

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1. Oggetto

- 1.1 Il Contratto disciplina il rapporto tra INFONAIR e il Cliente in ordine alla fornitura dei Servizi indicati nell'Offerta Commerciale (denominati anche Allegati), accettati dal Cliente stesso.
- 1.2 Il rapporto fra INFONAIR ed il Cliente è disciplinato secondo le disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali, unitamente all'Offerta Commerciale, alle eventuali condizioni speciali, agli allegati tecnici -ove previsti ed accettati- ed alla Carta dei Servizi (considerati nell'insieme il "Contratto").
- 1.3 Eventuali condizioni speciali contenute nell'Offerta Commerciale e negli allegati tecnici prevalgono sulle presenti Condizioni Generali di Contratto.

2. Offerta commerciale

- 2.1 Il Cliente sottopone a INFONAIR l'Offerta Commerciale debitamente datata e sottoscritta, compilando l'apposito modulo, dopo aver letto e accettato le presenti Condizioni Generali e gli allegati tecnici. L'Offerta commerciale sottoscritta ha valore di proposta irrevocabile di contratto.
- 2.2 Il Cliente è responsabile della completezza e veridicità delle informazioni fornite a INFONAIR anche ai sensi e per gli effetti di cui al D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i. In ogni caso, INFONAIR ha il diritto di assumere le informazioni necessarie all'esecuzione del Contratto, nel rispetto del Regolamento Europeo 679/16 e Codice della Privacy, così come modificato dal D.Lgs 101/2018.
- 2.3 Con la sottoposizione dell'Offerta il Cliente dichiara, sotto la propria totale ed esclusiva responsabilità: (i) di avere la capacità giuridica di sottoscrivere il Contratto (ii) di aver raggiunto la maggiore età (iii) della veridicità dei dati forniti.

3. Accettazione dell'offerta e conclusione del contratto

- 3.1 Il Contratto si conclude nel momento in cui INFONAIR viene a conoscenza dell'accettazione scritta dell'Offerta Commerciale da parte del Cliente, ovvero con l'attivazione dei servizi o di uno di essi, nel qual caso il Contratto sarà concluso solo per i Servizi attivati.
- 3.2 INFONAIR si riserva di non accettare, e pertanto di non dare esecuzione, all'Offerta Commerciale sottoscritta dal Cliente in presenza di circostanze tali da poter pregiudicare o impedire il regolare adempimento degli obblighi contrattuali e, in ogni caso, qualora: a) il Cliente sia stato precedentemente inadempiente nei confronti di INFONAIR; b) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, si trovi in stato di fallimento, amministrazione controllata, di liquidazione coatta o volontaria o altra procedura concorsuale o, comunque, si trovi in condizioni tali da porre oggettivamente in pericolo il regolare pagamento dei Servizi, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza; c) il Cliente non risulti avere debitamente documentato la propria identità, il proprio domicilio o residenza o, se del caso, la propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e i relativi poteri; d) il Cliente risulti civilmente incapace; e) l'erogazione dei Servizi risulti impossibile o eccessivamente difficoltosa per qualsiasi motivo di natura tecnica od organizzativa; f) la documentazione contrattuale che il Cliente ha consegnato a INFONAIR è in tutto o in parte incompleta o illeggibile.
- 3.3 Nelle ipotesi previste al precedente punto 3.2., INFONAIR comunicherà e motiverà al Cliente l'eventuale rifiuto.

4. Durata del contratto e recesso

- 4.1 Fatto salvo quanto diversamente previsto nell'Offerta Commerciale (espresso nella voce "Vincolo contrattuale") o nel contratto personalizzato, il Contratto avrà una durata di 12 mesi, decorrenti dalla comunicazione di attivazione del Servizio.

