

INTERNET E TELEFONIA - Condizioni generali di Contratto -

Art. 1 – Ambito di applicazione e oggetto del Contratto

1.1 Le presenti Condizioni generali Internet e Telefontia ("CGS") disciplinano i termini secondo i quali COMeSER S.r.l., con sede legale in Fidenza (PR), Via S. Michele Campagna 25/A, C.F. e P. Iva: 02324050349, sito web www.comeser.it, fornisce al Cliente ("Cliente") il servizio di navigazione in rete e di telefonia ("Servizio"), a fronte del pagamento dei corrispettivi pattuiti nelle Condizioni Economiche e nel Contratto Servizi Di Telefontia sottoscritti (di seguito il "CONTRATTO").

1.2 La fornitura di Internet e Telefontia al Cliente da parte di COMeSER è pertanto regolata da: a) il Contratto Servizi di Telefontia e relativa Informativa ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE 679/2016; b) dalle presenti Condizioni Internet e Telefontia; c) dalle Condizioni Economiche; d) dalla Carta dei Servizi e da ogni altro eventuale allegato o condizione particolare al CONTRATTO.

1.3 COMeSER ha facoltà di rifiutare o di subordinare l'accettazione ad eventuali limitazioni della fruizione dei Servizi e/o specifiche modalità di pagamento ove sussista un giustificato motivo, ovvero il Cliente risulti minore, incapace o privo dei necessari poteri, a qualsiasi titolo inadempiente verso COMeSER o iscritto all'elenco dei protesti o soggetto a procedure esecutive o concorsuali, non fornisca le garanzie richieste, ecc.) e salvo esito positivo della verifica del funzionamento del canale RID bancario e della verifica tecnica da parte di COMeSER.

Art. 2 – Definizioni

Apparecchiature: le apparecchiature necessarie per connettere il Cliente alla rete di accesso pubblico e alla rete tramite la quale fruire del servizio di telefonia.

Carta dei servizi o CDS: il documento adottato da COMeSER che disciplina gli standard di qualità e tempestività minimi dei servizi di telefontia erogati da COMeSER, indennizzi e rimborsi applicabili qualora non siano rispettati gli standard, procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale di eventuali controversie.

Cliente: è qualsiasi persona fisica, giuridica e/o impresa individuale a cui si applicano le presenti CGS ovvero: 1) **Cliente Business:** la persona fisica o giuridica con cui è concluso il Contratto, la quale agisce nel rapporto per scopi riferibili all'attività professionale o imprenditoriale svolta, e quindi tutti coloro, aziende e professionisti, così come definiti nell'art. 3 lett. c) del D.Lgs. n.206/2005 e s.m.i. (Codice del Consumo); 2) **Cliente Privato:** la persona fisica che agisce per scopi non riferibili all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta, definibile "consumatore" ai sensi dell'art. 3 lett. a) del D. Lgs. n.206/2005 e s.m.i..

Condizioni Generali di Contratto Internet e Telefontia: le presenti condizioni generali, già definite Condizioni Internet e Telefontia.

Contratto Servizi di Telefontia o Contratto: il complesso dei documenti contrattuali e delle obbligazioni applicabili al Cliente.

Condizioni Economiche: offerta economica standard che rappresenta le caratteristiche dell'erogazione dei servizi internet e di telefontia, in termini di profilo, velocità, banda, canone e installazione.

Documentazione contrattuale: indica tutta la documentazione che disciplina il rapporto tra COMeSER e il Cliente ovvero: a) il Contratto Servizi di Telefontia e relativa Informativa Privacy; b) le Condizioni generali di Contratto Internet e Telefontia; c) le Condizioni Economiche; d) la Carta dei Servizi.

Allegato B: il documento che contiene le informazioni sul blocco permanente di chiamata e sulle modalità per richiedere lo sblocco totale o parziale delle numerazioni interessate.

Informativa Privacy: il documento che stabilisce il trattamento dei dati personali del Cliente da parte di COMeSER, ai sensi del Regolamento UE 679/2016.

Linea: linea digitale per trasmissione dati e voce.

Servizio Internet: il servizio di comunicazione elettronica forniti da COMeSER per la navigazione in rete.

Servizi di Telefontia: i servizi di comunicazione elettronica forniti da COMeSER che consentono di effettuare e ricevere comunicazioni vocali in conformità al Contratto. Vengono forniti sulla infrastruttura a banda larga, utilizzando la tecnologia cd. VoIP (Voice over Internet Protocol).

Servizi Accessori: indica la eventuale fornitura al Cliente di software di base e/o applicativi, pacchetti, e/o supporti informatici.

Nomadic: tipologia d'uso di una numerazione telefonica. La nomadicità consiste nella possibilità da parte del Cliente di utilizzare il numero telefonico assegnato per collegamenti da e per una postazione che, a differenza di quella telefonica tradizionale, non è stabilmente ubicata al domicilio comunicato al momento della stipula del Contratto, ma può essere spostata all'interno del distretto di appartenenza.

Servizi: il Servizio Internet, il servizio Telefontia e Servizi Accessori specificati nelle Condizioni Economiche e nel Contratto Servizi di telefontia in conformità al Contratto, nonché gli eventuali servizi connessi forniti al Cliente.

Art. 3 – Servizio Internet e Antivirus

3.1. Le caratteristiche tecniche dei Servizi Internet e Antivirus sono disciplinate nelle Condizioni Economiche e nella trasparenza tecnica che il Cliente può trovare sul sito www.comeser.it alla sezione dedicata sul quale potrà scaricare la tabella relativa alla propria offerta, salvo deroghe e salvo i dettagli di cui alla trasparenza tecnica già siano diversamente comunicati.

3.2. È facoltà di COMeSER modificare, nel corso del rapporto, l'ubicazione della sede e le modalità tecniche della fornitura dei Servizi Internet, per esigenze tecniche e/o organizzative, ovvero guasti o manutenzione.

3.3. Il Cliente prende atto che, per accedere ed usufruire dei Servizi Internet e Antivirus, dovrà puntualmente attenersi alle istruzioni tecniche e alle procedure di accesso di COMeSER, che si riserva il diritto di aggiornare in qualsiasi momento.

