'interno dell'Unione Europea. Qualora, per specifiche esigenze tecniche o operative, il trattamento comporti un trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, il Titolare garantirà un livello di protezione adeguato ai sensi degli artt. 44–49 del GDPR (ivi inclusi gli accordi tipo di protezione dei dati adottati dalla Commissione Europea e le decisioni di adeguatezza). L'elenco aggiornato dei destinatari e degli eventuali paesi terzi è disponibile su richiesta al DPO ed è pubblicato nella sezione Privacy del sito.

11.9 Il Regolamento Europeo nr. 679/2016 conferisce all'Interessato l'esercizio di specifici diritti, tra cui quelli di chiedere al Titolare del Trattamento:

- a. La conferma che sia o meno in corso un trattamento di Suoi dati personali e, in tal caso, di ottenerne l'accesso (diritto di accesso) ex art. 15 del Regolamento;
- b. La rettifica dei dati personali inesatti, o l'integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica), ex art. 16 del Regolamento;
- c. La cancellazione dei dati stessi, se sussiste uno dei motivi previsti dal Regolamento (diritto all'oblio), ex art. 17 del Regolamento;
- d. La limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento (diritto di limitazione), ex art. 18 del Regolamento;
- e. Di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali forniti al titolare e

di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento (diritto alla portabilità), ex art. 20 del Regolamento.

L'Interessato ha il diritto di revocare il consenso al trattamento dei suoi dati, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca e di opporsi in qualsiasi momento al trattamento per finalità di marketing e/o di profilazione connessa al marketing (diritto di opposizione), ex art. 21 del Regolamento.

Per esercitare i diritti, l'Interessato può rivolgere richiesta al Responsabile della Protezione dei Dati (DPO), mediante lettera raccomandata a/r all'indirizzo Videobyte S.r.l. – Via G. Chiarini, 71/F – 52100 Arezzo (AR), o tramite PEC all'indirizzo videobyte@pec.it. Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, l'Interessato ha diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (www.gpdp.it), ai sensi dell'art. 77 del GDPR, qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il Regolamento.

11.10 In caso di violazione di dati personali ("data breach"), VIDEOBYTE ottempera agli obblighi di notifica al Garante per la protezione dei dati personali e, ove appropriato, di comunicazione agli interessati, ai sensi degli artt. 33 e 34 del GDPR. Per i trattamenti che presentano un elevato rischio per i diritti e le libertà degli interessati, VIDEOBYTE effettua la valutazione di impatto (DPIA) ai sensi dell'art. 35 del GDPR e adotta le relative misure di mitigazione.

12. DISPOSIZIONI VARIE - COMUNICAZIONI

12.1 Ogni modifica o integrazione del Contratto deve essere accettata da entrambe le Parti.

12.2 VIDEOBYTE effettua tutte le attività di propria competenza ai sensi del Contratto direttamente o tramite terze parti da essa incaricate.

12.3 VIDEOBYTE effettua le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto all'art. 9.1.

12.4 Il Cliente può indirizzare a VIDEOBYTE ogni comunicazione – comprese recesso, disdetta, non rinnovo e contestazioni – utilizzando, a propria scelta, uno qualsiasi dei seguenti canali (supporto durevole ai sensi dell'art. 54 del D.lgs. 206/2005): attraverso la propria area riservata sul sito www.speedy.it; mediante lettera raccomandata a/r da indirizzare a Videobyte S.r.l. – Via G. Chiarini, 71/F – 52100 Arezzo (AR); mediante PEC all'indirizzo videobyte@pec.it; mediante posta elettronica all'indirizzo di supporto clienti pubblicato sul sito www.speedy.it; telefonicamente al numero di assistenza clienti pubblicato sul sito, con successiva conferma su supporto durevole. Le comunicazioni inviate per via telematica si intendono ricevute nel giorno di invio; la raccomandata nella data di ricezione.

12.5 Il Cliente si obbliga a comunicare a VIDEOBYTE, attraverso apposita richiesta di supporto al servizio clienti, ogni modifica dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

13. DIVIETO DI CESSIONE

13.1 Il presente Contratto ed il Servizio ad esso relativo hanno natura strettamente personale e, conseguentemente, è fatto divieto al Cliente di cederli, in tutto o in parte, a titolo gratuito o oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto da parte di VIDEOBYTE.