- 4.2 Il contratto si intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori 12 mesi nell'ipotesi in cui non venga comunicata dalle parti la disdetta, a mezzo raccomandata o PEC, almeno 60 giorni prima la scadenza. Analogo rinnovo automatico opererà, con gli stessi meccanismi e durata, alle scadenze successive a quella originaria.
- 4.3 Il contratto si intenderà perfezionato a tutti gli effetti, quindi anche ai fini della decorrenza del relativo periodo di durata, dal momento della comunicazione di attivazione del servizio, indipendentemente dall'eventuale effettiva consegna degli Apparati, ove ordinati, e dall'effettiva e compiuta esecuzione dei servizi complementari quali, a titolo esemplificativo, la portabilità delle numerazioni del Richiedente "Port-In" o l'attivazione delle nuove numerazioni.
- 4.4 Nel caso in cui, sulla base dell'esame tecnico di fattibilità, la fornitura del Servizio non possa essere effettuata secondo quanto indicato dal Cliente, INFONAIR e il Cliente stesso potranno recedere dal Contratto senza che sia dovuto il pagamento di alcuna penale/indennizzo. INFONAIR provvederà ad informare il Cliente circa l'esito dell'esame di fattibilità e dei tempi di realizzazione del Servizio. INFONAIR si riserva il diritto di addebitare al Cliente i costi relativi alla Survey.
- 4.5 Il cliente prende atto ed accetta che alla cessazione del Contratto, per qualsiasi ragione dovuta, l'eventuale richiesta di Port Out delle numerazioni potrebbe essere ostativo, sotto il profilo tecnico-logistico, al mantenimento del/i medesimo/i numero/i di telefono. Per l'effetto il Richiedente accetta e prende atto che nessuna responsabilità sarà ascrivibile a INFONAIR nel caso in cui non sia possibile, alla cessazione del contratto, garantire tale portabilità.
- 4.6 Il Port Out delle numerazioni attive in INFONAIR non costituirà causa di risoluzione del presente contratto né di interruzione o sospensione delle altre componenti. Il Port Out non potrà essere addotto, in caso di eventuali consequenziali problemi tecnici o di riduzione delle funzionalità del servizio limitatamente alle altre componenti, quale motivo di esonero dal pagamento dell'intero canone dovuto dal richiedente.
- 4.7 Il Cliente, fatto salvo quando diversamente previsti e disciplinati dal D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) laddove applicabile e fatta altresì salva la facoltà di disdetta di cui all'art. 4.2, non ha facoltà di recedere prima del termine previsto al precedente punto 4.1, eventualmente prorogato. Salvi i casi di grave inadempimento da parte di INFONAIR, laddove il Cliente receda dal contratto prima del termine previsto al precedente punto 4.1, anche tacitamente prorogato, rimarrà obbligato a corrispondere i canoni residui del servizio, da intendersi quelli che INFONAIR avrebbe percepito laddove non fosse intervenuto tale recesso.
- 4.8 INFONAIR, per contro, a sua discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa essergli contestata come inadempimento o violazione del Contratto, ha facoltà di recedere dal Contratto con effetto immediato, in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione, previa comunicazione al Cliente, anche solo a mezzo posta elettronica che dovrà pervenire con almeno 60 gg. di preavviso, nei seguenti casi: a) sopravvenuta impossibilità di INFONAIR di erogare il servizio per forza maggiore, caso fortuito ed in generale qualsiasi causa sopravvenuta non imputabile direttamente a INFONAIR, ivi comprese le cause di natura contrattuale tecnico e commerciale (es. recesso da parte dei business partners, mancato rinnovo del contratto di fornitura, obsolescenza tecnologica, hackeraggio informatico e virus, ecc.); b) inadempimento del Cliente rispetto anche a soltanto una delle disposizioni contenute nel Contratto; c) mancato riscontro da parte del Richiedente, in tutto o in parte, delle richieste del Fornitore.
- 4.9 Fatto salvo quanto contenuto al par. 4.8 sub a), Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a INFONAIR gli importi dovuti per il Servizio fruito e per le eventuali rate residue degli Apparati acquistati o noleggiati fino alla data di cessazione effettiva per recesso del contratto così come preavvisata in virtù del par. 4.8.
- 4.10 Nell'ipotesi in cui il Servizio cessi per qualsivoglia causa o ragione, verranno automaticamente disattivati e cessati i Profili/ Offerte Commerciali, le Offerte di Pricing e/o le opzioni attivate dal Richiedente nell'ambito del Servizio medesimo.

- 4.11 Fatto salvo quanto previsto nei punti precedenti, laddove i servizi opzionali attivati dal Cliente dovessero risultare non funzionanti ovvero non rispondenti alle sue esigenze, avrà facoltà di chiederne la cessazione, a mezzo PEC o racc.a/r, anche con effetto immediato. Tale richiesta non esonera il cliente dal pagamento dei canoni maturati fino alla cessazione per il servizio erogato fino a quel momento.
- 4.12 Limitatamente alla componente “utenza telefonica” ed in deroga a quanto previsto al punto 4.7, il cliente ha la facoltà di recedere in qualsiasi momento nel rispetto di un termine preavviso di 30 giorni. Nel caso di recesso senza preavviso, il Cliente sarà tenuto a corrispondere un importo corrispondente ad un canone mensile, anche laddove il servizio sia cessato e quindi non sia stato erogato da INFONAIR nei 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del recesso. Il recesso dalla componente “utenza telefonica” non comporterà il recesso dal servizio relativo alle altre componenti, con conseguente permanenza degli obblighi connessi agli stessi componenti e/o profili.
- 4.13 Il Cliente accetta e prende atto che la cessazione a qualunque titolo dei Servizi comporta la cancellazione dei dati relativi ai Servizi medesimi senza nessun periodo di grazia.

5. Modifiche del contratto

- 5.1 INFONAIR può modificare in ogni momento le Condizioni Generali ovvero ogni altra condizione contrattuale. In tali casi, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell’Unione o nazionale. INFONAIR informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall’avvenuta comunicazione di modifica, mediante una Raccomandata A.R. o attraverso una comunicazione a mezzo PEC indirizzata a INFONAIR.

6. Attivazione dei servizi

- 6.1 Salvo diversamente pattuito nell’Offerta Commerciale, nonché salvo quanto disposto al successivo art. 6.2, INFONAIR attiva i Servizi richiesti entro il termine di 120 (centoventi) giorni dalla data nella quale il Cliente ha sottoposto l’Offerta Commerciale sottoscritta a INFONAIR o entro il diverso termine previsto dal Contratto. Eventuali ritardi dovuti all’assenza del Cliente o all’inaccessibilità dei luoghi, al rinvio richiesto dal Cliente o dall’operatore di accesso che fornisce la struttura, nonché ritardi per eventuali autorizzazioni da parte della Pubblica Amministrazione per la realizzazione degli scavi, esonerano INFONAIR da responsabilità circa il ritardo nell’attivazione del servizio.
- 6.2 L’attivazione dei Servizi presuppone l’esito positivo della verifica della fattibilità tecnica, organizzativa e amministrativa dell’erogazione, oltre l’ottenimento, ove necessario, di permessi da parte di Enti Pubblici e/o privati per l’esecuzione di opere su suolo pubblico e/o privato. INFONAIR comunica al Cliente, in forma scritta o tramite ticket su pannello web in area riservata a lui accessibile, eventuali circostanze ostative e/o indisponibilità anche temporanea delle risorse a ciò necessarie. INFONAIR comunica altresì la mancanza delle necessarie autorizzazioni da parte di Enti Pubblici o privati, provvedendo tempestivamente a tale informativa e, comunque, entro il medesimo termine previsto dal Contratto per l’attivazione dei Servizi.
- 6.3 Il Cliente si obbliga a predisporre, a propria cura e spese, i locali per la fruizione dei Servizi e per l’installazione e/o applicazione degli apparati e a garantire in tali locali la continuità del servizio elettrico. Sarà cura del Cliente indicare il punto di consegna del circuito;

per esigenze di cablaggio è indispensabile far rilasciare la linea in prossimità degli apparati di rete e, pertanto, i costi relativi al rilancio saranno ad esclusivo carico del Cliente. Saranno, altresì, a carico del Cliente gli eventuali costi di realizzazione delle opere civili per raggiungere il punto di consegna dove attivare il Servizio. Il Cliente si assume, altresì, l'onere di richiedere ed ottenere eventuali permessi necessari alla realizzazione delle opere ritenute necessarie.