3.4. Le velocità indicate nelle Condizioni Economiche sono in percentuale massima e da ritenersi a puro scopo illustrativo. Il Cliente dichiara di essere stato informato del fatto che le velocità effettive della fornitura del Servizio Internet dipendono da una molteplicità di fattori, di cui alcuni al di fuori del controllo di COMeSER e di cui quest'ultima non può pertanto essere ritenuta responsabile, fra cui la capacità dello specifico server collegato ed il livello di congestione della rete. COMeSER informa, infatti, il cliente, ai sensi dell'art. 5 comma 2 dell'Allegato A alla Delibera 156/23/CONS, che la qualità del Servizio può dipendere da fattori esterni. In taluni casi, è possibile misurare le prestazioni della linea tramite il server di misura certificato AGCOM.

3.5 **Condizioni particolari per collegamenti a progetto, punto-punto e dedicati al Cliente Business.** Si specifica che in caso di circuiti dedicati al Cliente Business, quest'ultimo, come già stabilito all'art. 8, accetta espressamente una durata superiore a 24 mesi. Il **tempo di attivazione** è comunicato da COMeSER al Cliente a seguito di studio di fattibilità, attraverso le modalità in uso tra le Parti. Non è responsabile COMeSER qualora il tempo di attivazione sia da modificare per causa permessi di enti pubblici e privati che debbano essere rilasciati, qualora il Cliente da attivare sia collocato in "aree speciali", sia necessario l'adeguamento di infrastrutture trasmissive o la sede Cliente sia inaccessibile o vi sia responsabilità del Cliente stesso. Il Cliente deve consentire a COMeSER e ai relativi incaricati di effettuare un sopralluogo, all'esito di tale sopralluogo viene rilasciato un verbale al Cliente nel quale saranno indicate le attività o le opere necessarie per l'attivazione del Servizio. Tali opere sono condizione essenziale per l'attivazione del Servizio e sono a completo carico del Cliente a pena di risoluzione unilaterale di COMeSER con relativi oneri di annullamento per il Cliente come se il contratto fosse, appunto, annullato. Nulla sarà dovuto qualora, limitatamente a quella fase, COMeSER rappresenti l'impossibilità tecnica di realizzare il circuito. Qualora il Cliente fosse irreperibile in fase di sopralluogo saranno addebitati i costi di intervento a vuoto e nel caso tale irreperibilità si protragga per due occasioni, COMeSER potrà risolvere unilateralmente il CONTRATTO. In caso di recesso prima della durata minima, il Cliente è tenuto al pagamento di tutti i canoni sino a scadenza. **Oneri per annullamento.** Qualora il Cliente richieda l'annullamento di un ordine di attivazione, già presentato ma non ancora attivato e completato, sarà addebitato al cliente: 1. se l'annullamento o la risoluzione avvengono entro 10 giorni dalla data dell'ordine; un importo pari al 10% del contributo di attivazione indicato nel CONTRATTO; 2. se l'annullamento o la risoluzione avvengono dopo 10 giorni dalla data dell'ordine e fino al 30° giorno dalla data dello stesso; un importo pari al 50% del contributo di attivazione relativo al CONTRATTO, fatto salvo il rimborso integrale dei costi sostenuti da COMeSER alla data di annullamento; 3. se l'annullamento o la risoluzione avvengono dopo il 31° giorno dalla data dell'ordine; un importo pari alla somma del contributo di attivazione e dei canoni mensili per un periodo di 12 mesi; 4. qualora il Cliente richieda l'annullamento di un ordine di trasloco, già pervenuto a COMeSER ma non ancora completato, saranno addebitati al Cliente i costi sino ad allora sostenuti da COMeSER. In tutti i casi di annullamento, è fatto salvo il maggior danno patito da COMeSER.

Art. 4 – Servizio Telefontia e Servizio di Centralino in Cloud

4.1. Il Servizio di Telefontia consente al Cliente di effettuare e ricevere comunicazioni vocali nazionali ed internazionali, sia da rete fissa, sia da rete mobile, con le specifiche modalità tecniche di fornitura, accesso e fruizione del servizio di seguito evidenziate.

4.2. Il Servizio è fornito mediante connessione internet a banda larga, wireless o altre tecnologie di trasmissione dati (es. xDSL, Wi-Fi, etc.) a commutazione di pacchetto, anziché la tradizionale rete PSTN (*Public Switched Telephone Network*) a commutazione di circuito, grazie alla innovativa tecnica denominata VoIP (*Voice Over Internet Protocol*). La connessione Internet a banda larga può essere fornita da COMeSER o da altro provider purché siano soddisfatti i requisiti tecnici richiesti da COMeSER.

4.3. Il Servizio è configurato per l'uso da telefono fisso o mobile Wi-Fi tramite le apparecchiature noleggiate fornite in comodato d'uso gratuito o vendute da COMeSER o acquistati direttamente dal Cliente da terzi, ma avventi le caratteristiche tecniche richieste da COMeSER per la fruizione dei Servizi offerti.

4.4. L'attivazione e la fornitura del Servizio Telefontia presuppone una connessione fornita da COMeSER o da un altro operatore, con le caratteristiche tecniche e qualitative conformi a quanto specificato da COMeSER in sede contrattuale. Il Cliente dichiara di conoscere le caratteristiche minime della connessione necessarie alla fornitura del Servizio di Telefontia specificate nel Contratto. In difetto di una idonea (nel senso appena precisato) e attiva connessione di rete, COMeSER non garantisce la disponibilità e qualità del Servizio di Telefontia, né risponde di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti

4.5. COMeSER fornisce su esclusiva e formale richiesta del Cliente e impegno a non spostare l'apparecchio telefonico dal distretto di appartenenza, l'accesso numero unico di emergenza, NUE 112.

4.6. COMeSER rilascia numerazioni telefoniche geografiche per l'uso unicamente dalla sede di attivazione dichiarata dal Cliente all'atto della sottoscrizione del Contratto. Si informa pertanto che un uso Nomadico delle numerazioni geografiche assegnate non è consentito.