14. RECLAMI E INDENNIZZI

14.1 Il Cliente ha facoltà di inviare i reclami relativi all'erogazione del Servizio tramite apposita funzione di Assistenza dell'Area Clienti, telefono o PEC. VIDEOBYTE si impegna a rispondere entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. Durante l'istruttoria del reclamo, l'applicazione di penali per ritardato pagamento sulla parte contestata è sospesa. Qualora il reclamo sia accolto, VIDEOBYTE provvederà al rimborso o accredito in fattura entro 30 giorni. Costituisce «mancata o insoddisfacente risposta» il decorso del termine di 30 giorni lavorativi senza esito, ovvero una risposta che non accolga il reclamo; in tali casi il Cliente può adire la piattaforma ConciliaWeb AGCOM, il Corecom competente o gli organismi ADR riconosciuti.

14.2 Gli indennizzi sono erogabili solo laddove il Servizio oggetto delle presenti Condizioni Generali di Contratto sia compatibile con le fattispecie di disservizio di seguito descritte. Gli importi e le fattispecie di cui al presente articolo sono conformi al Regolamento in materia di indennizzi approvato con Delibera AGCOM n. 347/18/CONS (Allegato A), applicabile in via automatica ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. g), della Legge 14 novembre 1995, n. 481. Tutti gli importi indicati a titolo di indennizzo si intendono IVA inclusa.

14.3 Indennizzo per ritardo nell'attivazione (nuova linea o trasloco). A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea o trasloco della linea presso altro indirizzo del Cliente, senza cambio di operatore, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, VIDEOBYTE si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente e, in caso di accertamento positivo, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta, i seguenti indennizzi:

- a. un indennizzo pari a euro 7,50 (sette e cinquanta) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio da fornire sulla linea;
- b. un indennizzo pari a euro 2,50 (due e cinquanta) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio non gratuito, ovvero 1 (uno) euro per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

Qualora il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima siano imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione si considera sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione stessa (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancata presenza del Cliente all'appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari, la richiesta di rinvio dell'appuntamento concordato da parte del Cliente, il fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve esser attivato, etc.).

14.4 Indennizzo per indebita sospensione o cessazione amministrativa del servizio. A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del Servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 14.5, VIDEOBYTE si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente e, quando la sospensione o la cessazione amministrativa del Servizio risulti disposta da VIDEOBYTE in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta, i seguenti indennizzi:

- a. un indennizzo pari a euro 7,50 (sette e cinquanta) per ogni giorno di sospensione del Servizio;
- b. un indennizzo pari a euro 2,50 (due e cinquanta) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio non gratuito, ovvero 1 (uno) euro per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

14.5 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui agli artt. 14.3 e 14.4; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui agli artt. 14.3 e 14.4 vengono corrisposti mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio medesimo. Se la somma da corrispondere a titolo di indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00 (cento), è corrisposta su richiesta del Cliente mediante bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura. In caso di cessazione del rapporto contrattuale avvenuta prima dell'emissione della fattura contenente l'indennizzo, ovvero su espressa richiesta del Cliente se la somma da indennizzare è superiore a euro 100,00 (cento), la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni, rispettivamente, dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente. Per i Servizi ove previsto pagamento anticipato del traffico, la corresponsione avviene mediante accredito dell'indennizzo, con contestuale segnalazione al Cliente a mezzo e-mail.

14.6 Indennizzi su richiesta; al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a VIDEOBYTE, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, VIDEOBYTE si impegna entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione ed a fronte di richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente, secondo quanto nel seguito indicato:

- a. per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore (migrazione) del Servizio, 1 giorno di prolungamento dello stesso Servizio; per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore (migrazione) di un Servizio correlato al Servizio di accesso alla rete, 1 giorno di prolungamento di tale Servizio;
- b. 1 giorno di prolungamento del Servizio telefonico, per ogni giorno di ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero (nei limiti di quanto previsto dalle normative di settore);
- c. 1 giorno di prolungamento del Servizio, per ogni giorno di malfunzionamento del Servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici; se il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a VIDEOBYTE, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio; 0,5 giorno di prolungamento se il malfunzionamento fosse riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- d. 0,5 giorno di prolungamento del Servizio per ogni giorno di malfunzionamento del Servizio da intendersi in funzione di "irregolare o discontinua erogazione del Servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi" imputabile a VIDEOBYTE; se il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a VIDEOBYTE, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio; 0,25 giorno di prolungamento se il malfunzionamento fosse riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- e. 0,5 giorno di prolungamento del Servizio telefonico per ogni giorno di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection;
- f. 0,25 giorno di prolungamento del Servizio richiesto per ogni giorno di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti; 0,25 giorno di prolungamento del Servizio se l'attivazione fosse riconducibile a servizi di accesso correlati;
- g. 1 mese di Servizio telefonico gratuito per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, inclusa l'ipotesi di omesso aggiornamento dei dati in caso di variazione o di giustificata e tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;
- h. 0,25 giorno di prolungamento del Servizio oggetto di richiesta di indennizzo, per ogni giorno di ritardo nella risposta alla richiesta stessa; tale indennizzo, calcolato su singola utenza, non sarà moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente e non terrà conto di reclami successivi relativi al medesimo disservizio;
- i. 1 mese di Servizio telefonico gratuito, nell'ipotesi in cui il Cliente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;
- j. per le fattispecie di disservizio imputabili a VIDEOBYTE, per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo, trova

applicazione un prolungamento pari a 1 giorno per ogni giorno di disservizio inerente al Servizio e il prolungamento pari a 0,5 giorno per ogni giorno di disservizio, quanto a servizi di accesso alla rete correlati.