- 6.4 L'eventuale ritardo nell'attivazione per cause imputabili a INFONAIR conferisce al Cliente il diritto agli indennizzi secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi. Il diritto alla corresponsione degli indennizzi suddetti è escluso in tutti i casi di impossibilità definitiva o temporanea della prestazione non imputabili a INFONAIR, ivi incluse le ipotesi di: caso fortuito, forza maggiore, il caso in cui il Cliente non abbia provveduto in conformità ai propri obblighi scaturenti dal Contratto e le circostanze ostative specificatamente attinenti la sede del Cliente, accertabili da INFONAIR solo in un momento successivo a quello da cui decorre il termine di attivazione. Salvo quanto previsto dall'art. 1256 del Codice Civile, in tali casi il termine di attivazione si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la situazione ostativa all'attivazione, fermo restando l'obbligo di INFONAIR di dare tempestiva e motivata comunicazione al Cliente dell'impedimento accertato e, ove possibile, del ritardo che ne può conseguire.
- 6.5 Per i servizi di connettività Internet INFONAIR potrà inviare al Cliente mediante e-mail il documento denominato Ready for Service (RFS) che contiene i parametri della linea e la data improrogabile di decorrenza del servizio oggetto del Contratto. In ogni caso, per tutti i Servizi, la data di inizio fatturazione per l'erogazione degli stessi è indicata come Ready for Billing (RFB). I Servizi si intendono regolarmente attivati, a decorrere dalla comunicazione di RFS (Ready For Service) ovvero dalla data indicata nel RFB (Ready For Billing).

7. Modalità di fornitura e fruizione dei servizi

- 7.1 INFONAIR fornisce al Cliente i Servizi specificati e richiesti di cui all'Offerta Commerciale, alle condizioni, con le modalità, le caratteristiche e i limiti previsti dal Contratto e/o dall'Offerta medesima. In ogni caso, previa comunicazione al Cliente, INFONAIR può ricorrere a modalità alternative di erogazione del Servizio per sopperire a temporanei impedimenti.
- 7.2 Informazioni sulla qualità e dei Servizi, sugli indennizzi e i rimborsi applicabili in caso di mancato rispetto degli stessi, e sulle modalità di reclamo sono contenute nella Carta dei Servizi.
- 7.3 Il Cliente prende atto che per accedere ed usufruire dei Servizi deve puntualmente attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite da INFONAIR.

8. Servizio di fonia, servizi accessori e numerazioni

- 8.1 Il "Servizio di Fonia" è il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico, il Servizio di Comunicazione Telefonica Nomadico (se disponibile), o altro servizio di comunicazione elettronica che consente al Cliente, direttamente o indirettamente, di originare e/o ricevere comunicazioni vocali, con le modalità, caratteristiche tecniche e i limiti indicati nell'Offerta Commerciale con eventuali allegati. Le modalità di fornitura indiretta includono la fornitura: (i) con accesso indiretto mediante servizi di selezione o preselezione di INFONAIR sulla linea telefonica fornita al Cliente da un altro operatore, (ii) con accesso indiretto su linea di accesso a larga banda fornita al Cliente da altro operatore, (iii) mediante rivendita del servizio di fonia e/o di accesso di altro operatore. Le modalità di fornitura, le caratteristiche e i limiti dello specifico servizio di Fonia scelto dal Cliente sono indicate nell'Offerta Commerciale con eventuali allegati.
- 8.2 La Numerazione Geografica è associata nei sistemi di INFONAIR al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto del Servizio al quale è destinata. Il Servizio al quale è destinata la Numerazione Geografica può essere fruito dal Cliente unicamente nello specifico domicilio