4.7. Servizio Accessorio a quello di Telefontia è il Servizio di Centralino virtuale in Cloud (Servizio VoIP PBX o solo PBX) offerto da COMeSER al prezzo e alle condizioni descritte nel Contratto Servizi di Telefontia e nelle Condizioni Economiche. Il Servizio VoIP PBX è fornito attraverso la centrale telefonica - software remota dedicata, ospitata su server in hosting presso il datacenter di COMeSER o di suoi fornitori e svolge le funzionalità tipiche di un centralino tradizionale. COMeSER consente al Cliente dotato di adeguato accesso a Internet, di utilizzare il Servizio VoIP PBX tramite numerazioni geografiche, sia singole che in selezione passante (GNR), nuove e in Number Portability. Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio VoIP PBX è caratterizzato da tecnologia in continua evoluzione e, pertanto, le caratteristiche tecniche dei servizi stessi e le condizioni dell'offerta potranno essere modificati quando ciò sia reso necessario dall'evoluzione tecnologica e da esigenze di fornitura e/o organizzazione di COMeSER; in questo caso quest'ultima ne darà pronta e adeguata comunicazione al Cliente. Le apparecchiature, eventualmente fornite con il Servizio VoIP PBX, sono concesse al Cliente generalmente in vendita e quest'ultimo sarà onerato della relativa installazione nei luoghi d'uso del Servizio, salvo diversamente stabilito dalle Parti; nel caso di installazione da parte di COMeSER, quest'ultima rappresenterà al Cliente i relativi costi. La consegna si considera effettuata a partire dal momento in cui le apparecchiature sono messe a disposizione del Cliente, nei termini e nei luoghi stabiliti tra le Parti. Il rischio delle apparecchiature si trasferisce al Cliente a partire dal momento in cui le apparecchiature vengono messe a disposizione del Cliente nel luogo di consegna. I prodotti sono coperti da garanzia per i difetti di fabbricazione, alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dalla garanzia fornita dal produttore ai sensi di legge; l'azione del Cliente volta a far valere la garanzia per vizi si prescrive decorso 1 (uno) anno dalla consegna del prodotto acquistato, restando salvo il diverso termine indicato sul singolo prodotto. I vizi dovranno essere denunciati nei termini di cui all'art. 1495 c.c. ad assistenza@comeser.it. Nel caso di apparecchiature manomesse o danneggiate dal Cliente, quest'ultimo ne sarà responsabile e, dunque, gli apparati non saranno considerati in garanzia. Sono, altresì, esclusi dalla garanzia le cadute accidentali, il versamento di liquidi, bruciacchie, cortocircuiti, ogni danneggiamento derivante dall'imprudenza e imperizia del Cliente e comunque gli apparati utilizzati o custoditi in modo non corretto o non coperti dalla relativa garanzia. In nessun caso, COMeSER sarà ritenuta responsabile per eventuali danni che siano occorsi alle apparecchiature durante l'installazione da parte del Cliente o terzi incaricati dal Cliente. Non sono, parimenti, coperti da garanzia i componenti di consumo quali cavi, batterie e accessori di installazione. L'Assistenza tecnica di COMeSER si occupa degli interventi anche fuori garanzia; per questi ultimi verrà fornito al Cliente il relativo preventivo secondo le tariffe tecniche correnti. Nel caso di scelta tra riparazione o sostituzione degli apparati coperti da garanzia, COMeSER si riserva di stabilire con il fornitore cosa offrire al Cliente a seconda della disponibilità del magazzino. È possibile che gli apparati del VoIP PBX siano offerti in comodato d'uso; anche in questo caso, salvo deroghe, l'installazione sarà onere del Cliente con ogni relativa responsabilità già intesa per la vendita ai paragrafi che precedono. La riparazione di eventuali guasti non imputabili al Cliente e/o la sostituzione degli apparati non riparabili saranno a carico di COMeSER per tutta la durata del Contratto. Eventuali danni derivanti da interventi di manutenzione o assistenza, saranno imputabili a COMeSER solo in caso di dolo o colpa grave o dimostrata. In tale caso, COMeSER provvederà a riparare la corretta funzionalità degli apparati. È escluso ogni ulteriore danno. Per gli obblighi di condotta del Cliente in caso di comodato d'uso, si rimanda ai successivi art. 5.2, 5.4, 5.5 e 5.6. Per ottenere il corretto funzionamento del VoIP PBX è necessario che il cablaggio della LAN del Cliente sia certificato almeno di categoria 5 e che il traffico dati dei telefoni IP sia separato o abbia priorità rispetto al traffico dei PC. Ciò si può ottenere creando una LAN dedicata o eseguendo una configurazione degli apparati di rete attraverso vlan/priorizzazione. Dal punto di vista tecnico, può essere necessario che il Cliente configuri opportunamente il proprio router, disabilitando il servizio di SIP NAT Traversal. È necessario inoltre che un eventuale firewall presenti a protezione della LAN non blocchi il traffico di servizio necessario. Una lista delle porte e dei protocolli necessari da ammettere al transito è disponibile su richiesta al servizio tecnico di COMeSER. Nessuna particolare regola di port forwarding in ingresso è necessaria. Il Servizio VoIP PBX è compatibile con qualsiasi connessione Internet (ADSL, HDSL, SHDSL, Fibra Ottica, Wireless, etc...), purché opportunamente dotata di Banda Minima Garantita (BMG) su cui convogliare il traffico voce, opportunamente dimensionata sulla base del numero di conversazioni simultanee e dei Codec utilizzati. Infatti, la banda Internet occupata da ogni singola conversazione dipende dal Codec utilizzato. Per usufruire del Servizio VoIP PBX, il Cliente potrà utilizzare la piattaforma web e l'APP di COMeSER utilizzando username e Password fornite da COMeSER di cui il Cliente sarà responsabile. Il funzionamento dell'APP è soggetto alle prestazioni e alle funzionalità dei modelli di smartphone su cui viene installata e può subire limitazioni. Per il funzionamento della stessa si rimanda ai Termini e Condizioni dell'APP.

4.8. È facoltà di COMeSER cambiare, nel corso del rapporto, l'ubicazione della sede di fornitura dei Servizi e le relative modalità tecniche di fornitura, per esigenze tecniche ed organizzative ovvero per causa di guasti o di manutenzione.

4.9. Il Cliente prende atto che per accedere ed usufruire dei Servizi dovrà puntualmente attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche di COMeSER. COMeSER si riserva il diritto di aggiornare le procedure di sicurezza e di accesso.

Art. 5 – Apparecchiature eventualmente fornite e correlata installazione

5.1. Per la fruizione dei Servizi COMeSER fornirà al Cliente le necessarie apparecchiature in vendita, a noleggio o in comodato gratuito coperte da garanzia del produttore. La garanzia copre i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni o negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia.

