

1) Oggetto

- 1.1** Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "Condizioni Generali") disciplinano le modalità ed i termini con cui Noitel Italia S.r.l. (di seguito "Noitel"), con sede legale in Via Lucio Mastronardi, 21 – 00133 Roma, fornisce al Cliente i servizi Internet e Broadband con le caratteristiche tecniche e le condizioni economiche proprie della singola offerta commerciale prescelta dal Cliente, come individuata nell'offerta ad hoc, nel modulo di ordine di richiesta standard di attivazione/rinnovo del servizio (di seguito "Modulo"), compilato ed inoltrato online, tramite la vendita diretta o presso i punti vendita.
- 1.2** Il Servizio è offerto da Noitel mediante la rete internet o ad hoc. L'offerta dei predetti servizi è a tempo indeterminato, salva la facoltà di Noitel di sospenderla o revocarla in qualsiasi momento; in tal caso, i contratti conclusi prima della sospensione o della revoca saranno onorati da Noitel alle condizioni pattuite. Eventuali ulteriori prestazioni rispetto a quelle stabilite nell'offerta potranno essere fornite da Noitel solo dopo specifica richiesta scritta del Cliente secondo modalità da definirsi di volta in volta.
- 1.3** Le presenti Condizioni Generali sono state redatte e predisposte in osservanza ed in conformità alle disposizioni contenute nel D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) e nella L. 40/2007 (Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese); esse hanno portata di carattere generale e potranno subire le modifiche rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.

2) Conclusione del Contratto

- 2.1** La trasmissione online a Noitel del Modulo di adesione ad una delle offerte Noitel costituisce, in virtù della sottoscrizione del cliente, integrale accettazione da parte del Cliente delle presenti Condizioni Generali, nonché del contenuto dei documenti, delle norme, delle disposizioni e delle procedure da esse richiamate, rendendole vincolanti nei confronti del cliente anche prima della conclusione del contratto.
- 2.2** Una volta inviata la richiesta di adesione, il Cliente è tenuto altresì ad inviare a Noitel copia firmata del contratto che riceverà in maniera automatica o via email a seguito della propria richiesta. L'invio del contratto da parte di Noitel corrisponde ad accettazione della richiesta di adesione del Cliente. Il contratto si conclude alla data riportata sul contratto firmato dal Cliente ed inviato a Noitel tramite caricamento nella my area o invio via email agli indirizzi riportati nel contratto stesso. Il contratto non si considera perfezionato fino alla ricezione della conferma circa l'avvenuto pagamento del corrispettivo per il tipo di servizio prescelto dal Cliente, rilasciata dal Soggetto individuato come competente ad effettuare tale operazione. Il contratto si ritiene altresì concluso all'atto della sottoscrizione nel caso in cui si tratti di vendita diretta alla presenza delle due parti. Resta inteso che decorsi 90 (novanta) giorni dalla data del contratto, in assenza del ricevimento da parte di Noitel del pagamento nei termini sopra indicati, l'accordo sarà annullato e cancellato, senza alcun preavviso; il Cliente prende atto ed accetta che non potrà avanzare alcuna pretesa nei confronti di Noitel e la solleva, ora per allora, da qualsiasi responsabilità in riferimento all'annullamento dell'ordine.

3) Attivazione ed erogazione del servizio

- 3.1** Il Cliente prende atto ed accetta che le pratiche di attivazione o rinnovo del Servizio avranno inizio al momento della conclusione del Contratto. Noitel comunicherà al Cliente tramite e-mail o SMS l'attivazione del Servizio. Con l'attivazione del Servizio, tutti i relativi diritti di utilizzazione si trasferiranno in favore del Cliente, il quale sarà ritenuto il legittimo titolare del Servizio restandone, altresì, l'unico ed esclusivo responsabile per il suo utilizzo, nonché per il materiale ed i dati, anche personali, eventualmente da Egli trattati mediante il Servizio medesimo. Con l'attivazione del servizio, inoltre, ha inizio la decorrenza della durata del Contratto.
- 3.2** Noitel si riserva la facoltà di non procedere all'attivazione o al rinnovo del Servizio, a suo insindacabile giudizio, nei casi in cui:
- il Cliente risulti essere stato inadempiente nei confronti di Noitel, anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali. In tal caso, l'attivazione del Servizio potrà essere subordinata, a discrezione ed a seguito di comunicazione di Noitel, al previo adempimento del rapporto precedente;
 - il Cliente non fornisca a Noitel la documentazione dalla medesima richiesta, o comunque fornisca dati falsi o che Noitel sospetti essere tali;
 - il Cliente risulti iscritto nel registro dei protesti o assoggettato a procedure esecutive;
 - il Cliente sia ammesso o sottoposto a procedure concorsuali;
 - esistano motivi tecnici, organizzativi o di altra natura che siano di ostacolo all'attivazione del Servizio.
 - Noitel provvederà a comunicare al Cliente la mancata attivazione o il mancato rinnovo del Servizio, previo preavviso, senza doverne indicare i motivi, e sarà tenuta esclusivamente a restituire al Cliente il corrispettivo che risulti essere stato ricevuto in pagamento dalla medesima, senza ulteriori oneri. Resta inteso che su tale somma non saranno dovuti interessi di alcun genere. Il Cliente prende atto ed accetta di aver diritto esclusivamente alla restituzione del prezzo pagato a Noitel e di non poter avanzare nei confronti di Noitel alcuna richiesta di indennizzo, di risarcimento del danno o pretesa di alcun genere a causa della mancata attivazione del Servizio.

4) Caratteristiche generali e modalità dei servizi – VoIP – Virtual Fax – Numerazioni non geografiche

- 4.1** **VoIP.** Il servizio VoIP offerto al Cliente, presso la propria abitazione o la propria sede, associato ad un servizio di accesso ad Internet a banda larga permette di

effettuare e ricevere telefonate VoIP (Voice Over Internet Protocol) attraverso il protocollo SIP utilizzando tale tipo di accesso. Il numero assegnato è un numero geografico virtuale con prefisso legato al luogo di installazione del servizio di accesso ad internet associato.

- 4.2** **Virtual FAX.** Il servizio Virtual FAX offerto al Cliente consiste nell'assegnazione di un numero geografico virtuale che permette la ricezione dei FAX tradizionali direttamente su posta elettronica assegnata al Cliente o da questo comunicata a Noitel.
- 4.3** **Numerazioni NON geografiche.** Le numerazioni non geografiche sono assegnate su richiesta casualmente o su richiesta con numeri mnemonici. L'offerta prevede per esempio un numero verde il quale è gratuito per il chiamante e produce costi di ricezione ed inoltro su numerazioni fisse o mobile secondo le tariffe assegnate.
- 4.4** **Tariffe e variazioni contrattuali** Le tariffe praticate sono soggette a revisione periodica. Ogni variazione tariffaria sarà comunicata al Cliente mediante pubblicazione nel Sito, Email o SMS, con congruo preavviso. Noitel potrà modificare, per esigenze tecniche, economiche o normative (disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità), le caratteristiche tecniche del Servizio, nonché, le presenti Condizioni. NOITEL si impegna ad informare il Cliente, a norma dell'Allegato 1 Regolamento di cui alla delibera n. 519/15/CONS, di ogni modifica delle condizioni economiche o contrattuali del Servizio con indicazione della data di entrata in vigore delle modifiche stesse. Tale data dovrà essere successiva di almeno 30 (trenta) giorni rispetto a quella dell'informazione di NOITEL al Cliente. Qualora il Cliente non ritenga di accettare tali modifiche avrà facoltà di recedere dal Contratto senza alcuna penalità mediante comunicazione telefonica a NOITEL e confermata per iscritto tramite raccomandata a.r. (allegando fotocopia di un documento di identità valido), da inviare a NOITEL entro e non oltre la data di entrata in vigore delle modifiche stesse. In ogni caso, l'eventuale disattivazione non darà diritto a rimborso alcuno.
- 4.5** **Servizi di Blocco chiamata.** Noitel mette a disposizione del Cliente i servizi gratuiti di blocco permanente di chiamata e di Blocco Selettivo di Chiamata a PIN. Le informazioni sul servizio e sulle sue modalità di erogazione sono disponibili presso il sito internet www.noitel.it.
- 4.6** **Number Portability.** Potrà essere richiesto il servizio di portabilità del numero come meglio specificato all'Addendum 1 - CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO DI PORTABILITÀ
- 4.7** **SLA di servizio.** Per l'attivazione dei servizi VoIP, Numerazioni non geografiche, e Virtual Fax, l'attivazione avverrà entro 10 giorni lavorativi dalla data di perfezionamento del contratto.
- 4.8** **Opzioni.** Il cliente può richiedere servizi opzionali come centralini virtuali, fisici e configurazioni ad hoc per gestire IVR o instradamento delle chiamate secondo il modello prescelto in offerta, attivando servizi come segreteria telefonica, inoltre in caso di non risposta, musiche e messaggi di benvenuto o di attesa.

5) Caratteristiche generali e modalità dei servizi – ADSL – VDSL – XDSL-Fibra

- 5.1** **ADSL e VDSL**
Il servizio asimmetrico ethernet ADSL può essere fornito in modalità WLR (Wholesale Line Rental) in modalità Shared o in modalità Naked (linea dedicata). Il servizio Shared, attivabile sia su WLR Noitel sia su un servizio di rete fissa Telecom Italia, prevede un canone inferiore in quanto sulla stessa linea (Shared) sono già contemplati parte dei costi relativi all'ultimo miglio legati al servizio WLR. L'attivazione del servizio in modalità Naked prevede l'attivazione del servizio su una linea dedicata solo alla connessione internet ADSL. Nel caso in cui il Cliente che abbia attivato un Servizio in modalità Shared discida la linea WLR il costo della linea ADSL subirà un incremento del canone pari ad Euro 15,22 (iva inclusa – 12,50 + iva).
Il Cliente prende atto che la copertura geografica relativa al servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL è quella indicata sul Sito www.noitel.it e che la velocità di collegamento ADSL dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso, dall'impianto telefonico del Cliente e dalle prestazioni degli apparati e software che si utilizzano. Allo scopo di garantire un servizio ADSL omogeneo e di qualità, l'Azienda potrà effettuare adattamenti della banda con finalità tecniche di controllo della congestione, di ottimizzazione dell'uso della rete e di stabilità della linea. I valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio sono consultabili sul sito www.noitel.it.
Il servizio asimmetrico VDSL è basato sui servizi Bitstream NGA della rete Ethernet di Telecom Italia e permette velocità e performance migliori dell'adsl classica. Il servizio è attivo solo su alcune province già coperte ed elencate. Il servizio è offerto tramite il doppio sia in modalità shared che naked. Nel caso il cliente abbia una fonia presente dovrà dotarsi di uno splitter adeguato eventualmente offerto da Noitel. Le velocità standard offerte sono con velocità di picco e rate adaptive a 30/3 Mb/s o 50/10 Mb/s.
- 5.2** **XDSL.** Il Servizio simmetrico X/HDSL viene fornito su una linea di tipo "Naked". Si tratta di un servizio professionale che viene erogato solamente su richiesta specifica ed a progetto. Il Servizio consente di raggiungere velocità fino a 8 Mb/s sincroni (sia in download che in upload) con una connessione sempre attiva. Le caratteristiche del servizio e la velocità di connessione dipendono dalla configurazione. I servizi standard sono 2Mb/s simmetrici, Bonding 4Mb/s e IMA con velocità di 4Mb/s, 6Mb/s fino a 8Mb/s. La tecnologia IMA (Inverse Multiplexing over ATM) identifica una modalità di trasmissione nella quale il flusso di dati viene suddiviso in pacchetti inviati sui collegamenti fisici disponibili e ricomposti successivamente, una volta giunti a destinazione, per formare il flusso originario dei dati. Il vantaggio maggiore consiste nella migliore gestione dei dati anche nel caso di caduta di una delle linee affasciate che compongono la connessione. In tal caso, il protocollo ICP (IMA Control Protocol) provvede ad effettuare la suddivisione sulle linee effettivamente disponibili.
- 5.3** **FIBRA.** La Fibra MAN (disponibile nelle province principali) e Fiber Internet

Access è offerta, secondo la copertura territoriale, fino alla centrale / armadio / in casa, ufficio. Le caratteristiche della connessione dipendono dalla ampiezza di banda e vanno da 10 Mb/s fino a 100 Mb/s in modalità fiber internet access, il prezzo dell'offerta può variare in base alla durata del contratto 12/24/36 mesi ed in base alla modalità di vendita scelta dei router base forniti. I tempi di attivazione sono massimo 120gg.

5.4 WI-FI ADSL

Il servizio asimmetrico WI-Fi ADSL commercializzato come AIRADSL è un servizio di collegamento ad internet tramite onde radio a 5,4 Ghz, che consente la fruizione di servizi a banda larga. Le caratteristiche del servizio e la velocità di connessione dipendono dalla configurazione. I servizi standard sono 10/1 Mb/s, 20/2 Mb/s e 30/3 Mb/s.

5.5 IP Fissi e Banda Garantita. Per tutti i servizi di connessione internet possono essere previsti, opzionalmente, l'assegnazione di uno o più IP fissi e della banda garantita. La banda garantita può variare a seconda del servizio scelto e delle caratteristiche della connessione specifica.

5.6 Number Portability. Potrà essere richiesto il servizio di portabilità del numero come meglio specificato all'**Addendum 1 - CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO DI PORTABILITÀ**

5.7 Vendita e comodato degli apparati. Per tutti i servizi Broadband descritti possono essere forniti in comodato d'uso o in vendita router/modem/telefono ed eventuali centralini locali o virtuali. Le eventuali configurazioni sono fornite a pagamento e non rientrano nei canoni dei servizi prescelti. Eventuali operazioni di reset degli apparati da parte del cliente e successiva riconfigurazione saranno addebitate al Cliente. Il costo di riconfigurazione può dipendere dalla tipologia di apparato e parte da un importo base di Euro 61,00 (iva inclusa). Per le norme che regolano questi prodotti si rimanda a quanto descritto all'**Addendum 3 - CONDIZIONI DI GARANZIA E COMODATO, LOCAZIONE E VENDITA DEGLI APPARATI NOITEL**

5.8 Kit WI-FI ADSL. L'installazione dell'antenna necessaria alla fruizione del servizio AirAds è a carico del cliente. Noitel potrà segnalare su richiesta del cliente un installatore certificato nella zona di competenza per l'erogazione del servizio, anche in questo caso l'installazione sarà comunque a carico del cliente che provvederà ad intrattenere direttamente i rapporti commerciali con l'installatore segnalato, in alternativa Noitel potrà installare il kit attraverso i suoi partner certificati. Il kit può essere acquistato o fornito in comodato d'uso secondo le regole e le offerte disponibili all'atto della sottoscrizione del Servizio.