14.7 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui all'art. 14.6; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'art. 14.6 vengono liquidati nel mese successivo a quello di accertamento del disservizio. Al riguardo, il servizio di Assistenza Clienti comunicherà al Cliente l'avvenuto prolungamento.

14.8 Esclusione degli indennizzi: alcun indennizzo è dovuto nelle ipotesi di disservizi conseguenti o comunque riconducibili ad un utilizzo improprio del Servizio o non conforme alle Condizioni Generali del Contratto, salvo che VIDEOBYTE, a seguito dell'avvenuta conoscenza dell'utilizzo improprio, abbia omissis di azionare i rimedi contrattuali previsti dal presente Contratto. In caso di mancato soddisfacimento del reclamo, il Cliente può attivare la procedura di conciliazione presso il Corecom competente, la piattaforma ConciliaWeb di AGCOM o gli organismi ADR riconosciuti.

15. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE

15.1 Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 31 luglio 1997 n. 249, per le controversie eventualmente insorte tra VIDEOBYTE ed il Cliente, gli stessi esperiranno il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Corecom competente o presso gli organismi ADR riconosciuti da AGCOM, al fine di addivenire ad una soluzione conciliativa della stessa controversia.

16. FORO COMPETENTE

16.1 Per tutte le controversie derivanti dall'interpretazione o esecuzione del Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Arezzo. Resta fermo, per i consumatori, il diritto di adire il giudice competente del luogo di residenza o domicilio, ai sensi dell'art. 66-bis del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo).

17. SINTESI CONTRATTUALE

17.1 Ai sensi dell'art. 20 della Direttiva (UE) 2018/1972 (Codice europeo delle comunicazioni elettroniche – EECC), del Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 e dell'art. 98-quaterdecies del D.Lgs. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche), prima della conclusione del Contratto VIDEOBYTE consegna al Cliente consumatore e alla microimpresa una sintesi contrattuale redatta secondo il modello standardizzato europeo, contenente, in conformità all'allegato I della citata Direttiva:

- a. i dati identificativi e i contatti di VIDEOBYTE (ragione sociale, P.IVA, sede, recapiti telefonici, posta elettronica e PEC);
- b. il tipo e le caratteristiche principali dei Servizi offerti, inclusa la tecnologia di accesso (a titolo esemplificativo, FWA, fibra ottica) e i servizi accessori (a titolo esemplificativo, VoIP);
- c. la durata del Contratto, le condizioni di rinnovo (art. 3.1) e di recesso, con particolare riguardo al diritto di recesso di cui all'art. 3.2 e alla disdetta tardiva di cui all'art. 65-bis del Codice del Consumo;
- d. i corrispettivi e le relative modalità di pagamento (art. 7), con indicazione separata degli importi a titolo di canone, di attivazione/installazione (art. 2.7) e di eventuali dispositivi (art. 6), nonché l'indicazione di eventuali scaglioni o promozioni;
- e. i livelli di qualità del Servizio (SLA) e i relativi parametri (art. 5), nonché i diritti di indennizzo (art. 14);
- f. le condizioni di gestione di reclami e controversie e gli strumenti di risoluzione alternativa (ConciliaWeb/Corecom di cui agli artt. 14.1, 14.8 e 15.1);
- g. le condizioni e le eventuali spese di cessazione del Servizio e di restituzione dei dispositivi (artt. 3.3, 6.1 e 6.7).

17.2 La sintesi contrattuale è consegnata al Cliente su supporto durevole prima della conclusione del Contratto, nonché in occasione di ogni eventuale rinnovo o di modifiche delle condizioni contrattuali ai sensi dell'art. 8. I valori aggiornati di corrispettivi, SLA e indennizzi sono consultabili nella offerta commerciale, nella Carta dei Servizi e nella pagina di trasparenza tariffaria pubblicata sul sito www.speedy.it. La sintesi contrattuale è coerente con le presenti Condizioni Generali e con la Carta dei Servizi; in caso di discordanza prevale, per i clienti consumatori, la disciplina più favorevole prevista dalla legge.