- al quale è associata la Numerazione Geografica salvo sia diversamente stabilito dal Contratto; in tal ultimo caso, la Numerazione Geografica può essere utilizzata dal Cliente esclusivamente nell'ambito distrettuale di appartenenza o all'interno dell'area indicata nel Contratto in Conformità alla Legge.
- 8.3 La Numerazione Nomadica e la Numerazione Mobile sono svincolate dall'indirizzo dichiarato dal Cliente nel Contratto del Servizio e da uno specifico distretto telefonico. Ogni identificativo d'utenza è comunque associato nei sistemi di INFONAIR all'indirizzo dichiarato dal Cliente nel Contratto del Servizio, anche ai fini delle chiamate di emergenza in presenza di impedimenti tecnici ad una più affidabile localizzazione; il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente a INFONAIR, con conferma scritta nelle successive 48 ore, eventuali variazioni del recapito indicato.
- 8.4 Il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico e il Servizio di Comunicazione Telefonica Nomadico (se disponibile) includono l'accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali. Ai fini dell'accesso ai servizi di emergenza, INFONAIR provvede alla localizzazione delle chiamate nella misura in cui sia tecnicamente fattibile. Il Cliente prende atto che, quando il Servizio è offerto con tecnologia VoIP l'accesso ai servizi di emergenza dipende anche dalla continuità del servizio elettrico con conseguente opportunità di munirsi per le chiamate ai numeri di emergenza anche di un servizio di chiamata con tecnologia tradizionale, a commutazione di circuito.
- 8.5 Il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico include, a richiesta, la Portabilità del Numero disciplinata dalla Legge.
- 8.6 Il Servizio di Fonia offerto con Tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga ad Internet, flusso elettrico continuo e interoperabilità degli apparati usati dal Cliente. Il Cliente prende atto che (i) l'assenza del flusso elettrico, (ii) le problematiche di interoperabilità relative ad apparati non forniti da INFONAIR, (iii) l'indisponibilità di un servizio di accesso a banda larga continuo e ininterrotto quando lo stesso sia fornito da terzi, determinano l'impossibilità di originare e/o ricevere comunicazioni, per causa non imputabile a INFONAIR. Il Cliente prende altresì atto che (i) la qualità del Servizio VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento a Internet sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati nel prosieguo del presente Contratto, indipendenti da INFONAIR, (ii) il Servizio VoIP non si configura necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come un'applicazione a valore aggiunto erogabile, appunto, su un accesso ad internet a banda larga.
- 8.7 Il Cliente ha cura di adottare misure di protezione degli apparati che utilizza per fruire del Servizio di Fonia in Tecnologia VoIP, quali "antivirus" e "firewall" opportunamente aggiornati, al fine di limitare il pericolo di utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi.
- 8.8 In tutti i casi di fornitura del Servizio di Fonia con accesso indiretto, la sospensione o cessazione del contratto del Cliente con l'operatore di accesso e/o del relativo servizio di accesso determinano l'impossibilità della fornitura del servizio di Fonia per causa non imputabile a INFONAIR. Sia nei casi di fornitura diretta sia nei casi di fornitura indiretta non è consentita al Cliente del Servizio di Fonia la selezione o preselezione di un altro operatore.
- 8.9 Al fine di evitare che eventuali complicazioni tecniche legate all'intasamento delle linee telefoniche utilizzate dai Clienti possano compromettere l'efficiente erogazione del Servizio a tutti i Clienti da parte di INFONAIR, quest'ultima si riserva il diritto di interrompere l'erogazione dello stesso nel caso di chiamata di durata superiore a 120 minuti, ferma restando la possibilità per il Cliente di effettuare nuove chiamate.
- 8.10 INFONAIR suggerisce il mantenimento in esercizio di un numero adeguato di linee telefoniche tradizionali da destinarsi ai servizi Fax, Modem e Pos del Cliente oltre che a garantire l'accesso alle numerazioni non geografiche non supportate dal Servizio di Fonia offerto con tecnologia VoIP. Tali linee avranno inoltre la funzione di back-up in condizioni di interruzioni del circuito a

banda larga del Cliente. Si evidenzia altresì come (i) i Fax vengono supportati alla velocità massima di 9600 kbp/s sia in trasmissione che in ricezione e non sono garantiti; (ii) i Pos per carte di credito e bancomat vengono supportati su linee analogiche verso numeri geografici e i numeri non geografici, a seconda del gestore di appartenenza e previo test in fase di installazione degli apparati e non sono garantiti; (iii) le connessioni via modem sono supportate su linee analogiche alla velocità massima di 28800 kbp/s e non sono garantite; (iv) le chiamate ISDN dati 64 kbp/s non sono supportate; (v) le apparecchiature decadiche non sono supportate.

9. Servizio di accesso ad internet

- 9.1 Il Servizio di Accesso a Internet è erogato con le modalità, le caratteristiche e i limiti indicati nel Contratto. Previo consenso del Cliente, INFONAIR può attivare ed erogare il Servizio di Accesso ad Internet con una tecnologia di accesso diversa da quella inizialmente optata se, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnico-ambientale, risulti opportuno per garantire l'erogazione efficiente del Servizio al Cliente.
- 9.2 Nell'Offerta Commerciale e/o scheda dei servizi e/o nel Contratto sono indicate la tecnologia utilizzata nell'accesso, le caratteristiche minime che il sistema di accesso deve possedere per la corretta esecuzione del Contratto. La presente disposizione non si applica al Servizio Mobile.
- 9.3 INFONAIR si impegna a rispettare i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio, in particolare si impegna a rispettare gli indicatori di cui agli allegati da 9 a 11 dell'Allegato A alla Delibera 156/23/CONS. Se attraverso l'attività di verifica gratuita della qualità del Servizio previsto dalla Legge, nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente, per lo specifico servizio, riscontri valori peggiori rispetto a quelli indicati da INFONAIR, può presentare entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, reclamo circostanziato a INFONAIR e, ove il livello di qualità del Servizio non sia ripristinato, svolta una seconda misurazione, ha diritto di recedere senza penali o di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta.
- 9.4 Il Cliente prende atto ed accetta che l'erogazione del Servizio di Accesso a Internet presuppone la presenza del flusso elettrico e il corretto funzionamento della linea eventualmente gestita da operatori terzi. Il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato della necessità di dotarsi di un gruppo di continuità al fine di proteggersi da micro interruzioni elettriche che possano danneggiare gli apparati di connessione ad Internet e, pertanto, manleva INFONAIR da eventuali disfunzioni e si obbliga a corrispondere a INFONAIR il valore dell'apparato danneggiato. La responsabilità di INFONAIR è esclusa per i disservizi conseguenti al venir meno dei presupposti suddetti.
- 9.5 Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive (di accesso e di navigazione) dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da INFONAIR, quali: (i) le condizioni della linea fisica di accesso, (ii) la capacità dei server cui ci si collega, (iii) il livello di congestione della rete Internet, (iv) l'eventuale adozione di pratiche di prioritizzazione (Q.O.S. Quality of service), (v) le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato, (vi) il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e problematiche inerenti la sua non corretta installazione e configurazione, se effettuata da terzi. Il Cliente prende atto ed accetta che, per i Servizi forniti con accesso wireless mediante utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze (es. Wi-Fi), INFONAIR non può garantire la qualità del servizio e non può pertanto essere ritenuto responsabile per disservizi derivanti da interferenze elettromagnetiche indipendenti da INFONAIR.
- 9.6 Il Cliente prende atto ed accetta che, in ogni caso, la fruizione dei Servizi in modalità wireless (es. Wi-Fi) potrebbe essere influenzata dalla distanza della stazione base di riferimento e dalle condizioni dello spettro elettromagnetico, nonché da situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente. In tal caso la corretta esecuzione del