5.9 Specifiche di Installazione e Manutenzione Kit WI-FI ADSL.

STANDARD

L'installazione standard include il montaggio dell'antenna su un palo già esistente sul tetto/balcone e la posa del cavo fino a una lunghezza massima di 20 metri. L'intervento compreso nel prezzo prevede fino a massimo 2 ore di lavoro di un tecnico certificato.

FULL

L'installazione FULL include la priorità dell'intervento del tecnico certificato (entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione del pagamento) e lavori extra compresi nel prezzo come da elenco seguente:

- 1) palo fino a 3 metri o supporto a muro;
- 2) piastre o zanche per fissaggio palo e tasselli;
- 3) 40 metri di cavo;
- 4) 4 ore di manodopera.

MANUTENZIONE ORDINARIA

In caso di guasto generato dal cliente i costi di intervento saranno a suo carico, da valutare con l'installatore per un massimo di 72 euro.

ALTRI DETTAGLI MANUTENZIONE POST VENDITA

L'intervento viene aperto a fronte di una richiesta effettuata dal cliente o per necessità tecniche NOITEL e viene eseguito da un tecnico certificato e autorizzato.

SONO DA CONSIDERARSI COMPRESI NELL'INTERVENTO

- la sostituzione o la riparazione di eventuali parti guaste o difettose
- il tempo complessivo di attività è di massimo 2 ore/uomo (da intendersi 2 ore nel caso di un solo tecnico, 1 ora nel caso di 2 o più tecnici). Tale tempistica è da considerarsi a partire dall'arrivo presso la sede dell'intervento, trasferimenti esclusi
- una sola uscita del tecnico/tecnici in orario lavorativo: da lunedì a venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00
- l'attività dell'intervento dovrà eseguirsi garantendo le condizioni di lavoro in sicurezza, così come regolamentato dal Testo unico sulla Sicurezza sul lavoro

SONO DA CONSIDERARSI A PAGAMENTO (previa accettazione della spesa)

- eventuale palo o altro materiale (staffe, zanche, supporto etc.) adeguati alla tipologia di antenna da installare. Per antenna standard è richiesto un supporto/palo/staffa con $\varnothing \geq 25\text{mm}$, per antenna ad alto guadagno è richiesto un supporto/palo/staffa con $\varnothing \geq 40\text{mm}$ (\varnothing = diametro)
- eventuale fornitura e posa del cavo di lunghezza superiore a 20 metri. Il cavo non è giuntabile, per distanze di 25 metri occorrerà la fornitura di 25 metri e NON di soli 5 metri aggiuntivi
- tutti i tempi di installazione eccedenti le 2 ore/uomo (da intendersi 2 ore nel caso di un solo tecnico, 1 ora nel caso di 2 o più tecnici)
- eventuali costi per attività in sicurezza: ad esempio noleggio di piattaforma, trabattelli etc.
- tutte le attività non comprese nell'intervento quali a puro titolo di esempio: fornitura e posa cavo di rete, configurazione PC o apparati di rete (router, firewall, switch etc.)

KO TECNICO

L'installatore sarà autorizzato a chiudere l'intervento in KO tecnico qualora si verificasse una o più delle seguenti condizioni:

- assenza visibilità ottica con BTS e/o presenza ostacoli (piante/condomini etc.)
- assenza di segnale minimo adeguato (inferiori al minimo previsto)
- impossibilità di raggiungere in sicurezza gli eventuali punti utili per il posizionamento

dell'antenna

- impossibilità di installazione supporto adeguato per il montaggio dell'antenna
- rifiuto da parte del cliente dei costi extra non compresi nell'intervento
- assenza del cliente all'appuntamento per l'intervento

Il KO tecnico non prevede la sospensione automatica del servizio, di conseguenza l'installatore non è autorizzato a ritirare l'antenna o parti della stessa.

In ogni caso l'intervento del tecnico, in caso di KO ha un costo di Euro 50,00 a carico del Cliente.

5.10 SLA di servizio. Per quanto riguarda le attivazioni dei servizi broadband queste dipendono dalla tipologia di servizio prescelto per il servizio ADSL e HDSL i tempi di attivazione del servizio sono di 40 giorni dalla data di perfezionamento del contratto per quanto riguarda il servizio Fibra verrà attivato entro 6 mesi dal perfezionamento del contratto.

5.11 ASSISTENZA. Noitel fornisce assistenza con diversi livelli di servizio secondo il servizio prescelto. L'orario base per i servizi broadband sono 9-16.30.

6) Caratteristiche generali e modalità dei servizi – Posta Elettronica – Posta elettronica certificata – Registrazione Domini e SMS Gateway

6.1 Il servizio di registrazione di domini. Consiste nella richiesta di registrazione di un dominio presso la competente Registration Authorities a seconda dell'estensione o delle estensioni di dominio prescelte. Relativamente alle operazioni di registrazione e/o trasferimento di nomi a dominio l'Utente prende atto ed accetta che:

- Noitel assume obbligazione di mezzi e non di risultato, pertanto il buon esito della richiesta di registrazione è subordinato alla sua accettazione da parte delle competenti Registration Authorities;

- nomi a dominio che ad un controllo risultano liberi potrebbero in realtà non esserlo, in quanto già in fase di registrazione ma non ancora inseriti nei database delle Authorities.

- Noitel non è responsabile e non può in nessun caso farsi carico della risoluzione di controversie che nascono relativamente alla assegnazione di un nome a dominio, così come di ogni modifica apportata dalle Authorities alle procedure di registrazione o alle relative regole di Naming.

- in caso di mancato rinnovo della registrazione del nome a dominio per cause da imputare a Noitel la stessa si impegna a versare all'Utente una penale dall'importo pari al doppio di quanto versato dall'Utente medesimo per la richiesta di rinnovo del nome a dominio. L'Utente accetta in tal modo di rinunciare a qualsiasi ulteriore pretesa e/o richiesta risarcimento danni.

- nel caso di richiesta di registrazione di dominio con estensione .it/.com/.net/.org/.biz/.info e similare, il costo delle tasse relative al mantenimento del dominio per l'anno successivo al primo, in caso di rinnovo dei servizi da parte dell'Utente, è completamente a carico di Noitel Italia

- nel caso di trasferimento di dominio .it/.com/.net/.org/.biz/.info e similare, il costo delle tasse è, invece, per il primo anno a carico del cliente, mentre nel caso di rinnovo dei servizi da parte dell'Utente, è a carico di Noitel Italia per l'anno successivo, eccezione fatta per le situazioni accertabili in cui Noitel Italia sia impossibilitata a provvedere in tal senso.

- nel caso di registrazione di un dominio con estensione cc, Tld (country code, top level domain) diversa dal .it, il costo delle tasse di registrazione (annuale/biennale) è sempre a carico dell'Utente; in fase di rinnovo, pertanto, il relativo importo sarà calcolato come maggiorazione rispetto al costo ordinario di mantenimento dei servizi contrattualmente acquisiti.

- al buon esito della registrazione l'Utente, o la persona indicata dall'Utente come titolare del nome a dominio, sarà il legittimo titolare del nome a dominio prescelto restandone, altresì, l'unico ed esclusivo responsabile per il suo utilizzo e per i suoi contenuti. L'Utente sarà in ogni caso tenuto a controllare entro 15 giorni dalla data di attivazione dei servizi l'esattezza dei dati relativi al titolare del nome a dominio presso il database dell'Authority relativa al dominio scelto: pertanto, nel caso in cui entro tale periodo non venga sollevata alcuna eccezione dell'Utente in merito alla correttezza dei propri dati, Noitel Italia considererà come esatti i dati inseriti nel database dell'Authority di riferimento salvo differenti accordi scritti intercorsi tra Noitel e il Cliente.

6.2 Posta Elettronica e Posta Elettronica Certificata (PEC). I servizi di Posta Elettronica e Posta Elettronica Certificata (PEC) consistono in caselle di posta elettronica, o posta elettronica certificata, con possibilità di inviare e ricevere e-mail sia via web che via programma di posta elettronica a prescindere dalla rete di accesso Internet utilizzata, in Italia e in tutto il mondo; l'accesso gratuito con programma di posta tramite protocolli IMAP4, POP3 per la ricezione, e ai server SMTP autenticati per la trasmissione, senza vincoli di utilizzo di una particolare rete di accesso internet; lo spazio casella ed il canale trasmissivo variano a seconda del servizio prescelto. Il Servizio consiste nell'assegnazione all'Utente di una o più casella/e di posta elettronica le dimensioni della casella ed eventuali servizi di antivirus o antispam sono determinati dal tipo di servizio prescelto.

Il servizio PEC viene erogato dal Gestore con livelli di servizio (disponibilità, tempi di ripristino ecc.) conformi a quanto previsto all'Art. 12 delle "Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata" pubblicato nella G.U. del 15 novembre 2005, n. 266. 8.1.

Il Cliente, per poter ordinare ed usufruire del Servizio, è tenuto a dotarsi autonomamente delle risorse hardware e software necessarie alla fruizione del Servizio PEC assumendosi al riguardo ogni responsabilità per la loro funzionalità e compatibilità con il predetto servizio e per la loro corretta configurazione. Il Cliente manleva fin da ora i Fornitori da qualsiasi responsabilità circa eventuali problemi di configurazione, funzionalità o compatibilità delle risorse hardware o software rispetto a detto servizio. I servizi di SPAM e Antivirus sono configurabili e su richiesta del cliente e seguono l'offerta tecnico commerciale.

6.3 SMS Gateway

Il servizio consiste nell'invio attraverso gateway di SMS con possibilità di utilizzo di un software locale fornito in versione white-label.
Noitel non garantisce la consegna dei messaggi e, in caso di mancato recapito, non può essere considerata responsabile in nessun modo verso il CLIENTE o verso terzi.

7) Caratteristiche generali e modalità dei servizi – Housing – Hosting – Cloud

I servizi HOSTING / HOUSING / SERVER DEDICATI / SERVER VIRTUALI consistono nella possibilità per il Cliente di noleggiare un intero server sul quale poter pubblicare e gestire applicazioni o il proprio sito o quelli che si desidera pubblicare (nel caso in cui il Cliente abbia scelto il servizio SERVER DEDICATI) oppure nel noleggio di una porzione di server e relative risorse (nel caso il Cliente abbia scelto il servizio SERVER VIRTUALI) oppure nella possibilità di collocare i propri server e le proprie apparecchiature nelle sale dati della Server Farm utilizzata da Noitel (nel caso in cui il Cliente abbia scelto il servizio HOUSING), il tutto come descritto nelle presenti condizioni generali di contratto.

7.1 Housing. Nel caso in cui il Cliente abbia scelto il servizio HOUSING il servizio comprende:

- la fornitura degli alloggiamenti per server/apparecchiature di rete di proprietà del Cliente;
- il mantenimento dei server e/o apparecchiature del Cliente in locali climatizzati dotati di gruppi di continuità e di emergenza e controllati tramite opportune misure di sicurezza;
- la fornitura della banda internet scelta dal Cliente all'atto della richiesta del servizio;
- la fornitura dell'accesso via rete ai suddetti server di proprietà del Cliente al personale autorizzato dal Cliente per la gestione da remoto dei server.

7.2 Hosting, Noleggio Server Dedicati e Server Virtuali. Nel caso in cui il Cliente abbia scelto il servizio SERVER DEDICATI con noleggio server il servizio comprende:

- il noleggio del server richiesto dal Cliente al momento dell'effettuazione dell'ordine che verrà collocato in una delle sale dati della Server Farm utilizzata da Noitel;
- la fornitura della banda internet richiesta dal Cliente all'atto della richiesta del servizio;
- la fornitura dell'accesso via rete ai suddetti server al personale autorizzato dal Cliente per la gestione da remoto dei server.

Nel caso in cui il Cliente abbia scelto il servizio SERVER VIRTUALI con noleggio server virtuale il servizio comprende:

- il noleggio di una porzione di server scelte da parte del Cliente al momento dell'effettuazione dell'ordine;
- la fornitura della banda internet richiesta dal Cliente all'atto della richiesta del servizio;
- la fornitura dell'accesso via rete ai suddetti server al personale autorizzato dal Cliente per la gestione da remoto dei server.

7.3 Modalità del servizio. Nell'erogazione dei servizi di HOSTING / HOUSING / SERVER DEDICATI / SERVER VIRTUALI Noitel si impegna a mantenere l'efficienza del servizio offerto di norma 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, salvo guasti e/o eventuali interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che potranno comportare la sospensione temporanea del servizio: in tal caso, Noitel avrà cura di ripristinare i servizi nel minor tempo possibile per ridurre al minimo il rischio di disagi di ogni genere. L'erogazione del servizio e gli SLA contrattuali possono variare a seconda del tipo di servizio prescelto.

Noitel Italia potrà, altresì, interrompere la prestazione del servizio in presenza di motivati problemi di sicurezza, abusi di risorse hardware, abusi di connettività e/o garanzia di riservatezza dandone comunque comunicazione all'Utente. Noitel Italia non è responsabile per guasti o disservizi imputabili a cause di forza maggiore, incidenti, esplosioni, incendi, scioperi, alluvioni, terremoti e altri che impedissero di fornire il servizio concordato.