5.2. Nel caso di fornitura di Servizi tramite apparecchiature noleggiate o in comodato e anche in vendita se strumentali alla fruizione dei Servizi COMeSER, il Cliente si obbliga a non modificare le impostazioni e la configurazione delle apparecchiature così come fornite da COMeSER e a non manomettere le stesse. Eventuali malfunzionamenti o interruzioni dei servizi, che dovessero derivare da manomissioni o modifiche da parte del Cliente alle apparecchiature non potranno essere fonte di responsabilità alcuna per COMeSER. Il Cliente è altresì responsabile della corretta manutenzione delle apparecchiature affidategli in noleggio e/o in comodato e nel caso in cui esse vengano manomesse e/o danneggiate per dolo, colpa o negligenza del Cliente medesimo, quest'ultimo sarà tenuto al pagamento in favore di COMeSER dell'importo pari ad € 500,00 (cinquecento/00) per ciascuna apparecchiatura danneggiata o manomessa di proprietà di COMeSER. Si considera negligenza da parte del Cliente anche la mancata protezione delle apparecchiature installate da scariche elettriche accidentali e/o atmosferiche tramite adeguati isolatori, interruttori differenziali e/o unità di continuità elettrica.

5.3. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che le apparecchiature fornite a qualsiasi titolo da COMeSER sono prodotte da soggetti terzi e pertanto COMeSER risponderà di eventuali vizi o malfunzionamenti nel rispetto della normativa di legge. COMeSER si impegna ad effettuare la sostituzione delle apparecchiature che presentano difetti di fabbricazione, ancora coperti da garanzia, su richiesta del Cliente, il quale dovrà provvedere, alla restituzione degli apparecchi difettosi, a proprie spese, entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla data di consegna del bene. Tutte le sostituzioni devono essere espressamente autorizzate da COMeSER che si riserva la facoltà di non accettare la restituzione dell'apparecchiatura, che risulti essere stata alterata nelle caratteristiche essenziali e/o qualitative oppure danneggiata, nonché sospendere il servizio e/o risolvere il Contratto e/o addebitare i costi delle apparecchiature danneggiate e/o non restituite.

5.4. Il Cliente, qualora ne sia tenuto, si impegna a dichiarare espressamente a COMeSER, all'atto della sottoscrizione del Contratto, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione degli apparati e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

5.5. Eventuali adeguamenti tecnici degli apparati che dovessero rendersi necessari ai fini dell'erogazione del Servizio dovranno essere eseguiti esclusivamente da COMeSER a propria cura e spese o da terzi da essi incaricati. Variazione di configurazione delle predette soluzioni dovranno essere richieste esclusivamente a COMeSER concordando preventivamente le relative condizioni contrattuali.

5.6 Sono a carico del Cliente le opere e gli interventi accessori tra i quali a titolo esemplificativo tutti gli eventuali interventi e/o opere connessi all'impianto elettrico, gli interventi di predisposizione, adeguamento e ripristino di opere murarie, nonché tutti gli interventi e/o opere relative ai dispositivi per la protezione degli apparati e degli impianti, anche nel caso in cui tali interventi e/o opere siano stati espressamente richiesti da COMeSER.

5.7. I Servizi COMeSER, ove previsto, ed in assenza di restrizioni opportunamente motivate ed approvate dall'Autorità, potranno essere offerti privi di apparati. In tale circostanza sarà onere di COMeSER fornire nel rispetto della delibera 348/18/CONS le specifiche e tutti i parametri necessari per la corretta configurazione del Servizio sull'apparato di proprietà del Cliente.

5.8. Nel caso di cui al punto che precede, gli incaricati COMeSER verificheranno le caratteristiche tecniche delle apparecchiature esistenti presso il Cliente al fine di valutarne la compatibilità con il sistema di rete di COMeSER.

5.9. Il Cliente si impegna a riconsegnare gli Apparati connessi in comodato o in locazione entro 15 (quindici) giorni dalla cessazione del rapporto tra le parti. Nel caso di mancata restituzione, COMeSER potrà addebitare il valore dell'apparato al valore di mercato di riferimento.

Art. 6 – Corrispettivi, modalità di pagamento ed interessi moratori

6.1. Il corrispettivo dei Servizi e i termini di fatturazione e pagamento del medesimo sono disciplinati come segue: i corrispettivi pattuiti sono indicati nel Contratto Servizi di Telecomunicazione e nelle Condizioni Economiche; le fatture sono emesse da COMeSER con cadenza periodica ed inviate al Cliente a mezzo postale cartaceo o elettronico (COMeSER si riserva il diritto di attivare e/o sospendere una o più modalità di invio delle fatture senza preavviso per motivi tecnici e/o organizzativi). Le fatture sono comprensive del corrispettivo per i Servizi (come indicato nel Contratto Servizi di Telecomunicazione), dell'eventuale canone di noleggio delle apparecchiature, dei consumi telefonici relativi al periodo oggetto della fatturazione, dei Servizi Accessori e di tutti i servizi resi anche occasionalmente al cliente, nonché delle eventuali spese di spedizione della fattura; il Cliente è tenuto a pagare la fattura entro la data di scadenza indicata nella fattura stessa e secondo le modalità previste nel successivo articolo 6.3; i costi di installazione delle apparecchiature, siano esse nolegiate o vendute da COMeSER, necessarie per connettere il Cliente in rete, saranno fatturati nel primo ciclo di fatturazione disponibile.

6.2. Nel caso in cui il Cliente ometta il pagamento, in tutto in parte, di una fattura, dovrà corrispondere gli interessi sugli importi scaduti, senza necessità di intimazione o messa in mora e COMeSER potrà sospendere i Servizi decorsi 40 (quaranta) giorni dalla relativa comunicazione effettuata in conformità alla normativa vigente e, trascorsi ulteriori 15 (quindici) giorni dalla sospensione, in assenza di pagamento, COMeSER potrà dichiarare risolto di diritto il Contratto. Nel caso in cui il Cliente adempia al pagamento della fattura, prima della risoluzione del contratto, i Servizi verranno mantenuti in essere, con facoltà da parte di COMeSER di applicazione di un costo di riattivazione pari a 20€ (IVA esclusa).

6.3 Il Cliente prende atto che le modalità di pagamento previste sono: (I) addebito diretto in conto corrente (RID) bancario o postale; (II) bonifico bancario; (III) bollettino postale; (IV) pagamento con Bancomat; (V) pagamento con Carta di Credito; (VI) addebito ricorrente su Carta di Credito.

6.4. COMeSER si riserva il diritto di attivare e/o sospendere una o più modalità di pagamento, per motivi tecnici e/o organizzativi, dandone congruo preavviso al Cliente. Per il Cliente Business, il RID deve essere sottoscritto necessariamente dal legale rappresentante o da persona delegata con potere di firma sul c/c bancario. Il Cliente autorizza COMeSER ad inviare, direttamente o indirettamente, disposizioni di addebito continuativo al proprio Istituto di credito (di seguito "l'Istituto") e a revisionare le richieste di addebito e domiciliazione su un nuovo conto corrente bancario o postale del Cliente a fronte di una variazione o chiusura del conto bancario precedentemente utilizzato. In tal senso il Cliente si obbliga, in caso di qualunque variazione di rapporto con l'Istituto a darne pronta comunicazione a COMeSER.