- Contratto potrebbe richiedere l'installazione di ulteriori e necessari componenti per consentire l'erogazione del Servizio, che, salvo diversa previsione, sarà effettuata a cura e spese del Cliente.
- 9.7 Per ciò che concerne il Servizio di accesso ad Internet, il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato circa la necessità di dotarsi di sistemi Firewall, Antivirus e/o sistemi equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e distruzione dei dati archiviati. Il Cliente dichiara, altresì, di utilizzare sistemi di prioritizzazione (Q.O.S. Quality of service) del traffico critico.
- 9.8 Il Cliente potrà richiedere i servizi eventualmente offerti da INFONAIR per limitare il pericolo di aggressione esterna e/o dispersione dei dati conseguenti e comunque intrinseci all'uso di internet (ad esempio il servizio "antivirus", il servizio "mail antispy" e il servizio "firewall" ed il servizio di gestione della prioritizzazione).
- 9.9 Il Cliente prende atto ed accetta che allo stato non esistono misure o tecnologie tali da garantire l'assoluta protezione del sistema operativo del Cliente. In ogni caso, INFONAIR attiverà detti servizi in modalità che assicuri il miglior grado di protezione possibile. La modifica delle modalità predefinite e/o originariamente impostata riduce e limita la capacità protettiva dei servizi erogati e, pertanto, esclude ogni responsabilità di INFONAIR per le conseguenze da ciò derivanti.
- 9.10 Nel caso in cui il Cliente voglia disdire il servizio e provvedere all'attivazione di una nuova linea ma su diversa tecnologia, lo stesso dovrà comunicare la relativa disdetta a INFONAIR, salvo diversamente pattuito.

10. Sospensione dei servizi

- 10.1 Eventuali sospensioni e/o limitazioni dei Servizi dovute a interventi programmati di manutenzione e riparazione, verranno comunicate al Cliente con il preavviso di almeno 12 (dodici) ore.
- 10.2 INFONAIR potrà sospendere in ogni momento i Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione dei Servizi di INFONAIR o di suoi fornitori, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate o altre esigenze tecniche o gestionali non programmabili.
- 10.3 Resta inteso che, qualora sia disposta la sospensione per le casistiche individuate nel presente articolo, INFONAIR fornirà l'accesso ai servizi di emergenza e al Servizio Assistenza Clienti, ove tecnicamente possibile e imposto dalla Legge.

11. Apparati

- 11.1 INFONAIR per la fornitura dei Servizi, ove previsto, potrà consegnare al Cliente apparati per tutta la durata del Contratto. Gli apparati potranno essere forniti in comodato d'uso o mediante formula kasko. Quest'ultima prevede la garanzia sugli apparati per tutta la durata del Contratto, nonché la sostituzione e/o riparazione dei medesimi a totale carico di INFONAIR, ad esclusione dei costi di intervento. La formula kasko è operativa per un massimo di 2 interventi per anno solare, alla condizione essenziale che il Cliente restituisca entro 15 giorni l'apparato guasto e che lo stesso sia stato custodito come descritto al punto 11.3.
- 11.2 Qualora il Cliente usufruisca del servizio per mezzo di apparecchiature concesse in comodato d'uso da INFONAIR si impegna a: (i) custodire e conservare le sopradette apparecchiature con la massima diligenza e di servirsene solo per l'uso specifico oggetto del presente contratto; (ii) consentire esclusivamente a INFONAIR o a personale da questa autorizzato qualsiasi intervento sulle apparecchiature, assumendosi, in caso contrario, la responsabilità dei danni provocati a INFONAIR da quegli interventi; (iii) predisporre e conservare i locali destinati ad ospitare gli apparati in modo appropriato, in particolare per quanto concerne la temperatura di tali locali, che non deve superare 30 gradi di temperatura, la protezione dell'impianto elettrico, che deve rispettare la normativa vigente e la continuità elettrica utilizzando un Gruppo di continuità; (iv) restituire a INFONAIR, entro 10 (dieci) giorni dalla scadenza del rapporto contrattuale o dalla data di recesso anticipato, le apparecchiature in buono stato e funzionanti come gli erano state affidate al momento della stipula del Contratto, salvo la normale usura, oppure optare per l'acquisto a