Il Cliente prende inoltre atto del fatto ed accetta che in caso di guasto e/o malfunzionamento che comporti pericolo o instabilità per la rete, per altri server virtuali e/o per le persone, Noitel Italia si riserva la facoltà di disconnettere immediatamente i server (siano essi fisici o virtuali) e/o le apparecchiature del Cliente noleggiate e/o in housing, dandone successivo avviso al Cliente.

7.4 Assistenza hardware ed Housing. Relativamente al servizio di HOUSING, Noitel declina qualsiasi responsabilità nell'ipotesi di guasti o rotture dell'hardware dei server e/o apparecchiature di proprietà del Cliente.

Resta pertanto esplicitamente escluso ogni e qualsiasi rimborso o indennizzo o responsabilità di Noitel per il mancato utilizzo dei servizi offerti da Noitel da parte del Cliente nel periodo di mancato utilizzo del servizio dovuto al guasto e/o rottura hardware; server e/o apparecchiature di proprietà del Cliente rimangono infatti presso i locali della Server Farm utilizzata da Noitel a rischio e pericolo del Cliente. Eventuali riparazioni dovranno essere effettuate secondo quanto indicato al successivo art. 7.6.

7.5 Assistenza software ed Housing. L'assistenza per i servizi HOUSING / SERVER DEDICATI / SERVER VIRTUALI viene svolta secondo le modalità indicate sul sito www.noitel.it. Nel caso in cui il Cliente abbia scelto il servizio HOUSING, Noitel fornirà comunque l'assistenza di base (riavvio e/o reset della macchina). Eventuali riparazioni dei server e/o delle altre apparecchiature del Cliente, e/o qualsiasi altra attività necessaria per il corretto funzionamento dei server e/o delle altre apparecchiature del Cliente, potrà essere effettuata da Noitel a seguito di esplicita richiesta scritta del Cliente e a seguito del pagamento del corrispettivo concordato.

Il Cliente ha facoltà di scegliere autonomamente le modalità per la spedizione (o il ritiro) dei server e/o apparecchiature da collocare (o collocati) nei locali della Server Farm utilizzata da Noitel; le spese per le suddette operazioni sono pertanto interamente a carico del Cliente. All'atto del ricevimento dei server e/o apparecchiature di proprietà del Cliente Noitel effettuerà verifiche tecniche su tali

server e/o apparecchiature riservandosi la facoltà di accettarle in base all'esito di tali verifiche.

7.6 Assistenza hardware e software Server Dedicati / Server Virtuali. L'onere della gestione del server (unmanaged) della manutenzione hardware e software dello stesso è a carico di Noitel solo nei SERVER DEDICATI con ASSISTENZA SISTEMISTICA. In caso di SERVER DEDICATI o SERVER VIRTUALI senza ASSISTENZA SISTEMISTICA verrà erogata solo la manutenzione hardware. Sin d'ora il Cliente accetta che la misurazione del traffico effettuato dal server (traffico di tutti i protocolli da e per tutte le porte degli indirizzi IP assegnati al server stesso) venga effettuata da Noitel secondo propri criteri e modalità.

Il Cliente prende atto ed accetta che l'eventuale costo delle ulteriori licenze d'uso dei software da installare sarà completamente a suo carico.

7.7 Backup. I servizi HOUSING / SERVER DEDICATI / SERVER VIRTUALI non prevedono operazioni di backup da parte di Noitel Italia. Il backup di qualsiasi dato contenuto nei server è a carico del Cliente; Noitel Italia non esegue copie dei dati del Cliente ed è pertanto possibile la perdita anche totale di tali dati in caso di guasto o malfunzionamento.

Verrà offerto uno spazio remoto per archiviare eventuali backup da parte del Cliente le cui dimensioni sono reperibili nelle varie offerte di HOUSING / SERVER DEDICATI / SERVER VIRTUALI presenti su www.noitel.it. Nessuna garanzia di funzionalità di tale spazio di backup o salvataggio di alcun dato viene data dalla Noitel restando esplicitamente escluso ogni e qualsiasi rimborso o indennizzo o responsabilità di Noitel. Inoltre, poiché il Cliente ha accesso alle impostazioni di sicurezza del proprio server, Noitel declina ogni responsabilità in caso di accessi non autorizzati, cancellazioni o altro nei dati del Cliente.

7.8 Assistenza sistemistica e managed. Il servizio di assistenza sistemistica o vps/server managed in caso di server virtuali, server dedicati, housing, viene fornito ed erogato SOLO su richiesta del cliente tramite appositi ticket aperti su www.noitel.it > area clienti. Non è prevista alcuna configurazione e impostazione particolare, né al momento dell'attivazione del servizio, né successivamente se NON richiesta espressamente dal cliente.

Nessuna garanzia implicita o esplicita può essere data sulla risoluzione di qualsiasi problematica. Qualora il cliente non richieda ESPRESSAMENTE la configurazione di un servizio (ad esempio web, ftp, backup, posta e così per tutti gli altri servizi attivi sul server o vps in questione) o la risoluzione di una qualsiasi problematica, tale operazione NON sarà dovuta né garantita. Pertanto il cliente manleva, ora per allora, la società concedente da qualsiasi responsabilità in caso di problematiche di qualsiasi tipo relative al servizio di assistenza sistemistica e alla loro mancata risoluzione.

7.9 Garanzia di funzionamento (SLA). Noitel si impegna ad erogare il servizio con le caratteristiche conformi a quelle indicate nelle schede descrittive del prodotto pubblicate nel sito www.noitel.it, fatta salva la necessità di procedere ad aggiornamenti hardware e software in base a circostanze contingenti. In ogni caso Noitel declina qualsiasi responsabilità verso il Cliente o terzi per ritardi o interruzioni del servizio, precisando che la natura stessa di internet non garantisce la raggiungibilità di un server di recapito di e-mail in tempi certi.

Qualora Noitel sia responsabile dell'interruzione del servizio, il cliente riceverà a titolo di indennizzo un accredito pari a 10 volte (1.000%) la quantità reale del tempo corrispondente all'effettivo fermo tecnico. Ad esempio, se il servizio sarà fermo per 1 ora il cliente riceverà 10 ore di accreditamento. Tutte le richieste pena decadenza dovranno comunque essere inviate a Noitel entro 10 (dieci) giorni dall'accaduto.

Lo SLA è presente sulla sola connettività (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, se la connettività del server virtuale non rispetterà quanto indicato nella scheda descrittiva o renderà il servizio NON raggiungibile). Il 99% di SLA viene calcolato nell'arco di una mensilità in base ai controlli effettuati dal servizio esterno Pingdom.

Le garanzie sulla quantità di banda erogata sono le seguenti:

- Banda FLAT fino a 10Mbit, garantita all'99%;
- Banda FLAT fino a 100Mbit, garantita all'80%;
- Banda a consumo fino a 100Mbit, garantita all'80%.

8) Applicazioni dedicate e servizi SAAS

Su richiesta, e previa preventiva analisi di fattibilità, potranno essere forniti in uso al cliente APP SAAS quali ad esempio licenze di uso CRM, Siti Web, e altri servizi SAAS su piattaforme Open Source, di terze parti o di proprietà di Noitel come ad esempio Julia o extra CRM come ad esempio Lista Nozze, Gare d'Appalto ecc.

Su tutte le applicazioni verrà richiesto un costo di Setup del servizio ed un canone di Licenza e Manutenzione che possono variare a seconda delle applicazioni e delle funzionalità applicative richieste, nessuna Applicazione dedicata o servizio SAAS viene ceduto al Cliente che ne potrà solamente farne uso a fronte dei canoni versati.

9) Modalità di Conservazione e Trattamento dei dati inerenti i Servizi

9.1 Traffico Telefonico e Data Retention. Noitel non conserva i dati relativi alle chiamate effettuate dal Cliente se non per scopi relativi alla fatturazione in modalità aggregata. I dati vengono conservati dalla società secondo quanto previsto dalle norme in materia di privacy per un periodo massimo di 6 mesi ad eccezione di casi particolari in cui vi siano contestazioni relative alla fatturazione. Il Cliente avrà diritto di accesso a tali informazioni solamente nei modi e per le finalità previste dalle norme. L'operatore che effettua le prestazioni di giustizia in materia di traffico telefonico è Clouditalia.

9.2 Traffico Internet e Data Retention. Noitel non conserva i dati relativi al traffico internet ed ai log effettuati dal Cliente se non per scopi relativi alla fatturazione. L'operatore che effettua le prestazioni di giustizia in materia di traffico internet a seconda della tipologia di servizio fornito può essere Telecom Italia e/o Clouditalia; NGI per il servizio NoiADSL.

9.3 Contenuto SMS. Noitel non registra in alcun modo il testo degli SMS inviati attraverso il proprio servizio gateway, non registra inoltre i numeri di destinazione del

servizio. L'unico dato che Noitel registrerà relativo alla fornitura del servizio SMS Gateway sarà il numero di messaggi inviati dal CLIENTE. L'operatore che effettua le prestazioni di giustizia in materia di traffico internet a seconda della tipologia di servizio fornito può essere Telecom Italia e/o Acotel e/o Moby.

9.4 Data retention e gestione log. Il salvataggio dei log e la data retention dei medesimi per i servizi di: HOSTING, SERVER VIRTUALI, SERVER DEDICATI, HOUSING, ASSISTENZA SISTEMISTA, SERVIZIO MANAGED, sono di esclusiva competenza del Cliente. Non è prevista alcuna configurazione né gestione né salvataggio da parte della Noitel riguardo i LOG di qualsiasi tipo di servizio o sistema essi siano. Sarà esclusiva competenza e responsabilità del Cliente impostare, configurare e salvare in maniera corretta i LOG, motivo per il quale il cliente manleva, ora per allora, la società concedente da qualsiasi responsabilità a riguardo restando esplicitamente escluso ogni e qualsiasi rimborso o indennizzo o responsabilità di Noitel

9.5 Dati relativi al traffico di Posta Elettronica Certificata (PEC). Il Cliente prende atto che, come richiesto dalla vigente normativa in materia di PEC DPR 68/2005, i log dei messaggi saranno conservati da Aruba PEC almeno per 30 (trenta) mesi. Il Cliente, pertanto, potrà richiedere copia di detti log entro tale termine, trascorso il quale non sarà più garantita la possibilità di ottenere copia di tale documentazione. Per quanto riguarda gli eventuali altri log generati e conservati saranno esibiti in conformità alle vigenti disposizioni di legge e costituiranno piena ed incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal Cliente medesimo in relazione al Gestore della PEC.

10) Credenziali di autenticazione

Ove previsto dal servizio, l'accesso può avvenire tramite l'utilizzo di un codice di identificazione (login) e di una parola chiave (password) assegnati al Cliente da Noitel e comunicate allo stesso tramite e-mail di conferma. Il Cliente prende atto ed accetta che la conoscenza da parte di Terzi delle sue credenziali di autenticazione potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo dei servizi a lui intestati; Egli, pertanto, si impegna a conservare ed utilizzare tali credenziali con la massima riservatezza e diligenza. Il Cliente si impegna, altresì, a comunicare tempestivamente per iscritto a Noitel qualsiasi uso non autorizzato della propria login e/o password ed ogni altra violazione della sicurezza di cui venisse a conoscenza, ivi compreso il suo eventuale furto, smarrimento o perdita.

11) Durata del contratto, rinnovo, recesso.

Servizi VoIP – Numerazioni non Geografiche - Virtual FAX – Broadband, AIRADSL. Nel caso di servizi VoIP, Virtual FAX, AIRADSL e servizi internet Broadband il presente contratto ha una durata variabile a seconda del servizio sottoscritto, e comunque con impegno minimo iniziale non superiore a 24 mesi, a decorrere dalla data di conclusione dello stesso, e si rinnoverà automaticamente a tempo indeterminato, in mancanza di disdetta inviata da una delle parti all'altra con lettera raccomandata almeno 30 giorni prima della scadenza o in caso di mancato pagamento. Il pagamento dei servizi potrà avvenire attraverso il pagamento di canoni mensili/semestrali/annuali anticipati, eventuali consumi derivanti dal traffico VoIP verranno consuntivati mensilmente. In caso di recesso del cliente dal servizio AirAdsl entro i primi 24 mesi, se il Kit è stato venduto in promozione, Noitel provvederà ad addebitare al Cliente la differenza del costo pieno del kit rispetto all'importo della promozione sottoscritta; in caso di comodato d'uso il cliente al momento della disdetta dovrà provvedere a sue spese allo smontaggio ed alla riconsegna del kit. Eventuali malfunzionamenti del Kit dovuti ad incuria, negligenza o danni causati dal cliente restano a totale carico del Cliente. In caso di recesso da parte del cliente entro il periodo di primo impegno minimo assunto (tipicamente 24 mesi dalla sottoscrizione), se il cliente ha beneficiato di promozioni sui canoni periodici o di sconti o abbuoni sulle tariffe di setup o attivazione, Noitel ha il diritto di addebitare il Cliente per la differenza risultante tra i prezzi di listino al momento della sottoscrizione e il prezzo promozionale pagato. In ogni caso, a seguito di recesso (escluso il c.d. "diritto di ripensamento" o il recesso a seguito di variazione da parte di Noitel delle condizioni contrattuali) o disdetta il Cliente è tenuto a corrispondere a Noitel il pagamento di una commissione legata ai costi di disattivazione sostenuti da Noitel. Nell'Area Per il consumatore - Trasparenza tariffaria di www.noitel.it, sono riportati i moduli esplicativi per il recesso, con l'indicazione dei costi e delle modalità di gestione degli eventuali apparati.

11.1 Servizi di Posta Elettronica, Posta Elettronica Certificata e Registrazione Domini. Nel caso in cui il Cliente abbia scelto il servizio di Posta Elettronica, Posta Elettronica Certificata (PEC) e registrazione di dominio, il presente contratto ha durata annuale, salvo diversa previsione contrattuale, a decorrere dalla data di conclusione e si rinnoverà automaticamente per lo stesso periodo in mancanza di disdetta inviata da una delle parti all'altra con lettera raccomandata almeno 30 giorni prima della scadenza o in caso di mancato pagamento.