6.5. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che il proprio istituto bancario, in conseguenza del ricevimento delle disposizioni di addebito continuativo inviate da COMeSER, provvederà ad addebitare le somme richieste a quest'ultima società. Nel caso di mancato pagamento delle fatture da parte dell'istituto bancario di domiciliazione, per qualsiasi ragione o causa, il Cliente si impegna fin da ora, a provvedere immediatamente al pagamento, a mezzo bonifico bancario o bollettino postale, delle citate fatture, anche se già munite della dicitura "pagamento mediante addebito RID" o "domiciliazione", con l'effetto che la domiciliazione potrà ritenersi automaticamente revocata.

6.6. Il Cliente potrà, in qualsiasi momento, revocare la autorizzazione di addebito continuativo, dandone comunicazione scritta, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, PEC o fax, a COMeSER. Il Cliente prende atto che COMeSER sarà liquidata a sospendere i servizi e nonché a risolvere il Contratto secondo le disposizioni di cui alle presenti Condizioni Internet e Telefonia.

6.7. Qualora il Cliente abbia scelto le offerte che prevedano l'attivazione del servizio principale congiuntamente all'acquisto di beni o servizi accessori, con pagamento rateizzato e addebito sulla fattura COMeSER, in caso di recesso sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista. Il cliente può decidere, nell'ambito della comunicazione di recesso o in qualsiasi momento successivo, di pagare in un'unica soluzione le rate residue del piano di rateizzazione sottoscritto.

Art. 7 – Modifiche al Contratto

7.1 Eventuali modifiche del Contratto unilateralmente predisposte da COMeSER saranno comunicate e dettagliate al Cliente in forma scritta con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione, il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto dandone comunicazione scritta a COMeSER, mediante lettera raccomandata A.R. o a mezzo PEC, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale o di alcun costo di disattivazione, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. In caso di recesso completato oltre il 31esimo (trentunesimo) giorno, si applicano al Cliente, per il periodo eccedente i primi 30 (trenta) giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.

Art. 8 – Durata del Contratto. Recesso del Cliente.

8.1. Il CONTRATTO decorre dalla data di sottoscrizione e ha durata minima (vincolo contrattuale) di 12 (dodici) mesi o 24 (ventiquattro) mesi, salvo diversamente indicato e pattuito tra le Parti e alla scadenza, salvo disdetta del Cliente da comunicarsi con preavviso di giorni 30 (trenta), il CONTRATTO si rinnova a tempo indeterminato. Almeno 2 (due) mesi prima della proroga automatica, COMeSER ne dà avviso al Cliente informandolo della modalità per comunicare la disdetta. I Clienti Business che siano microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro possono espressamente derogare all'impegno minimo di 24 (ventiquattro) mesi prevedendo con COMeSER condizioni diverse di durata e recesso. Le medie e grandi imprese negoziano liberamente con COMeSER le condizioni di durata e recesso.

8.2 Il Cliente ha facoltà di recedere dal CONTRATTO in qualsiasi momento, inviando comunicazione scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o tramite PEC indirizzata a COMeSER, con preavviso non inferiore a giorni 30 (trenta). Qualora il Cliente esercitasse il recesso con efficacia antecedente alla durata minima (vincolo contrattuale), COMeSER richiede il pagamento dei costi sostenuti per dismettere o trasferire l'utenza pari ad euro 145,37 (centoquarantacinque/37) IVA esclusa, oltre alla restituzione degli eventuali sconti sui servizi e prodotti e alle eventuali rate residue per servizi o prodotti forniti. Dopo la durata minima (vincolo contrattuale), il Cliente ha diritto di recedere dal CONTRATTO in qualsiasi momento con preavviso di giorni 30 (trenta) senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, salvo eventuali costi diversi da recuperare e indicati al Cliente. Il recesso comunque esercitato produrrà effetto dalla data di ricevimento della richiesta di cessazione e comunque non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della volontà del Cliente.

8.3 Qualora il Cliente sia un consumatore, come già definito, potrà esercitare, nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dall'articolo 52 e ss. del citato decreto, senza alcun costo.

8.4 In caso di variazione del profilo Internet (downgrade o upgrade), il CONTRATTO verrà automaticamente rinnovato con durata minima (vincolo contrattuale) come specificato nel Contratto servizi di telecomunicazione sottoscritto dal Cliente.

8.5 Con il ricevimento della comunicazione di recesso, inviata nei termini e secondo le modalità sopra descritte, le Parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal Contratto, fatte salve quelle derivanti dall'esecuzione, anche parziale, di quest'ultimo, ivi compreso l'obbligo di restituzione di eventuali beni e/o apparati consegnati al Cliente per la fruizione dei Servizi o l'obbligo di corrispondere il valore secondo quanto esposto all'art.5. Resta inteso che per gli apparati venduti da COMeSER potrà essere previsto un impegno più lungo della durata minima qui prevista, in caso di recesso anticipato, il Cliente dovrà corrispondere le rate residue fino alla scadenza di questo impegno contrattuale.

Art. 9 - Obblighi del Cliente

9.1. Il Cliente utilizzerà i Servizi e le relative apparecchiature in conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti e nel rispetto dei diritti di terzi.

9.2. Il Cliente si obbliga a: **a)** non effettuare manomissioni e/o interventi, direttamente o tramite personale e terzi non espressamente autorizzati da COMeSER, su apparecchiature e/o prodotti software di proprietà di COMeSER, noleggiati, concessi in uso o comunque a disposizione del Cliente ad altro titolo, necessari per la fornitura del servizio; **b)** qualora utilizzi anche apparecchiature proprie si obbliga ad utilizzare solo quelle aventi i requisiti minimi indicati da COMeSER ai fini della corretta fruizione dei servizi, conformi alla normativa e agli standard tecnici vigenti. Sarà di esclusiva competenza del Cliente assicurare l'interoperabilità tra le sue apparecchiature e l'interfaccia dell'infrastruttura di rete COMeSER, quest'ultima non offrirà nessun intervento di assistenza e/o manutenzione relativo a tale apparato; **c)** non divulgare, direttamente ed indirettamente anche tramite il proprio personale, password e/o login e/o chiavi d'accesso, ed a tal fine a manlevare COMeSER da qualunque responsabilità per danni, derivanti direttamente o indirettamente, dall'uso o abuso del servizio da parte del Cliente o di terzi; **d)** non cedere a terzi, in tutto o in parte, il CONTRATTO senza il preventivo consenso scritto di COMeSER; **e)** non porre in essere alcuna azione che possa compromettere la sicurezza del sistema; **f)** non violare le leggi e regolamenti, nazionali e internazionali, nell'uso del Servizio INTERNET e manlevare in tal senso COMeSER da qualsiasi responsabilità in merito.