- titolo definitivo del bene al prezzo che INFONAIR quoterà su richiesta; (V) non cedere o concedere in godimento le apparecchiature a terzi, non dare in pegno o costituire un diritto di garanzia sulle stesse e opporsi a qualsiasi procedura esecutiva nei confronti degli stessi da parte di terzi;
- 11.3 Qualora il Cliente opti per il servizio di garanzia hardware estesa (kasko) gli apparati forniti da INFONAIR verranno ceduti a titolo di sconto natura mediante cessione del bene oggetto della garanzia estesa (kasko). Inoltre il Cliente assume l'obbligo di: (i) custodire e conservare le sopraddette apparecchiature con diligenza e di servirsene solo per l'uso dei servizi di telecomunicazione erogati da INFONAIR per i quali la garanzia hardware estesa costituisce un servizio accessorio opzionale scelto dal Cliente; (ii) consentire esclusivamente a INFONAIR o da personale da questa autorizzato, qualsiasi intervento sulle apparecchiature, assumendosi, in caso contrario, la responsabilità dei danni provocati agli apparati da tali interventi; (iii) predisporre e conservare i locali destinati ad ospitare gli apparati in modo appropriato, in particolare per quanto concerne la temperatura di tali locali, che non deve superare 30 gradi di temperatura, la protezione dell'impianto elettrico, che deve rispettare la normativa vigente e la continuità elettrica utilizzando un Gruppo di continuità.
- 11.4 Il Cliente prende atto che gli apparati sono prodotti da terzi. INFONAIR risponderà di eventuali vizi e/o malfunzionamenti nel rispetto della normativa, salvo il caso di manomissione o modifiche degli apparati da parte del Cliente o di terzi.
- 11.5 In caso di cessazione del rapporto contrattuale del servizio con l'opzione kasko scelta dal Cliente per i beni ceduti a titolo di sconto in natura, INFONAIR non richiede la restituzione del bene ma il pagamento di un valore residuo qualora il contratto non abbia raggiunto i 36 mesi di vigenza. Tale valore è pari al canone mensile kasko moltiplicato per i mesi residui fino a 36.
- 11.6 I Servizi INFONAIR, ove previsto, ed in assenza di restrizioni opportunamente motivate ed approvate dall'Autorità, potranno essere offerti privi di apparati. In tale circostanza sarà onere del Cliente garantire quanto previsto ai rispettivi punti 11.2. e 11.3 limitandosi INFONAIR a 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.

12. Servizio assistenza clienti

- 12.1 INFONAIR fornisce l'assistenza tecnica, amministrativa e commerciale necessaria alla fruizione dei Servizi, secondo quanto previsto nella Carta Servizi e nel Contratto. Il Cliente può contattare il Servizio Assistenza Clienti ai recapiti indicati nella Carta dei servizi e sul Sito web.
- 12.2 INFONAIR fornisce riscontro con la massima celerità ai reclami, alle richieste e alle segnalazioni del Cliente, nei tempi indicati nella Carta dei Servizi o nell'ulteriore documentazione contrattuale.
- 12.3 Anche ai sensi dell'art. 1227 codice civile, il Cliente si impegna a dare tempestiva comunicazione del guasto e/o del malfunzionamento a INFONAIR e ad attivarsi per ridurre l'eventuale danno, anche utilizzando i servizi offerti da altri operatori su altre piattaforme (es. servizi mobili).
- 12.4 Al fine di realizzare gli interventi tecnici necessari e/o richiesti, il Cliente deve consentire a INFONAIR, ovvero a terzi da questo incaricati, l'accesso ai propri siti, mettendo a disposizione quanto necessario per il corretto adempimento del Contratto e degli obblighi di Legge.
- 12.5 Per gli eventuali servizi di assistenza tecnica, specificatamente richiesti dal Cliente e non inclusi nel canone mensile, verranno addebitate al Cliente le ore di intervento eseguite dai tecnici di INFONAIR nella misura di Euro 100,00 (cento/00) + IVA con un minimo di 2 ore per ciascun intervento, oltre al diritto di chiamata, che varia in base alla distanza chilometrica fra Trieste e la sede dell'intervento (minimo Euro 0,50 + IVA a km).
- 12.6 In caso di intervento presso la sede del Cliente per: a) presunti malfunzionamenti dei servizi xDSL, FTTx, che evidenzino un guasto o un'errata configurazione agli apparati in sede Cliente o all'infrastruttura di Rete (cavi, filtro, switch, pc, etc.); b) presunti malfunzionamenti dei servizi xDSL/FTTx la cui esecuzione sia impedita per cause imputabili al Cliente, quali irreperibilità e/o necessità di adeguamenti presso la sede Cliente, nonché per irreperibilità del Cliente a seguito

dell'appuntamento concordato per l'eventuale posa dell'impianto dati (attivazioni HDSL, ADSL, WL, FTTx e WLR); l'intervento verrà classificato dal tecnico di rete come "intervento a vuoto" e ciò implicherà l'addebito al Cliente stesso di Euro 90,00 (novanta/00) + IVA

- 12.7 Qualora, per cause imputabili a INFONAIR, la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi.