Precedentemente all'attivazione del servizio, o comunque entro e non oltre 5 giorni dall'attivazione del servizio, il Cliente è tenuto a trasmettere al numero di fax di Noitel o tramite altro mezzo, copia debitamente compilata e firmata, in ogni sua parte, della Proposta di Contratto. In difetto Noitel si riserva il diritto di sospendere il servizio in attesa della suddetta documentazione, restando esplicitamente escluso ogni e qualsiasi rimborso o indennizzo o responsabilità di Noitel per il mancato utilizzo dei servizi offerti da Noitel da parte del Cliente nel periodo di sospensione.

Noitel si riserva il diritto di sospendere o recedere con effetto immediato dal presente accordo qualora il Cliente:

- ceda tutto o parte del contratto a terzi, senza il preventivo consenso scritto di Noitel
- non provveda al pagamento del corrispettivo fissato
- agisca o si presenti come agente di Noitel
- sia ammesso ad una procedura concorsuale
- offra informazioni al pubblico (testuali o grafiche) nocive dell'immagine di Noitel tramite i servizi offerti
- utilizzi i servizi in modi diversi rispetto a quelli comunicati a Noitel

g) utilizzi i servizi offerti da Noitel per azioni illecite

h) crei disservizi abusando delle risorse hardware disponibili

i) crei disservizi abusando della connettività di rete disponibile.

In tali ipotesi Noitel avrà facoltà di trattenere ed incassare le somme pagate dal Cliente a titolo di penale salvo il risarcimento del maggior danno.

Noitel si riserva inoltre il diritto di recedere dal presente accordo in qualunque momento con preavviso minimo di 30 gg e senza obbligo di motivazione, fatto salvo in caso di eventi determinati da cause di forza maggiore in virtù dei quali Noitel si riserva il diritto di recedere dal presente accordo con effetto immediato. In tali casi Noitel sarà obbligata esclusivamente alla restituzione al Cliente del rateo del prezzo del servizio corrispondente al numero di giorni non utilizzati, fino alla successiva scadenza naturale dell'accordo, restando esplicitamente escluso ogni e qualsiasi altro rimborso o indennizzo o responsabilità di Noitel per il mancato utilizzo dei servizi offerti da Noitel da parte del Cliente nel periodo residuo del servizio.

In caso di disdetta, recesso o risoluzione illegittimi da parte del Cliente, Noitel è fin d'ora autorizzata a trattenere ed incassare le somme pagate dal Cliente a titolo di penale salvo il risarcimento del maggior danno.

11.2 Hosting / Housing. Nel caso in cui il Cliente abbia scelto il servizio HOSTING / HOUSING il presente contratto ha durata annuale, salvo diversa previsione contrattuale, a decorrere dalla data di conclusione e si rinnoverà automaticamente per lo stesso periodo in mancanza di disdetta inviata da una delle parti all'altra con lettera raccomandata almeno 30 giorni prima della scadenza. La macchina verrà, quindi, mantenuta nei locali della Server Farm utilizzata da Noitel per un periodo pari al ciclo di fatturazione scelto a decorrere dalla data di conferma di attivazione del servizio inviata a mezzo e-mail da Noitel al Cliente. Precedentemente all'attivazione del servizio, o comunque entro e non oltre 5 giorni dall'attivazione del servizio, il Cliente è tenuto a trasmettere al numero di fax di Noitel o tramite altro mezzo copia debitamente compilata e firmata, in ogni sua parte, della Proposta di Contratto Servizi Housing / Server Dedicati / Server Virtuali. In difetto Noitel si riserva il diritto di sospendere il servizio in attesa della suddetta documentazione, restando esplicitamente escluso ogni e qualsiasi rimborso o indennizzo o responsabilità di Noitel per il mancato utilizzo dei servizi offerti da Noitel da parte del Cliente nel periodo di sospensione.

Resta naturalmente inteso che alla scadenza del servizio di housing non saranno più valide le licenze relative al software (sistema operativo Windows o altro) installato sul server acquistato del Cliente, che pertanto dovrà rimuoverlo o acquistare autonomamente le necessarie licenze.

Il Cliente, pertanto, in caso di rinnovo sarà tenuto al pagamento per il servizio di housing, al pagamento del noleggio delle licenze installate sul server e al pagamento del servizio di manutenzione del server; eventuali riparazioni e/o sostituzioni dell'hardware saranno regolate così come disposto al punto 4.4 e 4.5.

Noitel si riserva il diritto di sospendere o recedere con effetto immediato dal presente accordo qualora il Cliente:

- ceda tutto o parte del contratto a terzi, senza il preventivo consenso scritto di Noitel
- non provveda al pagamento del corrispettivo fissato
- agisca o si presenti come agente di Noitel
- sia ammesso ad una procedura concorsuale
- offra informazioni al pubblico (testuali o grafiche) nocive dell'immagine di Noitel tramite i servizi offerti
- utilizzi i servizi in modi diversi rispetto a quelli comunicati a Noitel
- utilizzi i servizi offerti da Noitel per azioni illecite
- crei disservizi abusando delle risorse hardware disponibili (in caso di server virtuali)
- crei disservizi abusando della connettività di rete disponibile. In tali ipotesi Noitel avrà facoltà di trattenere ed incassare le somme pagate dal Cliente a titolo di penale salvo il risarcimento del maggior danno.

Noitel si riserva inoltre il diritto di recedere dal presente accordo in qualunque momento con preavviso minimo di 30 gg e senza obbligo di motivazione, fatto salvo in caso di eventi determinati da cause di forza maggiore in virtù dei quali Noitel si riserva il diritto di recedere dal presente accordo con effetto immediato. In tali casi Noitel sarà obbligata esclusivamente alla restituzione al Cliente del rateo del prezzo del servizio corrispondente al numero di giorni non utilizzati, fino alla successiva scadenza naturale dell'accordo, restando esplicitamente escluso ogni e qualsiasi altro rimborso o indennizzo o responsabilità di Noitel per il mancato utilizzo dei servizi offerti da Noitel da parte del Cliente nel periodo residuo del servizio.

In caso di disdetta, recesso o risoluzione illegittimi da parte del Cliente, Noitel è fin d'ora autorizzata a trattenere ed incassare le somme pagate dal Cliente a titolo di penale salvo il risarcimento del maggior danno.

11.3 Noleggio server dedicati / server virtuali. Nel caso in cui il Cliente abbia scelto il servizio SERVER DEDICATI / SERVER VIRTUALI con noleggio del server o di una sua porzione in caso di SERVER VIRTUALI, il presente contratto ha durata annuale, salvo diversa previsione contrattuale, a decorrere dalla data di conclusione e si rinnoverà automaticamente per lo stesso periodo in mancanza di disdetta inviata da una delle parti all'altra con lettera raccomandata almeno 30 giorni prima della scadenza o in caso di mancato pagamento.

Precedentemente all'attivazione del servizio, o comunque entro e non oltre 5 giorni dall'attivazione del servizio, il Cliente è tenuto a trasmettere al numero di fax di Noitel o tramite altro mezzo copia debitamente compilata e firmata, in ogni sua parte, della Proposta di Contratto Servizi Housing / Server Dedicati / Server Virtuali. In difetto Noitel si riserva il diritto di sospendere il servizio in attesa della suddetta documentazione, restando esplicitamente escluso ogni e qualsiasi rimborso o indennizzo o responsabilità di Noitel per il mancato utilizzo dei servizi offerti da Noitel da parte del Cliente nel periodo di sospensione.

Noitel si riserva il diritto di sospendere o recedere con effetto immediato dal presente accordo qualora il Cliente:

- a) ceda tutto o parte del contratto a terzi, senza il preventivo consenso scritto di Noitel
- b) non provveda al pagamento del corrispettivo fissato
- c) agisca o si presenti come agente di Noitel
- d) sia ammesso ad una procedura concorsuale
- e) offra informazioni al pubblico (testuali o grafiche) nocive dell'immagine di Noitel tramite i servizi offerti
- f) utilizzi i servizi in modi diversi rispetto a quelli comunicati a Noitel
- g) utilizzi i servizi offerti da Noitel per azioni illecite
- h) crei disservizi abusando delle risorse hardware disponibili (in caso di server virtuali)
- i) crei disservizi abusando della connettività di rete disponibile.

In tali ipotesi Noitel avrà facoltà di trattenere ed incassare le somme pagate dal Cliente a titolo di penale salvo il risarcimento del maggior danno.

Noitel si riserva inoltre il diritto di recedere dal presente accordo in qualunque momento con preavviso minimo di 30 gg e senza obbligo di motivazione, fatto salvo in caso di eventi determinati da cause di forza maggiore in virtù dei quali Noitel si riserva il diritto di recedere dal presente accordo con effetto immediato. In tali casi Noitel sarà obbligata esclusivamente alla restituzione al Cliente del rateo del prezzo del servizio corrispondente al numero di giorni non utilizzati, fino alla successiva scadenza naturale dell'accordo, restando esplicitamente escluso ogni e qualsiasi altro rimborso o indennizzo o responsabilità di Noitel per il mancato utilizzo dei servizi offerti da Noitel da parte del Cliente nel periodo residuo del servizio.

In caso di disdetta, recesso o risoluzione illegittimi da parte del Cliente, Noitel è fin d'ora autorizzata a trattenere ed incassare le somme pagate dal Cliente a titolo di penale salvo il risarcimento del maggior danno.

11.4 Illegittima Disdetta o Recesso dal Servizio. In caso di disdetta, recesso o risoluzione illegittimi da parte del Cliente, Noitel è fin d'ora autorizzata a trattenere ed incassare le somme pagate dal Cliente a titolo di penale salvo il risarcimento del maggior danno.

12) Proprietà dei programmi e del materiale concessi in uso al Cliente.

Tutto il materiale ed i programmi di Noitel, comprensivi di supporti e documentazione restano nella piena ed esclusiva proprietà di Noitel stessa avendone il Cliente solo la disponibilità in uso limitatamente al periodo ed alle modalità di cui al presente contratto.

13) Corretto utilizzo dei servizi internet

L'utilizzo dei servizi internet verso altri nodi della rete internet non nella gestione di Noitel sarà soggetto alle limitazioni ed alle responsabilità stabilite da ciascun gestore dei servizi stessi e dovrà essere svolto nel rispetto delle legislazioni vigenti nei paesi ospitanti detti nodi e servizi, le legislazioni internazionali in materia, nonché con i regolamenti di utilizzo delle reti e dei nodi interessati (le regole di Netiquette che regolano l'uso della rete internet è disponibile sul sito web della Naming Authority italiana www.nic.it/NA/netiquette.txt).

14) Obblighi del Cliente

14.1 VoIP, Virtual FAX e servizi Broadband. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare il Servizio in modi o per scopi illeciti e deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza, rispettando le modalità ed i limiti previsti dal proprio contratto, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi. In caso di inosservanza delle predette disposizioni, Noitel si riserva di interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi, fermo restando l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato. Il Cliente prende atto ed accetta che il terminale Voip dovrà essere utilizzato unicamente presso l'indirizzo dichiarato dal medesimo nella proposta di abbonamento e che, pertanto, il terminale dovrà essere installato esclusivamente presso unità immobiliari site nel distretto telefonico corrispondente al prefisso geografico assegnato. Il Cliente è inoltre tenuto: a) ad utilizzare apparecchiature debitamente omologate; b) a non effettuare direttamente e/o tramite terzi interventi sulle modalità di utilizzo dei Servizi senza previa autorizzazione da parte di Noitel; c) a non utilizzare, o far utilizzare da terzi, i Servizi per effettuare comunicazioni che arrechino danni e/o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti e/o che violino le normative vigenti. Qualsiasi uso difforme del Servizio può comportare la risoluzione del Contratto, fatto salvo per Noitel il diritto al risarcimento del maggior danno. Noitel non sarà in nessun caso responsabile per le conseguenze derivanti da un illecito e/o inidoneo utilizzo del Servizio anche da parte di terzi. Il Cliente prende atto del fatto che, qualora sull'impianto telefonico siano attivi servizi o dispositivi particolari (quali, ad esempio, servizi di centralino, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso etc.), la funzionalità di alcuni Servizi o di alcune opzioni può essere soggetta a limitazioni. Noitel non potrà in nessun caso essere chiamata a rispondere di dette limitazioni. Qualora il Cliente ritenga che i Servizi, o parte di questi, vengano usati fraudolentemente e/o per scopi illegali, oppure nell'eventualità che, per cause non imputabili al Cliente, lo stesso non sia più in grado di utilizzare i Servizi, o parte di questi, il Cliente si impegna ad informare tempestivamente Noitel fornendo ogni informazione necessaria. Nel caso in cui l'uso fraudolento e/o per scopi illegali venga denunciato dal Cliente alle competenti Autorità e nelle forme previste dalla normativa vigente, il Cliente dovrà trasmettere al Servizio Clienti, anche via fax, copia della denuncia presentata. I pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi e/o i relativi importi stornati fino alla definizione della controversia. I pagamenti sospesi e/o i relativi importi stornati potranno essere, a discrezione di Noitel, addebitati al Cliente in caso di insussistenza di frode per indebito collegamento di rete.