9.3. Il Cliente assume ogni responsabilità in ordine ai dati e alle informazioni che conferisce a COMeSER e che vengono immesse nella rete informatica utilizzando i Servizi, nonché in ordine al loro contenuto e forma e si astiene dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare o altrimenti mettere in circolazione, attraverso i Servizi, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti. In particolare, COMeSER non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino il Servizio e ha diritto di rivalersi nei confronti del Cliente per ogni responsabilità che ne sia conseguita. Ai sensi dell'articolo 8 del Regolamento (UE) 2022/2065, COMeSER non ha alcun obbligo generale di sorveglianza sulle informazioni che trasmette o memorizza, né deve accertare attentamente fatti o circostanze che indichino la presenza di attività illegali.

9.4. Il Cliente si obbliga ad utilizzare i Servizi nel rispetto delle Condizioni Generali Internet e Telefonia ed a seguire puntualmente le istruzioni tecniche fornite da COMeSER. Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo dei Servizi (anche parziale) a qualunque titolo a terzi diversi da suoi dipendenti o collaboratori professionali, e, comunque, per scopi illeciti.

9.5 Il Cliente non può effettuare né può consentire di effettuare dal proprio terminale comunicazioni o attività che arrechino molestia e/o violino disposizioni di legge. Il Cliente non può utilizzare il servizio in modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete di qualsiasi genere, forma ed entità esso sia.

9.6 COMeSER ha la facoltà di sospendere immediatamente il servizio, senza preavviso, qualora il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato nei commi precedenti, dandone, se del caso, idonea comunicazione alle autorità competenti. COMeSER, inoltre, ai fini della salvaguardia della qualità dei propri servizi a vantaggio dei clienti, si riserva di limitare, negli orari di picco, la velocità di connessione per quelle applicazioni che permettono lo scambio di file di grandi dimensioni e che possono quindi congestionare la rete (ad es. peer to peer e file sharing).

9.7 Il Cliente è tenuto a tenere indenne COMeSER da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni di cui ai precedenti punti o derivanti da azioni, pretese ed eccezioni fatte valere da terzi nei suoi confronti, in dipendenza od in connessione di inadempimenti del Cliente alle obbligazioni del Contratto, o comunque di atti che ricadano sotto la responsabilità del Cliente.

9.8 Il Cliente ha l'onere di dotarsi per tutta la durata del presente Contratto:

(i) di un dispositivo di alimentazione elettrico ausiliario che, in caso di mancanza di elettricità, possa garantire i Servizi sino alla riattivazione del regolare flusso elettrico,

(ii) qualora la connessione venga fornita da un operatore diverso da COMeSER il Cliente si obbliga ad accettare come conformi le seguenti caratteristiche minime necessarie alla fornitura dei Servizi COMeSER: - latenza inferiore ai 100 ms; - banda minima garantita 100 Kb per linea telefonica.

9.9 Il Cliente è tenuto a consentire al personale di COMeSER o di altra impresa da questa incaricata, munito di valido documento di riconoscimento, l'accesso ai locali dove sono installati gli apparati per eseguire tutti gli interventi di manutenzione e verifica che si rendano necessari per l'adempimento delle prestazioni contrattuali.

9.10 Salvo il caso in cui il servizio di backup dati (inteso come servizio di conservazione di documenti e informazioni e non il servizio di linea di backup, ovvero quella linea internet alternativa alla principale che garantisce al Cliente di essere sempre connesso) sia incluso nei Servizi acquistati, il Cliente esenta COMeSER da qualsiasi responsabilità per eventuali perdite di dati.

9.11 Il Cliente si obbliga, per l'attivazione del Servizio di Telefonia, ad utilizzare il numero telefonico (geografico) assegnatogli da COMeSER o quello derivante da Number Portability, presso la sede comunicata dal Cliente a COMeSER a tal fine, ed in conformità alla normativa vigente (ivi inclusa la normativa in tema di numerazione) si impegna a non trasferire fisicamente il telefono fuori dal distretto geografico di appartenenza.

9.12 In caso di recesso dal servizio il Cliente è tenuto a richiedere o autorizzare la disinstallazione degli apparati, che dovranno presentarsi in buono stato e funzionanti, salvo il risarcimento, permettendo a COMeSER l'accesso ai locali in cui gli stessi sono installati.

9.13 Qualora il Cliente domandi un intervento a COMeSER per mezzo dei propri incaricati e risulti che vi è responsabilità del Cliente per il malfunzionamento o non vi sia effettivamente una problematica, il Cliente è tenuto a pagare un onere di intervento a vuoto definito nel CONTRATTO. Parimenti il Cliente pagherà tale intervento a vuoto qualora risulti irreperibile o non lasci a COMeSER la disponibilità dei locali o la possibilità di accedere.

Art. 10 – Obblighi di COMeSER

10.1. COMeSER si impegna a fornire al Cliente i Servizi per tutta la durata del CONTRATTO, salvo quanto previsto all'art. 11 e ad attivare il Servizio nei termini indicati nel CONTRATTO. Salvo diversamente indicato, il termine di attivazione è fissato entro 90 giorni solari. Per i progetti dedicati al Cliente, il termine di attivazione è comunicato da COMeSER a seguito di studio di fattibilità, attraverso le modalità in uso tra le Parti come già indicato all'art. 3.5. COMeSER non è responsabile del ritardo dovuto ad autorizzazioni, a terze parti, a caso fortuito o forza maggiore, in tali casi ne darà avviso al Cliente ma nulla potrà essere preteso da COMeSER.

10.2 COMeSER si obbliga a trattare con riservatezza i dati e le informazioni trasmesse dal Cliente e a non rivelarle a persone non autorizzate, né ad usarle per scopi diversi da quelli convenuti, ad eccezione della trasmissione di detti dati o informazioni a soggetti delegati da COMeSER per espletare i servizi connessi con l'oggetto del presente CONTRATTO.