13. Obblighi del cliente

- 13.1 Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa vigente o dal Contratto, il Cliente si obbliga a: a) utilizzare i Servizi e gli ApparatI eventualmente forniti in esecuzione del Contratto in conformità a tutte le leggi e regolamenti vigenti, ivi incluse le disposizioni a tutela del diritto d'autore, della proprietà intellettuale, della proprietà industriale, della riservatezza dei dati personali, dei diritti della personalità, della sicurezza e dell'integrità delle reti e dei sistemi informatici, e a non porre in essere attività contrarie a norma imperativa, all'ordine pubblico e al buon costume e, in genere, alle leggi e regolamenti applicabili; b) fare un utilizzo personale dei Servizi e/o apparati e pertanto non rivenderli, in tutto o in parte, e consentirne l'utilizzo ad eventuali terzi esclusivamente se da lui stesso autorizzati, e, in ogni caso, in conformità a quanto stabilito alla precedente lettera a), sotto la propria esclusiva responsabilità; c) qualora i Servizi prevedano l'utilizzo di password e/o codici di identificazione, a preservarne con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità e a comunicarne tempestivamente e comunque per iscritto l'eventuale smarrimento, furto o perdita; d) non divulgare a terzi password, login o qualsiasi altra tipologia di chiavi d'accesso; e) effettuare periodicamente e a proprie spese, il salvataggio dei dati, manlevando INFONAIR da ogni responsabilità per eventuali perdite, danneggiamenti e indisponibilità degli stessi, salvo il caso in cui il servizio di back-up sia incluso tra i Servizi acquistati; f) utilizzare, per l'erogazione dei Servizi, unicamente gli apparati forniti da INFONAIR o, comunque, sistemi di accesso, linee, cavi o altre apparecchiature compatibili, omologate e/o autorizzate e debitamente installate, in ottemperanza alla normativa vigente; g) comunicare, ove richiesto, le caratteristiche tecniche dei propri apparati al fine di consentire una verifica di compatibilità con il sistema di rete di INFONAIR; h) osservare le indicazioni e le istruzioni di INFONAIR per l'utilizzo dei Servizi e degli apparati; i) non effettuare direttamente o tramite terzi, senza autorizzazione di INFONAIR, interventi sulle modalità di utilizzo dei Servizi; j) comunicare per iscritto a INFONAIR ogni cambiamento dei propri dati identificativi ivi compresi i dati riguardanti il domicilio fiscale, la sede legale e/o la residenza e/o altro indirizzo rilevante ai fini dell'esecuzione del presente contratto e/o ai fini della fatturazione; k) comunicare per iscritto a INFONAIR e al Servizio Assistenza Clienti ogni eventuale interruzione totale o parziale e/o qualunque disservizio relativo al servizio di accesso locale che sia fornito al Cliente da altro operatore, entro 10 (dieci) giorni dal verificarsi dell'evento.
- 13.2 Il Cliente è tenuto a tenere indenne INFONAIR da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni di cui all'art. 13.1 o da azioni, pretese o eccezioni fatte valere da terzi, in relazione a inadempimenti e/o violazioni del Contratto, utilizzi abusivi e/o illeciti dei Servizi, o comunque atti sotto la responsabilità del Cliente.
- 13.3 Il Cliente è obbligato a segnalare la presenza di rischi specifici ai sensi della legge in materia di sicurezza in vigore che potrebbero causare danni al personale di INFONAIR da questa incaricato dell'installazione degli apparati presso il Cliente.

14. Limitazione di responsabilità

- 14.1 INFONAIR non è responsabile per inadempimenti, ritardi, malfunzionamenti, guasti e interruzioni parziali o complete, temporanee o definitive, del Servizio, perdita di dati, danno diretto o indiretto, dovuti a causa di forza maggiore, a caso fortuito, nonché per fatto del Cliente o di terzi.
- 14.2 INFONAIR non può essere ritenuta responsabile per disservizi derivanti da (i) sopravvenute condizioni di degrado del tratto terminale della rete fisica di accesso presso il Cliente o interferenze in ambiente cavo non prevedibili né evitabili da parte di INFONAIR; (ii) interferenze

elettromagnetiche non dipendenti da INFONAIR o dalla perdita di visibilità della stazione base dal domicilio del Cliente, per costruzione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private e, più in generale, per situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, da attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente.

- 14.3 INFONAIR non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi e ha diritto di rivalersi nei confronti del Cliente per ogni responsabilità che ne sia conseguita.
- 14.4 Fermo quanto previsto nei commi precedenti, INFONAIR risponderà solo per gli inadempimenti del Contratto derivanti da dolo o colpa grave corrispondendo al Cliente, effettivamente e concretamente pregiudicato, una somma limitata al corrispettivo complessivamente ed effettivamente pagato a INFONAIR dal Cliente per i Servizi interessati dall'inadempimento nei 2 mesi precedenti l'inadempimento, al netto di eventuali rimborsi e/o indennizzi, quale risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali subiti in conseguenza delle predette violazioni.

15. Corrispettivi, fatturazione e modalità di pagamento

- 15.1 Per la fruizione dei Servizi il Cliente deve corrispondere a INFONAIR gli importi previsti dalla Proposta Commerciale.
- 15.2 Modalità di fatturazione canonici: i servizi con canone mensile saranno fatturati in modalità mensile posticipata (ad es. entro la fine del mese di ottobre sarà fatturato il canone di ottobre più l'eventuale rateo dei giorni di settembre, se il servizio è stato attivato nel mese di settembre). | Modalità di fatturazione dei costi una tantum: saranno fatturati nel primo ciclo utile, dopo l'attivazione dei servizi. Le eventuali forniture hardware saranno fatturate alla fine del mese di consegna. | Modalità di fatturazione del traffico telefonico: mensilmente a consuntivo (ad esempio, entro il 31/07/YY verrà fatturato il totale del traffico effettuato nel precedente mese di giugno). | Scadenze di pagamento: tutte le fatture relative ai canoni, alle forniture una tantum e all'hardware, avranno scadenza entro la fine del mese successivo alla data di emissione (ad esempio una fattura datata 10/10/YY avrà scadenza 30/11/YY). INFONAIR si riserva altresì il diritto di anticipare la data di fatturazione rispetto a quella indicata nell'Offerta Commerciale nel caso in cui l'addebito a carico del Cliente fosse superiore al consumo medio del Cliente ovvero evidenziasse un livello anomalo di traffico rispetto al consumo medio della clientela di INFONAIR.
- 15.3 Fermo restando quanto previsto dall'art. 17, il Cliente è obbligato a pagare gli importi fatturati nel termine indicato in fattura e con la modalità indicata nel Contratto. Il frazionamento degli importi non fa venire meno l'obbligo del Cliente di pagare per intero le somme dovute a INFONAIR.
- 15.4 A garanzia del pagamento dei corrispettivi, INFONAIR può chiedere al Cliente una somma per un importo pari al valore economico su base mensile dei Servizi o, comunque, con importi pari al valore dei consumi effettivi. Tale somma sarà restituita al Cliente entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del Contratto, in conformità dell'art. 1851 del Codice Civile, con la conseguente facoltà per INFONAIR di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Cliente. In ogni caso INFONAIR potrà richiedere la prestazione di idonei mezzi di garanzia anche alternativi al precedente.
- 15.5 Le fatture di cortesia vengono inviate all'email amministrativa indicata dal Cliente nella sezione anagrafica dei moduli di contratto sottoscritti. Il Cliente ha la facoltà di richiedere l'invio cartaceo delle fatture facendo richiesta a mezzo mail a amministrazione@infonair.com. L'invio cartaceo comporta l'addebito delle relative spese di gestione e spedizione, pari ad euro 15 (quindici) + IVA per ogni fattura.
- 15.6 Per i contratti relativi al servizio ADSL e FTTC, nel caso in cui il Cliente decida di cessare la linea di appoggio (ISDN o RTG) con TELECOM ITALIA, egli dovrà pagare a INFONAIR, a far data dalla cessazione della linea da parte di TELECOM ITALIA, Euro 120,00 (centoventi/00)+IVA per la trasformazione del doppino ADSL o Euro 150,00 (centocinquanta/00)+IVA per la trasformazione