14.2 Posta Elettronica, Posta Elettronica Certificata (PEC), e Registrazione Domini. Il Cliente si impegna ad usufruire del Servizio in conformità a quanto indicato nel Contratto, nel rispetto della legge, della normativa vigente, della morale e dell'ordine

pubblico. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il Cliente si impegna a:

- a) astenersi dal compiere ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e/o penale;
 - b) non usufruire del Servizio in maniera tale da recare danno a se stesso o a terzi;
 - c) manlevare e comunemente a tenere indenne i Fornitori da ogni responsabilità in merito ai contenuti dei messaggi e di tutte le informazioni pubblicate sulla rete internet, tramite il servizio fornitogli;
- usufruire del servizio per i soli usi consentiti dalla legge con divieto, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, di inviare, trasmettere e/o condividere materiale:
- che violi o trasgredisca diritti di proprietà intellettuale, segreti commerciali, marchi, brevetti o altri diritti legali o consuetudinari;
 - che abbia contenuti contro la morale e l'ordine pubblico al fine di turbare la quiete pubblica e/o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque;
 - a contenuto pedopornografico, pornografico o osceno e comunque contrario alla pubblica morale;
 - idoneo a violare o tentare di violare la riservatezza dei messaggi privati o finalizzato a danneggiare l'integrità delle risorse altrui o a provocare danno diretto o indiretto a chiunque (software pirata, cracks, keygenerators, serials, virus, worm, trojan Horse o altri componenti dannosi);
 - idoneo ad effettuare Spamming o azioni equivalenti;

d) garantire che i dati personali comunicati per l'integrale esecuzione del contratto siano corretti, aggiornati e veritieri e permettano di individuare la sua vera identità. Il Cliente, consapevole delle responsabilità anche penali che assume in caso di dichiarazioni false o mendaci, si impegna a comunicare tempestivamente ogni variazione ai propri dati personali indicati in fase d'ordine ed a fornire in qualsiasi momento, previa richiesta, prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza e, se del caso, della propria qualità di legale rappresentante della persona giuridica richiedente il servizio. Il Cliente prende atto ed accetta che, qualora abbia fornito dati falsi, non attuali o incompleti, Noitel si riserva il diritto di sospendere il Servizio e/o di risolvere il contratto, trattenendo le somme pagate dal Cliente riservandosi il diritto di chiedere il risarcimento del maggior danno; resta inteso che il Cliente non potrà avanzare richiesta di rimborso, indennizzo e/o risarcimento danni per il tempo in cui non ha usufruito del Servizio;

e) manlevare e tenere indenne Noitel, da qualunque responsabilità in caso di denunce, azioni legali, azioni amministrative o giudiziarie, perdite o danni (incluse spese legali ed onorari) scaturite dall'uso illegale dei servizi da parte del Cliente medesimo;

f) conservare nella massima riservatezza e non trasferire a terzi la password di accesso al servizio rispondendo pertanto della custodia della stessa.

In caso di violazione anche di uno soltanto dei suddetti obblighi/impegni, Noitel avrà la facoltà di intervenire nelle forme e nei modi ritenuti opportuni per eliminare, ove possibile, la violazione ed i suoi effetti, e di sospendere immediatamente e senza alcun preavviso il Servizio, Noitel tratterà le somme pagate dal Cliente a titolo di risarcimento, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno. Il Cliente prende atto ed accetta che nulla avrà da pretendere dai Noitel a titolo di rimborso, indennizzo o risarcimento danni per i provvedimenti che la stessa avrà ritenuto opportuno adottare. In ogni caso, il Cliente si assume, ora per allora, ogni responsabilità in merito alle violazioni di cui sopra e si impegna a manlevare e tenere indenne Noitel da qualsiasi conseguenza pregiudizievole.

In nessun caso il Gestore potrà essere ritenuto responsabile per i danni diretti o indiretti:

- a) causati agli Utilizzatori o a terzi per uso improprio del sistema o per mancato rispetto delle regole e degli obblighi descritti nelle presenti condizioni contrattuali e nel manuale operativo del Gestore;
- b) derivanti da cause di forza maggiore, caso fortuito, eventi catastrofici (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: incendi, esplosioni ecc.);
- c) provocati dalla mancata conservazione dei messaggi inviati e trasmessi attraverso il Servizio PEC, restando inteso che tale responsabilità è assunta unicamente dal Cliente;
- d) cagionati dal contenuto dei messaggi inviati e ricevuti attraverso il Servizio PEC restando inteso che le responsabilità civili e penali dei contenuti inviati tramite PEC sono e restano a carico del Cliente;
- e) di qualsiasi tipo, da chiunque patiti derivanti da uno scorretto utilizzo della password di accesso, il Cliente è tenuto, pertanto, a conservare e a far conservare, ove trasmessi, ai propri dipendenti e/o collaboratori la password di accesso con la massima diligenza e riservatezza obbligandosi a non cederla o consentirne l'uso a terzi;
- f) di qualsiasi natura ed entità patiti dal Cliente e/o da terzi causati da manomissioni o interventi sul servizio o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente e/o da parte di terzi non autorizzati dal Gestore;
- g) In ogni caso il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne, ora per allora, il Gestore da ogni e qualsiasi pretesa avanzata da terzi nei suoi confronti per le ipotesi di danno sopra indicate.

14.3 SMS Gateway. Il CLIENTE è responsabile in prima persona del contenuto degli sms spediti. Egli garantisce espressamente che il contenuto degli sms da lui immessi nel servizio di Noitel non viola in alcun modo diritti di terzi, non contiene nulla in violazione della normativa vigente in materia di pubblica sicurezza e buongoverno, non viene utilizzato per fini di "spamming" in violazione dei diritti dei terzi stabiliti dalla legge 675/96. Il CLIENTE dichiara espressamente che il numero mittente o alias dei messaggi SMS (quando questo servizio è disponibile a seconda dei destinatari a cui il messaggio è inviato) da lui indicato appartiene alla propria disponibilità e non vieta in alcun modo diritti di terzi.

Il CLIENTE si asterrà ad utilizzare un linguaggio scurrile negli sms e dallo spedire messaggi pubblicitari non desiderati.

Fermo il diritto di Noitel di risolvere automaticamente il contratto, è altresì in facoltà di Noitel sospendere a propria discrezione il servizio ogni qualvolta sussista ragionevole evidenza di una violazione degli obblighi del cliente.

14.4 Hosting / Server dedicati / Server virtuali.

Nel caso in cui il Cliente abbia scelto il servizio HOSTING / SERVER DEDICATI / SERVER VIRTUALI il Cliente si impegna:

- a non utilizzare i servizi messi a disposizione da Noitel per la diffusione di materiale o estratti di materiale coperto da diritto d'autore, marchio di fabbrica, brevetto, o altro diritto legale o consuetudinario di terzi salvo esplicito consenso scritto del titolare di tale diritto e comunque riportandone la fonte;
- a contenuto pedopornografico, pornografico o osceno e comunque contrario alla pubblica morale;
- idoneo a violare o tentare di violare la riservatezza dei messaggi privati o finalizzato a danneggiare l'integrità delle risorse altrui o a provocare danno diretto o indiretto a chiunque (software pirata, cracks, keygenerators, serials, virus, worm, trojan Horse o altri componenti dannosi);
- a non utilizzare o far utilizzare a terzi i servizi di Noitel contro la morale e l'ordine pubblico, al fine di turbare la quiete pubblica o privata, di recare offesa, o danno diretto o indiretto a chiunque. A non porre in essere atti diretti a violare o tentare di violare la riservatezza dei messaggi privati;
- a non utilizzare i servizi di Noitel per violare, contravvenire o far contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano;
- a non offrire informazioni al pubblico (testuali o grafiche) nocive dell'immagine di Noitel tramite i servizi messi a disposizione. A garantire che i dati personali forniti a Noitel per l'integrale esecuzione del contratto sono veritieri;
- ad accettare ed osservare le norme di buon uso delle risorse di rete espresse nel documento definito 'Netiquette' (<https://it.wikipedia.org/wiki/Netiquette>) e/o carta dei diritti internet delle quali il Cliente dichiara di essere a conoscenza;
- a prendere atto del fatto ed accettare che Noitel non effettua trattamento di dati sensibili, pertanto nell'ipotesi in cui il Cliente immetta nel server dati sensibili il Cliente, in quanto titolare del trattamento, rimane l'unico responsabile per i suddetti dati immessi e Noitel non offre e/o fornisce alcuna garanzia o altro in merito al suddetto trattamento. A farsi carico della protezione dei dati immessi;
- a non utilizzare i nostri servizi per la pubblicazione di siti web aventi come contenuto testate giornalistiche senza il consenso scritto di Noitel e a non considerare e/o indicare in nessun caso Noitel come editore e/o stampatore senza il consenso scritto di Noitel stessa;
- a non pubblicare siti web aventi come contenuto gioco d'azzardo, casinò on-line o comunque contenuti non conformi alle disposizioni della legge 401/1989 e successive modifiche ed integrazioni, in assenza delle necessarie autorizzazioni previste dalla normativa vigente. In tale ipotesi il Cliente è tenuto ad inviare alla scrivente, prima della pubblicazione dei predetti contenuti, copia della concessione, autorizzazione, licenza o altro titolo autorizzatorio. Resta inteso che nel caso in cui la scrivente venga a conoscenza di siti web o di link (collegamenti ipertestuali) ad altri siti web per i quali non sia stata fornita preventivamente copia della suddetta autorizzazione, Noitel Italia si riserva la facoltà di sospendere il servizio fino alla fornitura della documentazione richiesta, restando escluso qualsiasi rimborso e/o risarcimento danni per il periodo di servizio non usufruito;
- a non effettuare spamming o azioni equivalenti (per una definizione di spam vedere A Set of Guidelines for Mass Unsolicited Mailings and Postings (spam*) <ftp://ftp.nic.it/rfc/rfc2635.txt>).

14.5 Housing.

Nel caso in cui il Cliente abbia scelto il servizio HOUSING il Cliente, oltre agli obblighi indicati al precedente art. 9.1, si impegna anche:

- a collocare nei locali della Server Farm utilizzata da Noitel solo server e/o apparecchiature che soddisfino i necessari requisiti in termini di dissipazione termica per ciascun alloggiamento, di compatibilità elettromagnetica (con marcatura CE secondo le Direttive europee vigenti), di equipotenzialità degli impianti di rete e di conformità della cablatura a criteri di sicurezza;
- a garantire che i server e/o apparecchiature sono in perfetto stato di funzionamento, tale da non arrecare disturbi al servizio Housing e a rispondere comunque in via esclusiva degli eventuali danni, diretti o indiretti, derivanti dalle violazioni di tale obbligo, tenendo indenne Noitel da qualsiasi conseguente costo o onere;
- ad utilizzare solo software originale nei suddetti server e/o apparecchiature, con relative licenze;
- ad aggiornare, ove necessario, il predetto software con altro software originale di sua proprietà.

14.6 Cessazione dei servizi e violazione obblighi.

L'Utente prende atto ed accetta che la violazione di uno o più degli obblighi indicati nelle presenti condizioni generali di contratto saranno causa di cessazione immediata dei servizi web e della rescissione di questo contratto senza preavviso al cliente e senza rimborso dei servizi prepagati; Noitel, pertanto, avrà la facoltà di sospendere immediatamente il servizio e/o di risolvere il contratto, trattenendo ed incassando le somme pagate dal Cliente a titolo di penale salvo il risarcimento del maggior danno. Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente ogni variazione a quanto reso noto all'atto della sottoscrizione del servizio (con particolare riferimento alla residenza), in difetto della sopra citata comunicazione Noitel si riserva il diritto di sospendere, con effetto immediato, il servizio.

15) Spese per l'utilizzo della linea telefonica.

Le spese di utilizzo della linea telefonica per collegarsi alla rete internet e degli apparati necessari sono a carico del Cliente.

16) Pagamento del corrispettivo

16.1 Sottoscrizione e pagamento.

I pagamenti verranno effettuati dal Cliente al momento della sottoscrizione del presente contratto o del suo rinnovo secondo

quanto stabilito sul sito www.noitel.it tramite il modulo online che il cliente dichiara di accettare nelle forme e contenuti al momento della sottoscrizione.

16.2 Modalità di pagamento.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 3 comma 1 lett. e) Decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185 il Cliente prende atto che il pagamento del servizio potrà essere effettuato con una delle modalità indicate sul sito www.noitel.it, ed esattamente bonifico bancario, RID, PayPal o carta di credito.

Il pagamento previsto per i servizi Noitel è annuale anticipato. È tuttavia possibile per il cliente scegliere una tempistica di pagamento diversa (semestrale o mensile). In tal caso, al Cliente verranno addebitati a titolo di costo onnicomprensivo di rateizzazione, un importo pari a € 3,05 IVA inclusa in caso di utilizzo di bonifico bancario o RID per ogni transazione, o del 3% dell'imponibile per ogni transazione per utilizzo di Paypal o carta di credito. Resta inteso che i costi a consumo verranno fatturati in via posticipata su base mensile.

16.3 Deposito cauzionale e garanzia.

Alla sottoscrizione della proposta o nel corso del rapporto, Noitel può richiedere un importo, in base al corrispettivo dovuto per la fruizione del servizio, non produttivo di interessi, a titolo di anticipo sulle chiamate e/o a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni del Cliente. In caso di irregolarità e/o ritardi nei pagamenti, e/o di superamento del limite massimo di fruizione del servizio contrattualmente pattuito, Noitel potrà richiedere al Cliente un adeguamento di tale somma. In casi di estinzione del Contratto per causa non imputabile al Cliente, Noitel provvederà a restituire al Cliente le somme versate in base al presente articolo entro 90 giorni, previa compensazione con i propri crediti verso il Cliente. **Per esempio:** 50 euro per anticipo attivazione ads1, 100 euro in caso di richiesta traffico postpagato Voip o sms, 200 euro per servizi business o comunque superiori a fatturato previsto di 2000 euro.

16.4 Mancato pagamento.

Il Cliente non potrà far valere diritti o sollevare eccezioni di alcun tipo se prima non avrà provveduto ad eseguire i pagamenti previsti dal presente contratto. Il mancato pagamento od il ritardo del pagamento da parte del Cliente darà facoltà a Noitel di sospendere e terminare l'erogazione del proprio servizio. Lo stesso rimarrà sospeso per 10 giorni dalla data di mancato pagamento dopo tale periodo il servizio sarà terminato e tutti i dati cancellati definitivamente. Inoltre in caso di ritardo nel pagamento il Cliente dovrà versare gli interessi di mora ex. Art. 1224 del codice civile.