10.3 Per la conservazione dei dati di traffico relativi ai Servizi, COMeSER si conforma alla normativa vigente.

10.4 COMeSER assicura ai propri clienti un elevato standard di qualità derivante dalla necessaria capacità minima di banda garantita per ogni comunicazione vocale e per ogni linea fax (ove il Cliente abbia espressamente acquistato servizi che includano anche la possibilità dell'uso della linea fax).

10.5 COMeSER si riserva comunque la facoltà di non garantire i livelli di servizio specificati, qualora il Cliente venga meno agli obblighi e/o oneri riportati nelle presenti CGS.

Art. 11 - Clausole risolutive espresse. Sospensione dei Servizi.

11.1. COMeSER si riserva la facoltà di dichiarare il CONTRATTO risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. con comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, fax o PEC, nei seguenti casi di inadempimento ritenuti gravi ed irreparabili: **a)** il Cliente ceda in tutto o in parte il Contratto, senza consenso scritto di COMeSER; **b)** il Cliente violi il divieto di manomissione degli apparati di proprietà di COMeSER necessari al servizio che si trovino per altro titolo nella sua disponibilità; **c)** il Cliente non corrisponda le spese e i costi di messa in rete ed installazione delle apparecchiature, di cui all'art. 5; **d)** il Cliente violi l'obbligo di restituzione delle apparecchiature sostituite come previsto all'art.5; **e)** il Cliente violi il divieto relativo alla tutela della proprietà intellettuale e delle licenze d'uso; **f)** nell'ipotesi in cui il cliente venga sottoposto a procedure concorsuali; **g)** nel caso di uso fraudolento del Servizio da parte del Cliente o di terzi. Nei casi elencati, COMeSER comunica la risoluzione del Contratto mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

11.2. Negli stessi casi previsti all'art. 11.1 è facoltà di COMeSER, in alternativa alla risoluzione contrattuale, sospendere il servizio.

11.3 COMeSER non sarà responsabile verso il Cliente in ipotesi di oggettiva impossibilità tecnica a procedere all'installazione del servizio, sia esso via radio o via cavo. In tale ipotesi il contratto si intenderà immediatamente risolto senza alcun ulteriore obbligo reciproco e con restituzione di quanto in caso di già pagato dal Cliente.

11.4. Nel caso in cui il prezzo di servizi già forniti non sia ancora stato pagato, lo stesso diverrà immediatamente esigibile anche in deroga ad ogni diverso accordo.

11.5 Qualora venga rilevato un consumo anomalo, in volume di traffico, rispetto al consumo medio del Cliente, COMeSER si riserva la facoltà di inviare una fattura anticipata e/o sospendere cautelativamente le direttrici/numerazioni interessate dal traffico anomalo. I servizi verranno nuovamente attivati contestualmente al pagamento del traffico sviluppato e/o alla fornitura di adeguate garanzie fideiussorie.

11.6 Nei casi di cui sopra, COMeSER comunica la risoluzione del Contratto mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

Art. 12 – Interruzioni o altre disfunzioni nella erogazione dei Servizi. Limitazioni di responsabilità.

12.1. COMeSER non è responsabile nei confronti del Cliente o di terzi delle interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti nella erogazione dei Servizi dovuti a: **a)** cause di forza maggiore, caso fortuito, richieste o provvedimenti dell’Autorità, o impedimenti non riconducibili a COMeSER; **b)** guasti o problemi tecnici di rete o indisponibilità dei servizi per cause imputabili a terzi fornitori di COMeSER; **c)** mancanza di elettricità; **d)** manomissioni non riconducibili a COMeSER sui Servizi o sulle apparecchiature del Cliente; **e)** errato utilizzo del servizio da parte del Cliente o dei suoi dipendenti; **f)** mal funzionamento ovvero incompatibilità dell’ apparecchiatura utilizzata dal Cliente; **g)** altro fatto del Cliente; **h)** necessità di effettuare modifiche e/o opere di manutenzione; **i)** qualsiasi altra causa non imputabile a COMeSER.

12.2. In ogni caso le responsabilità di COMeSER che dovessero essere accertate non potranno comportare un risarcimento al Cliente superiore a due mensilità di servizio, intendendo per risarcimento l’estensione gratuita del servizio per un periodo corrispondente a quello per il quale il Cliente abbia lamentato l’inadempimento, nel termine massimo di 12 (dodici) mesi. L’eventuale risarcimento danni è inoltre limitato al solo danno emergente, restando espressamente escluso l’indennizzo del lucro cessante o di qualsiasi altro danno indiretto, ivi compresa la lesione dell’immagine e della reputazione commerciale. Il risarcimento compiuto nei termini testé descritte escluderà qualunque possibilità del cliente di chiedere ulteriore risarcimento di qualsivoglia natura per il presunto danno lamentato da esso.

12.3 Fatto salvo il caso di lesioni personali, in nessun caso COMeSER sarà responsabile verso l’utente o verso terzi per danni derivanti dall’oggetto del presente contratto (servizio di antivirus incluso) per negligenza o responsabilità oggettiva o per altro motivo, per qualsiasi danno indiretto, incidentale o consequenziale (incluso il mancato guadagno) o per la perdita di dati o per la loro alterazione o per il costo di sostituzione dei beni o della tecnologia.

Art. 13 – Cessione del Contratto e facoltà di sub-affidamento

13.1. È fatto divieto al Cliente di cedere il CONTRATTO a terzi, a titolo gratuito o oneroso, temporaneamente o definitivamente, senza il consenso scritto di COMeSER.

13.2. Ferma restando la responsabilità diretta di COMeSER nei confronti del Cliente per l’esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto, COMeSER potrà avvalersi per l’esecuzione del Contratto di soggetti terzi da essa selezionati.

13.3. È facoltà di COMeSER cedere il CONTRATTO a terzi, senza preavviso al Cliente, dando quindi semplice comunicazione di avvenuta cessione, fermo restando che verranno mantenute le condizioni economiche, la qualità e l’erogazione dei Servizi previsti dal CONTRATTO stesso.

Art. 14 – Diritti di Proprietà intellettuale, licenze d’uso

14.1. Laddove sia inclusa nei Servizi offerti la fornitura di software, di pacchetti e/o supporti informatici, di programmi applicativi e di ogni altro accessorio (ivi compreso il manuale d’uso), i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di COMeSER ovvero dei suoi subfornitori.

14.2. Il Cliente non potrà, salvo esplicita autorizzazione da parte di COMeSER: riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, di pacchetti e/o supporti informatici, ovvero dei correlati manuali d’uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l’utilizzo da parte di terzi.