17) Limitazioni di responsabilità di Noitel

17.1 Limitazioni del servizio.

I servizi vengono erogati da Noitel in base alle soluzioni tecniche disponibili al momento della conclusione del contratto. Le caratteristiche tecniche del Servizio possono essere modificate da Noitel per esigenze tecniche e/o organizzative oppure per causa di guasti o di manutenzione straordinaria. Noitel assicura la regolarità dei Servizi forniti, tuttavia, potrà sospendere in qualsiasi momento l'erogazione degli stessi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, e fatte salve le limitazioni di responsabilità di cui al presente articolo, nei seguenti casi:

(a) in caso di guasti alla rete di telecomunicazioni e/o agli apparati di erogazione dei propri Servizi, o di quelli di altri Operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore come definiti al successivo comma 3;

(b) in caso di interventi di modifica e/o di manutenzione ordinaria che, laddove possibile (esclusi, pertanto gli interventi straordinari), saranno comunicati al Cliente, con almeno 5 (cinque) giorni di preavviso, via e-mail, fax o posta ordinaria, fornendo l'indicazione della durata presumibile della sospensione dell'erogazione dei Servizi e del punto di contatto dal quale ottenere assistenza e notizie più dettagliate. Gli interventi programmati sono, di volta in volta, pubblicati sul sito www.noitel.it (o in indirizzi web da questo sito accessibili);

(c) in caso di sospetta violazione di Leggi o Regolamenti vigenti da parte del Cliente.

Noitel non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti, sospensioni e/o interruzioni (totali o parziali) nella fornitura del/i Servizio/i causati da:

(a) caso fortuito o forza maggiore;

(b) manomissioni o interventi sul/i Servizio/i o sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente, ovvero da parte dei terzi non autorizzati da Noitel;

(c) malfunzionamenti dei terminali utilizzati dal Cliente o interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica;

(d) interruzione totale o parziale del/i Servizio/i di accesso locale o di terminazione della chiamata fornito da altro Operatore di telecomunicazioni, anche se a sua volta dovuta a caso fortuito o forza maggiore, o a fatti di terzi. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, si intendono eventi di caso fortuito quelli per i quali l'evento è assolutamente non previsto né prevedibile; eventi di forza maggiore, quelli di una forza tale ai quali non è oggettivamente possibile resistere o dipendenti da fatti naturali o di terzi: catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, atto della pubblica autorità, scioperi. Noitel, parimenti, non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti, sospensioni e/o interruzioni (totali o parziali) nella fornitura del/i Servizio/i derivanti da inadempimenti del Cliente a Leggi o Regolamenti applicabili (incluse Leggi o Regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica). Noitel, inoltre, non potrà essere ritenuta responsabile della mancata disponibilità del Servizio telefonico e/o di accesso ad Internet qualora il Cliente, prima dell'attivazione del Servizio, manifesti la propria volontà di interrompere anticipatamente il rapporto contrattuale in essere. Noitel non sarà responsabile verso il Cliente, né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi allo stesso e/o verso terzi, per danni diretti o indiretti (inclusi anche quelli per perdita o per mancato guadagno o risparmio; interruzione di attività; perdita di informazioni o dati); o costi subiti in conseguenza di ritardi, malfunzionamenti, sospensioni e/o interruzioni (totali o parziali) della fornitura del/i Servizio/i a meno che direttamente imputabili a dolo o colpa grave di Noitel. Non sarà, altresì, in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente:

- per la mancata rispondenza delle caratteristiche tecnico-organizzative necessarie per la fornitura del/i Servizio/i che dovesse riscontrarsi a seguito delle verifiche di

fattibilità che Noitel non è in grado di effettuare prima dell'attivazione del/i Servizio/i di cui trattasi;

- del mancato inserimento negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico per fatti non imputabili a Noitel.

Noitel non può essere ritenuta responsabile di danni diretti o indiretti (inclusi anche quelli per perdita o per mancato guadagno o risparmio; interruzione di attività; perdita di informazioni o dati) derivanti dalla mancata adozione da parte del Cliente di sistemi di sicurezza, hardware o software, in grado di porsi come barriera a protezione della rete aziendale o del singolo computer. Noitel, qualora vengano connessi più computer (ovvero una LAN), non potrà essere ritenuta responsabile della eventuale configurazione della LAN. In tutte le ipotesi contemplate dal presente articolo, resta inteso che non è dovuto al Cliente indennizzo alcuno. Noitel potrà sospendere il Servizio, totalmente o parzialmente, anche senza preavviso, in caso di guasti dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, ovvero di modifiche e/o manutenzioni straordinarie tecnicamente necessarie. Nessuna responsabilità verso il Cliente è imputabile all'Azienda nei seguenti casi:

(i) imperfetta trasmissione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli;

(ii) eventuali carenze del Servizio dovute all'errata utilizzazione da parte del Cliente, al cattivo funzionamento del terminale Voip;

(iii) mancato funzionamento del terminale se modificato irregolarmente;

(iv) forza maggiore (ad esempio: eventi al di fuori del ragionevole controllo dell'Azienda, disposizioni governative e/o della Pubblica Amministrazione, atti dell'Autorità Militare o dell'Autorità Giudiziaria, divieti legali, calamità naturali, fulmini, incendi, esplosioni, mobilitazioni, sommosse, guerre, epidemie, scioperi, mancanza di materie prime, di energia, e altri simili eventi). Il Cliente si dichiara consapevole ed accetta che in caso di interruzioni di energia elettrica, anche per brevi periodi, non sarà possibile utilizzare il Servizio nemmeno per chiamate a numeri di emergenza. In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico, l'Azienda può sospendere, totalmente o parzialmente, il Servizio anche al fine di preservarne la qualità e prevenire comportamenti abusivi, impropri e/o illeciti. Noitel ha la facoltà, ma non l'obbligo, di comunicare con qualsiasi mezzo la sospensione al Cliente, che rimane obbligato a corrispondere all'Azienda l'importo dovuto per il traffico generato.

17.2 Il Cliente riconosce e prende atto che l'immissione delle informazioni nello spazio e la conseguente diffusione delle stesse nella rete internet, mediante i Servizi Noitel, sono eseguite esclusivamente a proprio rischio. Il Cliente riconosce che la rete internet non è controllata da Noitel e che, per la sua peculiare struttura, nessuna entità pubblica o privata e neppure Noitel è in grado di garantire e monitorare le prestazioni e la funzionalità dei rami della rete e di controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la propria rete. Per questo motivo il Cliente prende atto ed accetta che alcuna responsabilità può essere imputata a Noitel per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali di qualsiasi natura. Il Cliente accetta di manlevare Noitel per ogni azione di responsabilità che dovesse essere effettuata da Terzi relativamente a violazioni alle leggi nazionali o internazionali effettuate dal Cliente. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimenti danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e si impegna ad informare Noitel qualora una tale azione di responsabilità dovesse essere iniziata nei propri confronti.

17.3 Noitel non assume, in nessun caso, alcuna responsabilità per le informazioni, i dati, i contenuti immessi o trasmessi e, comunque, trattati dal Cliente mediante il Servizio ed in genere per l'uso fatto dal medesimo del predetto Servizio e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa ed azione, a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione ai soggetti coinvolti dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente.

Resta inteso che Noitel non fornisce alcuna garanzia né al Cliente né a Terzi sul fatto che il servizio si adatti perfettamente a scopi particolari. Alcuna responsabilità potrà esserle imputata qualora la fornitura del Servizio, con le precise caratteristiche richieste dal Cliente, sia condizionata al fatto del terzo (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: fornitore di Noitel). Resta inteso, e di ciò il Cliente prende atto ed accetta, che Noitel non risponde in nessun modo dei danni subiti da Egli e/o da Terzi, direttamente o indirettamente, in conseguenza dell'utilizzo dei servizi forniti.

17.4 Il Cliente, sollevando ora per allora Noitel da ogni relativa responsabilità, prende atto ed accetta che:

a) l'utilizzo dei servizi forniti in collaborazione con altre infrastrutture (nazionali ed internazionali) è limitato ai confini e dalle norme stabilite dai gestori dei servizi medesimi, nonché dalle legislazioni vigenti nei Paesi che ospitano tali servizi e da quelle internazionali in materia;

b) restano sempre possibili interruzioni tecniche dei servizi dovute a guasti e malfunzionamenti delle macchine e dei software, siano essi di proprietà di Noitel o dei suoi fornitori;

c) la natura stessa dei servizi Internet, in cui molte entità sono coinvolte, non consente di fornire nessuna garanzia in riferimento alla costante fruibilità del servizio e/o sulla possibilità di raggiungere qualsiasi spazio web da tutto il mondo e/o sulla trasmissione e ricezione di informazioni e/o sulla consegna e sulla ricezione dei messaggi di posta, tantomeno di garantire la riservatezza e la confidenzialità degli stessi;

d) l'effettiva velocità del collegamento Internet dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e dell'impianti del Cliente, Noitel, pertanto, non è in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale;

e) l'utilizzo dei servizi internet verso altri nodi della rete internet, non nella gestione di Noitel, sarà soggetto alle limitazioni ed alle responsabilità stabilite da ciascun gestore dei servizi stessi e dovrà essere svolto nel rispetto delle legislazioni vigenti nei paesi ospitanti detti nodi e servizi, delle legislazioni internazionali in

materia, nonché con dei regolamenti di utilizzo delle reti e dei nodi interessati.

17.5 Noitel si impegna ad assicurare la migliore funzionalità del sistema, ma non assume alcuna responsabilità sia verso i propri Clienti sia verso Terzi per ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione nell'erogazione del Servizio determinati da cause ad essa non imputabili, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

a) caso fortuito, eventi catastrofici e forza maggiore;

b) fatto del terzo (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: pubblicazione non autorizzata da parte di terzi dei testi immessi dal Cliente in qualsiasi area di messaggistica, pubblica o privata);

c) malfunzionamento o non conformità degli apparecchi di connessione di cui il Cliente si è dotato o comunque di quelli dal medesimo utilizzati;

d) manomissione o interventi sui servizi o sulle apparecchiature eseguiti dal Cliente o da parte di soggetti Terzi non autorizzati da Noitel;

e) errata utilizzazione o utilizzazione non conforme del Servizio da parte del Cliente alle presenti Condizioni Generali o comunque mancati adempimenti del Cliente;

f) guasti e malfunzionamenti delle macchine e dei software, siano essi di proprietà di Noitel che dei suoi fornitori.

Resta inteso che in tali casi, Noitel non risponderà di alcuna perdita, danno o lesione subiti e/o subendi dal Cliente e/o da Terzi, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali a titolo esemplificativo e non esaustivo perdite economiche/finanziarie, di affari, di ricavi e di utili e/o di avviamento commerciale; il Cliente, pertanto, prende atto ed accetta che nulla avrà da pretendere da Noitel a titolo di risarcimento, indennizzo, rimborso o ad altro titolo.

17.6 Nell'ipotesi in cui il Cliente sia una Pubblica Amministrazione, il Fornitore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m. e i. e si impegna a dare immediata comunicazione alla Stazione Appaltante ed alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia competente nel luogo in cui ha sede l'appaltatore/contraente della notizia dell'inadempimento della propria controparte (sub-appaltatore/sub-contraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria previsti dalla Legge 136/2010."

17.7 REPORTISTICA. Nessun servizio prevede servizi di reportistica manuale o automatica, salvo per prestazioni di fatturazione. Tutte le richieste di prestazione servizi, monitoraggio ed altri dati aggregati potranno essere richiesti e valutati tecnicamente e economicamente tra le parti.

18) Riservatezza.

Noitel ed il Cliente si impegnano in modo reciproco a trattare come riservato ogni dato od informazione conosciuta o gestita in relazione alle attività per l'esecuzione del servizio fornito da Noitel.

19) Clausola risolutiva espressa.

Il presente contratto si risolve di diritto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., qualora il Cliente:

a) ceda tutto o parte del contratto a terzi, senza il rispetto delle procedure predisposte da Noitel;

b) sia stato in precedenza o sia inadempiente ad ogni titolo nei confronti di Noitel, anche per servizi diversi da quello oggetto del presente contratto;

c) non provveda al pagamento del corrispettivo richiesto, ed il servizio sia stato nel frattempo attivato anche in deroga a quanto previsto all'Art. 3;

d) agisca o si presenti come agente di Noitel;

e) sia stato dichiarato insolvente oppure sia stato ammesso oppure sottoposto ad una procedura concorsuale;

f) utilizzi i servizi in modo diverso rispetto a quanto comunicato a Noitel Italia o a come autorizzato da quest'ultima;

g) violi le disposizioni contenute all'Art. 9 delle presenti Condizioni Generali.

Nelle ipotesi sopra indicate, la risoluzione si verifica di diritto mediante dichiarazione unilaterale di Noitel, da eseguirsi con lettera raccomandata a.r. o posta elettronica certificata (PEC) da inviare al Cliente ad uno dei recapiti da Egli indicati in fase di ordine del Servizio, per effetto della quale la stessa sarà autorizzata ad interrompere la fornitura del Servizio senza alcun ulteriore preavviso. In tali ipotesi, il Cliente prende atto ed accetta che le somme pagate dal medesimo saranno trattenute da Noitel a titolo di penale, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno, senza che il Cliente possa avanzare alcuna richiesta di rimborso, indennizzo e/o risarcimento danni per il periodo di tempo in cui non ha usufruito del Servizio. Resta inteso che la risoluzione di diritto sopra indicata opera senza pregiudizio per le altre ipotesi di risoluzione, ed in generale per gli altri strumenti di tutela previsti dalla legge, ivi comprese le azioni dirette ad ottenere il risarcimento del danno eventualmente subito da Noitel.

20) Recesso

20.1 Il Cliente ha diritto di recesso esercitabile in ogni momento dal Cliente con preavviso di 30 (trenta) giorni a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata a Noitel Italia srl, via Etiopia 15 00044 Frascati (RM) allegando copia di un proprio documento di identità. Il Cliente dovrà corrispondere a Noitel una commissione a fronte dei costi operativi sostenuti a seguito della disattivazione. Tale importo è determinato ove possibile sulla base delle linee guida dell'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni.

20.2 In caso di recesso dal contratto di telefonia vocale, qualora il Cliente esprima a Noitel l'intenzione di trasferire il Servizio presso un altro operatore, Noitel rende disponibile al Cliente il codice NP o il codice di migrazione; il Cliente dovrà inviare la richiesta di trasferimento direttamente all'operatore presso il quale desidera trasferire l'utenza. In tale ipotesi, al fine di non creare disservizi al Cliente, la linea

telefonica di quest'ultimo resterà comunque attiva con Noitel sino al passaggio della linea alla gestione del nuovo operatore e il Cliente si impegna a pagare i corrispettivi dovuti fino all'effettivo passaggio all'operatore successivo. Trascorsi 30 (trenta) giorni senza che tale operatore abbia provveduto all'attivazione della linea, Noitel si riserva di disattivare in ogni caso i Servizi, senza che ciò possa comportare alcuna responsabilità, a nessun titolo, in capo a Noitel.

20.3 Il Cliente è tenuto a pagare i corrispettivi per i Servizi usufruiti, comprensivi di eventuali canoni mensili relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di efficacia del recesso sino al successivo momento di effettiva disattivazione dei Servizi.

20.4 Il Cliente, che sia qualificabile come "consumatore" ed identificato, ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. 206/2005 (cd. "Codice del Consumo"), nella persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale o professionale, avrà facoltà di recedere dal presente Contratto con le modalità indicate al successivo Art. 23

20.5 Per servizi non legati alla fonia vocale e a fornitura di connettività internet, Noitel si riserva la facoltà di recedere dal Contratto senza obbligo di motivazione, dandone comunicazione scritta al Cliente, con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni, tramite raccomandata a/r o in alternativa tramite posta elettronica certificata (PEC), fatto salvo il caso di eventi determinati da cause di forza maggiore, in virtù dei quali Noitel si riserva il diritto di recedere dal presente contratto con effetto immediato. Decorso il termine sopra indicato, qualora il servizio non sia già stato sospeso in forza della previsione di cui all'Art. 19, Noitel potrà in qualsiasi momento disattivare, disabilitare, oscurare e comunque rendere inservibile il sito e/o le caselle di posta elettronica ad esso associate. In conseguenza dell'esercizio del recesso, Noitel sarà tenuta a restituire al Cliente esclusivamente il rateo del prezzo del Servizio corrispondente al numero di giorni non utilizzati, fino alla successiva scadenza naturale del Contratto. Resta esplicitamente escluso ogni altro rimborso o indennizzo o risarcimento o responsabilità di Noitel per l'esercizio del diritto di recesso e/o per il mancato utilizzo da parte del Cliente del Servizio nel periodo residuo.

21) **Reclami sulla fatturazione.** In caso di reclamo del Cliente per addebiti presenti in fattura, il pagamento dell'importo contestato può essere sospeso fino alla definizione del reclamo. I reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico per il Servizio dovranno essere inoltrati all'Azienda entro 30 giorni dalla data di scadenza della fattura, con le modalità convenute nella carta dei servizi, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati.

22) **Reclami e conciliazioni.** Il Cliente può effettuare reclamo con le modalità previste nella carta dei servizi.

23) **Informative ex art. 52, 53, 64 e ss. e 5 D.lgs. 206/2005 ed art. 7 D.lgs. 70/2003.**

Ai sensi di quanto previsto dagli artt. 52, 53 e 64 e ss. D.lgs. 206/2005 il Cliente prende atto che:

- il fornitore del Servizio è la società Noitel Italia S.r.l. con sede legale in Roma Via Lucio Mastronardi, 21, REA RM-1299650, Codice Fiscale e P.I. 11394941006;
- qualora Egli sia qualificabile come consumatore ed identificato, ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. 206/2005 ("Codice del Consumo"), nella persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, o nelle associazioni dei consumatori e degli utenti che abbiano per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori o degli utenti, avrà facoltà di recedere dal contratto, in qualsiasi momento, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni, con comunicazione scritta inviata a mezzo raccomandata a.r. a Noitel Italia S.r.l., Via Etiopia 15, 00044 Frascati (RM). Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento da parte di Noitel della predetta comunicazione e Noitel provvederà a disattivare il Servizio. Nel caso in cui il Cliente richieda, altresì, il rimborso del prezzo del Servizio per i giorni non utilizzati fino alla successiva scadenza naturale del rapporto, Noitel provvederà ad effettuare detto rimborso con esclusione dei costi sostenuti e/o da sostenere (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i costi già sostenuti per la registrazione del nome a dominio presso la competente Registration Authority, per l'attivazione di licenze utilizzate per la fornitura di servizi aggiuntivi etc.), conformemente a quanto stabilito dall'art. 1 comma 3 della L. 40/2007;
- eventuali reclami possono essere inviati alla sede di Noitel Italia S.r.l., Via Etiopia 15, 00044 Frascati (RM);
- il Servizio di assistenza eventualmente disponibile per i singoli servizi sarà indicato sul sito www.noitel.it.

24) **Recesso del Cliente ai sensi dell'art. 52 del Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 Codice del Consumo (Ripensamento).**

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 5 Decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185 il Cliente prende atto:

di avere la facoltà di recedere dal presente contratto, senza obbligo di indicarne i motivi e/o di pagare alcuna penalità, entro il termine di 14 giorni solari dalla sua conclusione. Il diritto di recesso di cui alla presente clausola si esercita con l'invio, entro il termine previsto, di una comunicazione scritta alla sede della Noitel Italia S.r.l., Via Etiopia, 15 - 00044 FRASCATI (RM), mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le 48 ore successive.

Resta inteso e di ciò il Cliente prende atto ed accetta che la disciplina prevista nel presente articolo non si applica quando il Cliente stesso agisce e conclude il presente contratto per scopi riferibili all'attività imprenditoriale o professionale svolta, oppure, quando il Cliente acquista il servizio presso un punto di vendita della rete

commerciale Noitel; che eventuali reclami possono essere inviati alla sede della Noitel; che i servizi di assistenza saranno forniti secondo le modalità indicate nel sito www.noitel.it.

25) Disposizioni finali e comunicazioni.

25.1 Il presente Contratto annulla e sostituisce ogni altra precedente intesa eventualmente intervenuta tra Noitel ed il Cliente avente il medesimo oggetto, e costituisce la manifestazione integrale degli accordi conclusi tra le Parti su tale oggetto. Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta al presente contratto sarà valida ed efficace tra le Parti, se non specificatamente ed espressamente approvata per iscritto da entrambe.

25.2 I rapporti tra Noitel ed il Cliente stabiliti dalle presenti Condizioni Generali non possono essere intesi come rapporti di mandato, di rappresentanza, di collaborazione, di associazione o altri contratti simili o equivalenti.

25.3 In nessun caso eventuali inadempimenti e/o comportamenti del Cliente difformi alle presenti Condizioni, potranno essere considerati quali deroghe alle medesime o tacite accettazioni degli inadempimenti, anche se non contestati da Noitel. L'eventuale inerzia di Noitel nell'esercitare o far valere un qualsiasi diritto o clausola del Contratto, non costituisce rinuncia a tali diritti o clausole.

25.4 Tutte le comunicazioni al Cliente relative al presente rapporto contrattuale potranno essere effettuate da Noitel indistintamente a mano, tramite posta elettronica, certificata e non, a mezzo di lettera raccomandata A.R., posta ordinaria oppure a mezzo telefax ai recapiti indicati dal Cliente in fase di ordine e, in conseguenza, le medesime si considereranno da questi conosciute. Eventuali variazioni degli indirizzi del Cliente non comunicate a Noitel non saranno ad essa opponibili. Tutte le comunicazioni che il Cliente intenda inviare a Noitel relativamente al presente contratto dovranno essere inviate ai recapiti presenti sul sito www.noitel.it.

25.5 L'eventuale inefficacia e/o invalidità, totale o parziale, di una o più clausole delle presenti Condizioni Generali non comporterà l'invalidità delle altre, le quali dovranno ritenersi pienamente valide ed efficaci.

25.6 Per quanto non espressamente previsto nelle presenti Condizioni Generali, le Parti fanno espresso rinvio, nei limiti in cui ciò sia compatibile, alle norme di legge vigenti al momento della conclusione del contratto.

25.7 Per tutto quanto non contemplato nelle presenti Condizioni Generali è fatto espresso rinvio alle disposizioni di legge.

25.8 In caso di contratti specifici tra Noitel ed il Cliente che deroghino in parte alle presenti condizioni generali si farà riferimento a quanto previsto nel contratto specifico di fornitura che dovrà comunque essere sottoscritto tra le parti in data successiva alla sottoscrizione delle presenti condizioni generali.

26) Foro competente

Per ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Roma, salvo il caso in cui il Cliente abbia agito e concluso il presente contratto in qualità di Consumatore per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale svolta; in tal caso sarà esclusivamente competente il Foro del luogo dove il Cliente ha la propria residenza o domicilio, se ubicati sul territorio dello stato italiano.

Il Cliente dichiara di aver preso completa visione e di accettare integralmente le presenti condizioni generali di contratto

Data _____ Firma _____

ADDENDUM 1 - CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO DI PORTABILITÀ

Premessa: Noitel Italia non esegue direttamente le operazioni di portabilità del numero (NP), in quanto le stesse sono in carico all'operatore Cloud Italia titolare del rapporto con Telecom Italia. In ogni caso, l'unica interfaccia per il Cliente sull'andamento della portabilità è Noitel Italia.

1. Caratteristiche generali del servizio Il servizio di portabilità del numero fisso consente al Cliente di scegliere Noitel Italia quale operatore fornitore del Servizio, mantenendo il proprio numero telefonico purché all'interno del medesimo distretto telefonico. A tal fine il Cliente manifesta la propria volontà di recedere dal contratto in essere con l'operatore di provenienza. Il Cliente prende atto che il servizio di portabilità viene condotto per Noitel Italia attraverso l'infrastruttura dell'operatore Cloud Italia (di seguito l'Azienda) che gestirà l'operazione di portabilità dall'operatore di provenienza.

2. Richiesta Del Servizio I soggetti legittimati a richiedere il servizio sono i clienti dell'operatore di provenienza. La richiesta consiste in una dichiarazione del soggetto legittimato, conforme al decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000 n. 445.

3. Condizioni Di Fornitura Del Servizio L'Azienda si impegna a trasmettere all'operatore di provenienza la richiesta di portabilità e, ove necessario, copia della relativa documentazione. L'Azienda si impegna, inoltre, a conservarne l'originale per le finalità previste dalle norme vigenti. La richiesta di portabilità del numero non solleva il Cliente dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l'operatore di provenienza. L'attivazione del servizio sarà effettuata entro i tempi stabiliti dalla Carta dei Servizi reperibile sul sito www.noitel.it. L'eventuale scelta nel modulo di richiesta di una data preferita per l'attivazione del servizio deve intendersi come non impegnativa per l'Azienda. Nel periodo di portabilità del numero fisso e la

disattivazione del servizio di telefonia fissa con l'operatore di provenienza di attivazione del servizio, potranno verificarsi temporanee interruzioni o sospensioni del servizio oppure il numero oggetto di richiesta di portabilità potrebbe essere contemporaneamente attivo sia nella rete dell'operatore di provenienza che in quella dell'Azienda.

4. Sospensione, rifiuto e annullamento della richiesta La richiesta del servizio di portabilità può essere soggetta a sospensione o rifiuto. La sospensione può avvenire in ipotesi di comprovati disservizi tecnici e per giustificate esigenze di esercizio. Il rifiuto avviene nei seguenti casi: per motivi imputabili al Cliente; non corrispondenza tra sottoscrittore della richiesta ed intestatario del numero fisso corrispondente al contratto di Abbonamento fruito tramite la rete dell'operatore di provenienza; non appartenenza o non correttezza del numero fisso all'operatore di provenienza; dati necessari per la trasmissione della richiesta incompleti. Inoltre il rifiuto avviene per i numeri telefonici: per i quali sia in corso di espletamento una richiesta di recesso, subentro o trasloco con cambio numero; per i quali sia stata fatta richiesta di portabilità da operatori diversi, laddove le richieste abbiano la medesima data di sottoscrizione (gg/mm/aa); per i quali sia stata formulata un'altra richiesta di portabilità da un diverso operatore già pervenuta all'operatore di provenienza ed evasa o in corso di evasione ma con data di sottoscrizione più recente; di linee utilizzate per apparecchi telefonici pubblici a pagamento. In tutti i casi in cui l'operatore di provenienza evidenzi il verificarsi di una causa o più cause di rifiuto, deve notificare tempestivamente all'Azienda tutte le cause di rifiuto e consentire l'evasione della procedura di portabilità attraverso l'inoltro da parte dell'Azienda di una nuova ulteriore richiesta comprensiva dei dati mancanti o inesatti. Nei casi in cui non sia possibile fornire al Cliente il servizio di portabilità per causa a lui non imputabile, l'Azienda restituirà l'eventuale corrispettivo del servizio pagato secondo le modalità di volta in volta comunicate. Nei casi in cui l'impossibilità di attivazione dipenda da cause imputabili al Cliente, l'Azienda potrà non restituire l'eventuale corrispettivo ricevuto in considerazione delle attività svolte a seguito della richiesta di portabilità.

5. Responsabilità In caso di mancate/ritardate attivazioni del servizio di portabilità per cause non imputabili all'Azienda, la stessa non sarà ritenuta in alcun modo responsabile.

6. Assistenza alla Clientela L'Azienda assicura al Cliente l'assistenza necessaria all'attivazione del servizio di portabilità del numero e le informazioni tariffarie correlate al servizio stesso attraverso il proprio servizio Clienti al numero 06.622.89.899 e utilizzando altresì altri servizi informativi gratuiti.

7. Elenchi telefonici In caso di passaggio verso l'Azienda attraverso il servizio di portabilità del numero i dati personali precedentemente inseriti negli elenchi telefonici resteranno in tali elenchi sino a che il Cliente non ne richiederà la cancellazione.

effettuata a mezzo posta al seguente indirizzo: Noitel Italia, V. Etiopia, 15 – 00044 Frascati (Roma). Il Cliente è responsabile in caso di smarrimento, furto o manomissione degli Appareti ed è in tali casi, altresì, tenuto a darne immediata comunicazione a Noitel. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a Noitel entro 7 (sette) giorni a mezzo di fax o raccomandata A/R, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.