Art. 15 – Migrazione del servizio e Portabilità della numerazione

15.1. Per avviare la richiesta di Migrazione della linea dati e/o di Portabilità del numero geografico, il Cliente deve comunicare a COMeSER il Codice di Migrazione, in modo esatto e completo affinché la Migrazione e/o la Portabilità possano andare a buon fine.

15.2 Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità, sia da terzi fornitori verso COMeSER, sia da COMeSER verso terzi fornitori, non lo solleva dall’adempimento degli obblighi derivanti dal contratto stipulato con l’operatore di provenienza (ivi incluso, quanto a COMeSER, l’obbligo di comunicare il recesso dal Contratto con le modalità ed i termini di cui alle presenti condizioni generali di contratto), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal contratto stesso e dalla Legge. Il Cliente mantiene il diritto di richiedere la Portabilità del numero, sia da terzi fornitori verso COMeSER, sia da COMeSER verso terzi fornitori, sino a 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del Contratto con l’operatore di provenienza.

15.3 COMeSER non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest’ultimo sopportati, che derivino dalla mancata conoscenza, da parte del Cliente medesimo: a) del recesso del Cliente dal Contratto; b) della richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge imputabili all’operatore ricevente o al Cliente.

15.4 Il Cliente è informato del fatto che: (a) nel caso di linee ISDN multi-numero può chiedere di mantenere, nella portabilità da e verso COMeSER, i numeri secondari solo se chiede di mantenere anche quelli principali; (b) nel caso di gruppi di numerazione ridotta (GNR) rimarrà assegnato l’intero blocco di numeri.

15.5 Poiché il buon esito della procedura di Migrazione e/o Portabilità richiede comunque la cooperazione dell’operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente completa delle informazioni necessarie, resta inteso che COMeSER non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o Portabilità del numero, causati da fatti imputabili da operatori terzi e/o dal Cliente.

15.6 In caso di richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso altro operatore, COMeSER si impegna a collaborare con l’operatore terzo nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge, con riserva della facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all’effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge.

15.7 Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge il tempestivo ripristino della precedente situazione dipende dalla cooperazione degli operatori coinvolti dal processo di Migrazione e/o Portabilità.

15.8 COMeSER riporta nella Carta dei Servizi le informazioni relative alla procedura tecnica di passaggio, delle procedure adottate al fine di limitare i disservizi derivanti dall’inserimento di un codice di migrazione non corretto, delle procedure adottate in caso di KO tecnico, oltre agli indennizzi nel caso di mancato rispetto delle procedure di passaggio da un operatore all’altro.

Art. 16 – Comunicazioni e Assistenza

16.1. Le comunicazioni del Cliente a COMeSER inerenti al CONTRATTO, dovranno essere indirizzate a COMeSER, agli indirizzi e numeri di telefono o fax presenti sul sito www.comeser.it e in Carta dei Servizi, a mezzo pec, raccomandata A.R. o via fax, salvo che sia espressamente prevista nel Contratto una specifica forma di comunicazione.

16.2 COMeSER assicura ai Clienti il diritto di presentare, senza oneri, reclami e segnalazioni con riferimento a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali, nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti. Eventuali segnalazioni, reclami e richieste per difetti di funzionamento nell’erogazione e fruizione dei Servizi potranno essere effettuate chiamando l’Help Desk tecnico o inviando una e-mail ai numeri e agli indirizzi pubblicati sul sito www.comeser.it.

16.3. L’Help Desk tecnico è raggiungibile dal Cliente via telefono o via e-mail da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 19.30 e il sabato dalle 9.00 alle 12.30, salvo la concessione di servizi di assistenza COMeSER specifici che estendano tali orari. Eventuali variazioni dell’orario del servizio di Help Desk COMeSER, verranno comunicate in anticipo al Cliente via e-mail e/o pubblicate sul sito www.comeser.it.

16.4. Tutte le comunicazioni di COMeSER al Cliente saranno effettuate ad uno degli indirizzi (indirizzi geografici, numeri telefonici, numeri di fax o indirizzi di posta elettronica) indicati dal Cliente nel Contratto.

Art. 17 – Reclami

17.1 Il Cliente ha il diritto di presentare reclami e segnalazioni circa disservizi, inefficienze, problematiche tecniche di qualsiasi genere, errori di fatturazione in forma scritta a COMeSER S.r.l., via posta elettronica certificata, fax o posta raccomandata con avviso di ricevimento, agli indirizzi indicati in CONTRATTO e/o pubblicati sul sito www.comeser.it.

17.2 L’invio del reclamo non sospende l’obbligo di pagamento dei servizi forniti da COMeSER e quindi delle fatture relativamente emesse. Inoltre l’invio di qualsiasi reclamo deve avvenire, a pena di decadenza, entro i termini di pagamento della fattura in questione; trascorso tale termine, la fattura in contestazione si intenderà definitivamente approvata dal Cliente senza riserva alcuna. Saranno salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente.

17.3 L’esito del reclamo è comunicato al cliente per iscritto entro 45 (quarantacinque) giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Il Cliente che reputi insoddisfatto l’esito del reclamo ha diritto di richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da COMeSER.

Art. 18 - Oneri e spese

18.1. Gli oneri fiscali e qualsiasi altra eventuale spesa relativa al Contratto sono interamente a carico del Cliente.

18.2. Ai fini dell’applicazione dell’IVA ai corrispettivi contrattuali vale quanto disposto dal D.P.R. 633/72 e successive modifiche.

Art. 19 – Legge applicabile. Foro competente. Procedura di risoluzione extragiudiziale.

19.1 Le condizioni particolari proprie dei Servizi prevalgono, ove difformi, sulle presenti Condizioni Generali, al pari delle condizioni negoziate. Il Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati dalla legge italiana ed europea.

19.2 Per tutte le controversie relative al Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, è competente esclusivamente il Foro di Parma salvo le disposizioni in materia consumeristica che demandano le controversie al foro in cui il Cliente Consumatore abbia la propria residenza o abbia fissato il proprio domicilio.

19.3 Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità del “Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche (Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i.)”. Inoltre, ai sensi della citata Delibera le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai Corecom e, ove previsto, dinanzi all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prevedono la relativa partecipazione tramite la piattaforma ConciliaWeb.

Art. 20 – Tutela dei dati personali

20.1. Il Cliente dichiara di aver ricevuto l’Informativa Privacy e di avere autorizzato COMeSER al trattamento dei dati personali, con modalità idonee a garantirne la riservatezza e la sicurezza, conformemente a quanto previsto dall’art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016.

COMeSER S.r.l.
Gianluca Scarazzini
Presidente