2 Condizioni Di Vendita Degli Appareti Qualora previsto dalla Proposta gli Appareti potranno essere acquistati dal Cliente presso i canali di vendita messi a disposizione da Noitel alle condizioni qui di seguito specificate oltre a quelle espressamente indicate nella Proposta. L'Azienda funge da distributore, mentre il produttore è la società importatrice/produttrice degli Appareti, diversa da Noitel, i cui estremi sono indicati nell'apposita targhetta fissata sugli Appareti stessi. Il contratto di vendita rimane autonomo ed indipendente dal contratto per la fornitura dei Servizi. Il contratto di vendita si intende concluso nel momento dell'accettazione scritta da parte di Noitel della Proposta sottoscritta dal Cliente o, in mancanza, al momento della consegna degli Appareti. La proprietà degli Appareti con tutti i rischi ed oneri correlati si intende trasferita al momento della consegna degli Appareti. Il pagamento del prezzo degli Appareti avverrà nelle modalità e con i mezzi previsti nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale. In caso di pagamento dilazionato del prezzo, la mancata corresponsione, ad opera del Cliente, anche di un solo importo, nei termini indicati in fattura, darà diritto a Noitel di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita. L'Azienda avrà altresì il diritto di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita degli Appareti in ogni caso di cessazione del Contratto per la fornitura dei Servizi. Resta inteso che l'inadempimento, anche parziale, di quanto previsto ai precedenti commi darà diritto a Noitel di risolvere immediatamente ed integralmente il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c. Gli Appareti saranno consegnati al Cliente, nel solo territorio italiano, a cura e spese di Noitel. La consegna di quanto ordinato si intende al piano strada salvo quanto diversamente specificato da Noitel. L'Azienda garantisce che gli Appareti sono coperti da garanzia di legge per tutti i difetti dei materiali e di costruzione valida su tutto il territorio nazionale. Ai sensi degli artt. 128 e ss. del D. Lgs. 206/05 e s.m.i. ("Codice del Consumo"), il Cliente ha diritto ad una garanzia legale di conformità di 24 mesi dalla data di consegna del router e degli eventuali accessori ad esso funzionalmente collegati, a condizione che il difetto di conformità sia denunciato dal Cliente entro due mesi dalla scoperta del difetto. In caso di difetto di conformità, il Cliente ha diritto alla sostituzione gratuita del prodotto difettoso. Qualora la sostituzione o riparazione non fossero possibili, si applica quanto previsto dall'art. 130, comma 7, del Codice del Consumo. Il Cliente potrà ricevere le istruzioni per la sostituzione o riparazione chiamando il Servizio Clienti al numero 06.622.89.899. Le tempistiche di riparazione o sostituzione del prodotto possono variare in base alla natura del difetto e alla disponibilità delle parti di ricambio.

Data _____ Firma _____

Data _____ Firma _____

ADDEDNDUM 2 – ELENCO FORNITORI TITOLATI AL TRATTAMENTO DEI DATI DEL CLIENTE

Il cliente prende atto ed accetta che la società Noitel Italia S.r.l. per l'erogazione dei servizi descritti nelle presenti condizioni di contratto potrà avvalersi dell'operato di fornitori esterni del servizio e che il trattamento dei dati forniti e dei dati di traffico telefonico, traffico internet, e-mail, SMS Gateway ecc., così come descritto all'Art. 8 delle presenti condizioni generali di contratto e dall'informativa sulla Privacy, possono essere oggetto di trattamento da parte di tali fornitori esterni. Si riporta qui di seguito la lista dei principali fornitori esterni del servizio:

a) TELECOM ITALIA; b) CLOUDITALIA; c) ACOTEL; d) MOBYT; e) BRENNERCOM; f) ARUBAPEC; g) BT; h) NGI

Data _____ Firma _____

ADDENDUM 3 - CONDIZIONI DI GARANZIA E COMODATO, LOCAZIONE E VENDITA DEGLI APPARATI NOITEL

1 Condizioni di comodato Gli Appareti potranno essere forniti da Noitel a titolo di comodato d'uso gratuito o di locazione secondo quanto previsto nella Proposta. Il comodato d'uso e la locazione sono disciplinati dal presente Contratto e rispettivamente dalla disciplina prevista dagli articoli 1803 e seguenti del codice civile e dagli articoli 1571 e seguenti del codice civile. Gli Appareti Noitel, ai sensi degli articoli che precedono, potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti seguendo le istruzioni d'uso eventualmente fornite da Noitel ed in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e, durante la fornitura dei Servizi, non potrà rimuoverli, sostituirli, manometterli in alcun modo, né cederli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sugli Appareti potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da Noitel, fatto salvo quanto segue. Il comodato d'uso gratuito e/o la locazione sono strettamente collegati alla sussistenza del Contratto o del Servizio reso da Noitel. La cessazione del Contratto o del Servizio a cui l'Apparato Noitel si riferisce, qualunque ne sia la causa, determina perciò l'automatica cessazione del comodato d'uso gratuito e/o della locazione e l'obbligo del Cliente di restituzione del relativo Apparato perfettamente integro. In caso di mancata restituzione degli Appareti Noitel entro 30 (trenta) giorni dalla disattivazione dei Servizi, L'Azienda avrà la facoltà di addebitare al Cliente una penale il cui importo è pari al valore commerciale attuale dell'Apparato. La restituzione dovrà essere

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART 13 DEL D. LGS. N. 196/2003
("Codice in materia di protezione dei dati personali", di seguito "Codice Privacy")

ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003, il c.d. Codice della privacy, Noitel Italia Srl (di seguito anche solo "Noitel Italia") Le fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei Suoi dati personali in relazione ai servizi di comunicazione elettronica a Lei forniti.

1) Finalità del trattamento.

I Suoi dati personali, ivi compresi quelli aziendali, da Lei forniti e/o acquisiti presso terzi (essenzialmente rete di agenti, procuratori, installatori, centri di assistenza e/o punti vendita convenzionati) anche nel corso del rapporto contrattuale, saranno trattati da Noitel Italia per le seguenti finalità connesse all'esecuzione del contratto instaurato o instaurando:

- a) erogazione dei servizi di comunicazione a mezzo sistema satellitare ed ogni altro connesso servizio eventualmente richiesto;
- b) realizzazione e manutenzione degli impianti e/o assistenza di collegamenti, prodotti e/o apparati, nonché consegna di prodotti e/o apparati, compresi, in relazione al trattamento mediante alcuni strumenti di comunicazione (ad esempio SMS, MMS, telefono, fax, posta elettronica), funzionale alla comunicazione di elementi utili ad aggiornare l'interessato sullo stato del servizio erogato, le variazioni qualitative e le migliori del servizio medesimo;
- c) fatturazione relative all'acquisto della strumentazione necessaria alla ricezione ed all'invio dei segnali (es. parabola), nonché dei canoni di abbonamento e di eventuali servizi supplementari;
- d) gestione di eventuali reclami e contenziosi, prevenzione frodi e gestione dei ritardi o dei mancati pagamenti;
- e) tutela ed eventuale recupero del credito, direttamente o attraverso soggetti terzi (Agenzie/Società di recupero credito) ai quali saranno comunicati i dati necessari per tali scopi, anche in nome e per conto di altri titolari di crediti connessi ai servizi erogati;
- f) conservazione ed utilizzazione dei dati contabili relativi alla puntualità dei pagamenti per l'assunzione di decisioni in relazione a futuri rapporti contrattuali. Inoltre, i Suoi dati personali potranno essere utilizzati da Noitel Italia per far valere o difendere un proprio diritto in sede giudiziaria; in tal caso i dati saranno trattati solo per queste finalità e comunque per il tempo strettamente necessario al loro perseguimento. Nel corso del rapporto contrattuale di abbonamento, i Suoi dati potranno essere inoltre oggetto di trattamento in relazione all'eventuale attivazione di ulteriori servizi rispetto al contratto principale con Lei in essere. Per clienti professionali (imprese e professionisti) Noitel Italia potrà acquisire informazioni provenienti da archivi o registri pubblici (quali ad esempio iscrizioni pregiudizievoli e protesti). Nell'ambito della consultazione di dette fonti potranno essere acquisite anche informazioni frutto di elaborazioni statistiche con un giudizio sintetico (score) sul Suo grado di affidabilità in base alle risultanze dei dati pubblici e dei dati acquisiti in relazione al contratto da attivare e a quelli eventualmente in corso od estinti con la nostra Società. Tali informazioni saranno utilizzate ai fini della verifica sulla Sua affidabilità e puntualità nei pagamenti e conservate da Noitel Italia per il tempo strettamente necessario per l'espletamento delle attività connesse al perfezionamento del contratto e comunque per un periodo di tempo non superiore a sette giorni dalla citata consultazione. Oltre che per le finalità sopra descritte i Suoi dati personali potranno essere altresì trattati per adempiere agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normative comunitarie, nonché da disposizioni delle Autorità istituzionali preposte. Il conferimento dei Suoi dati per le finalità sopra riportate è necessario per il conseguimento delle finalità di cui sopra; il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe avere come conseguenza l'impossibilità di attivare e fornire i servizi richiesti.

g) Nel caso in cui Lei abbia espresso il suo ulteriore e specifico consenso al momento dell'attivazione del servizio richiesto o lo esprima successivamente, alcuni Suoi dati personali potranno essere trattati da Noitel Italia per comunicare e/o inviare, anche con modalità automatizzate, materiale pubblicitario, informativo e informazioni commerciali.

Il rilascio di Suoi dati e del Suo consenso al loro uso per le finalità di trattamento di cui al presente punto g) è facoltativo, ma può servire a migliorare i nostri prodotti e servizi e a comunicarle aggiornamenti di Suo interesse. Lei potrà comunque verificare e revocare l'eventuale consenso fornito per tali finalità in qualsiasi momento, contattando gratuitamente il titolare del trattamento.

Il conferimento dei suoi dati per le sole finalità indicate ai punti da a) a f). necessari a tali finalità è obbligatorio e il relativo trattamento non richiede il consenso.

2) Modalità e logica del trattamento

Il trattamento dei dati sarà effettuato manualmente (es. su supporto cartaceo) e/o attraverso strumenti informatici e telematici, con logiche di organizzazione ed elaborazione dei suoi dati, correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e delle comunicazioni. Nell'ambito dei servizi di assistenza e dell'attivazione di detti servizi per il tramite della rete di assistenza convenzionata con Noitel Italia, i Suoi dati sono gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore della rete di assistenza (rete di agenti, procuratori, installatori, centri di assistenza e/o punti vendita convenzionati) di identificare, le caratteristiche contrattuali ed i profili quantitativi e qualitativi di

utilizzato del sistema satellitare per rispondere in modo efficiente e mirato alle Sue richieste.

3) Titolare del trattamento

Il titolare del trattamento dei Suoi dati personali è Noitel Italia s.r.l., con sede legale a Roma in Via Lucio Mastronardi,21 – 00133 ROMA. I dipendenti e gli operatori, che operano sotto la diretta autorità del titolare sono stati designati "Incaricati" ed hanno ricevuto, al riguardo, adeguate istruzioni operative.

4) Categorie di soggetti terzi ai quali i dati potrebbero essere comunicati in qualità di Titolari o che potrebbero venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati.

Oltre che dai dipendenti di Noitel Italia, alcuni trattamenti dei Suoi dati personali potranno essere effettuati anche da soggetti terzi con sede in Italia e/o all'estero, ai quali Noitel Italia affida talune attività (o parte di esse) per perseguire le finalità di cui al punto 1). In tal caso gli stessi soggetti opereranno in qualità di Titolari autonomi o saranno designati come Responsabili o Incaricati del trattamento. Ai Responsabili o agli Incaricati, eventualmente designati, Noitel Italia impartirà adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento all'adozione delle misure minime di sicurezza, al fine di poter garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati. I soggetti terzi sopra citati sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie:

- a) Soggetti con i quali Noitel Italia collabora per i servizi di installazione e/o manutenzione di impianti satellitari o dei relativi sistemi informatici e/o la consegna, l'installazione/manutenzione degli apparati e dei servizi di abbonamento (essenzialmente rete di agenti, procuratori, installatori, centri di assistenza e/o punti vendita convenzionati);
- b) Soggetti (es. rete di agenti, negozianti e procuratori) ai quali Noitel Italia affida l'attività di pubblicità, promozioni e vendita alla clientela (in caso di consenso per tali trattamenti da parte dell'interessato);
- c) Società di recupero credito e Società che operano nell'ambito della prevenzione delle frodi e che forniscono servizi di informazioni economiche e commerciali, ivi comprese quelle che gestiscono sistemi informativi per la verifica dell'affidabilità e della puntualità dei pagamenti;
- d) Società incaricate per la stampa e la spedizione delle fatture e/o di altra documentazione ai clienti;

5) Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti ai sensi dell'articolo 7 del Codice privacy (D.Lgs. 196/2003).

Lei ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che la riguardano e di esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 del Codice privacy, rivolgendosi direttamente al titolare del trattamento.

Allo stesso modo può chiedere l'origine dei dati, la correzione, l'aggiornamento o l'integrazione dei dati inesatti o incompleti, ovvero la cancellazione o il blocco per quelli trattati in violazione di legge, o ancora opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi da evidenziare nella richiesta. Lei può altresì opporsi all'utilizzo dei Suoi dati per le finalità di cui al precedente punto 1) lettera g)

Ho preso visione della sopraportata informativa:

Data _____ Timbro e Firma _____

Eventuale Formulazione Del Consenso Sulla Privacy

Il/la sottoscritto/a....., ai sensi dell'articolo 23 del Codice privacy (D.Lgs.196/2003), dichiara di aver preso visione della presente Informativa ed **esprime il libero ed informato consenso al trattamento dei propri dati personali, per le finalità di cui al punto 1 lettera g)** ed in particolare per consentire a Noitel Italia di comunicare e/o inviare, anche con modalità automatizzate, materiale pubblicitario, informativo e informazioni commerciali.

Data _____ Timbro e Firma _____