del doppino FTTC che, in conseguenza di tale cessazione, diviene a tutti gli effetti una linea naked (solo dati), oltre ad un canone mensile aggiuntivo di Euro 15 (quindici)+ IVA per le ADSL o di Euro 10,00 (dieci/00) + IVA per le FTTC.

16. Mancato pagamento delle fatture

- 16.1 Oltre agli interessi di mora, dovuti nella misura stabilita dall'art. 5 D.lgs. n. 231/2002, nei limiti consentiti dalla legge, qualora il Cliente non corrisponda gli importi dovuti entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza del termine indicato in fattura, INFONAIR ha diritto, senza necessità di alcun atto di costituzione in mora, a titolo di liquidazione anticipata del danno subito, ad un importo pari al 2% del canone per il servizio ragguagliato al mese, per ogni giorno di ritardo. È fatto in ogni caso salvo il diritto di INFONAIR all'eventuale maggior danno.
- 16.2 In caso di mancata corresponsione degli importi dovuti dal Cliente alla scadenza indicata in fattura, INFONAIR può inoltre sospendere il Servizio non pagato e, ove tecnicamente inscindibili, anche gli altri Servizi ad esso collegati nel rispetto dei termini previsti dalla legge. Nei casi di frode, ripetuti ritardi di pagamento e/o ripetuti mancati pagamenti, INFONAIR può sospendere tutti i Servizi erogati al Cliente inadempiente. Resta ferma la facoltà di INFONAIR di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 21 delle presenti Condizioni Generali e di richiedere il rimborso delle spese nel frattempo sostenute per la sua esecuzione, nonché eventuali maggiori costi. Qualora sia sospeso il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico, è garantito l'utilizzo dei numeri di emergenza, ove tecnicamente possibile e imposto dalla Legge.
- 16.3 Il ripristino dei servizi, successivamente al pagamento degli importi di mora, comporterà un addebito per attività tecnica e amministrativa di riattivazione di Euro 75,00 (settantacinque/00) + IVA. I servizi saranno riattivati da INFONAIR entro 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto e provato pagamento.
- 16.4 In caso di insoluto su SDD verranno addebitate al Cliente oltre a quanto indicato all'articolo 19.3 le spese di insoluto e gli oneri di gestione dello stesso per Euro 10,00 (dieci/00) + IVA maggiorato di eventuali importi che le normative vigenti prevedono.

17. Reclami, rimborsi e indennizzi

- 17.1 Reclami rimborsi e indennizzi sono disciplinati dalla Carta dei Servizi. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere prontamente inoltrati o confermati per iscritto dal Cliente a INFONAIR, mediante raccomandata A/R o PEC e, in ogni caso, entro due mesi dalla data di effettuazione del traffico al fine di consentire a INFONAIR la conservazione dei dati necessaria agli accertamenti richiesti dall'utente in conformità alla Legge.

18. Clausola risolutiva espressa

- 18.1 INFONAIR può sospendere l'erogazione di uno o più Servizi e/o risolvere in tutto o in parte il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile, al verificarsi di uno degli eventi di seguito riportati: a) violazione di uno o più degli obblighi del Cliente di cui all'art. 13 delle presenti Condizioni; b) qualora il Cliente abbia fornito a INFONAIR informazioni e/o dati personali e/o documenti falsi e/o contraffatti e/o non validi, inclusi in via esemplificativa e non esaustiva i dati personali ed i documenti necessari per l'attivazione dei servizi di cui all'art. 2; c) cessione, rivendita del Servizio; d) inadempimento e indisponibilità del Cliente a fornire le garanzie richieste da INFONAIR ai sensi dell'art. 18; e) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, si trovi in stato di fallimento, amministrazione controllata, liquidazione coatta o volontaria o altra procedura concorsuale, o comunque si trovi in condizioni tali da porre oggettivamente in pericolo il regolare pagamento dei servizi, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e controllo del credito; f) qualora il Cliente violi gli impegni previsti al successivo art. 32 (D.Lgs 231/2001 e Codice Etico).
- 18.2 Ai fini del presente Contratto si considera (i) "ritardato pagamento", il pagamento avvenuto oltre la scadenza indicata in fattura (ii) "ripetuto inadempimento", l'inadempimento nei 6 (sei) mesi

precedenti la scadenza della fattura, salvo quanto diversamente previsto dalle precedenti disposizioni.

- 18.3 Previa diffida ad adempiere al Cliente entro 15 giorni INFONAIR può risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile: a) limitatamente allo specifico Servizio non pagato e ai Servizi ad essi collegati ove tecnicamente inscindibili, in caso di mancata corresponsione degli importi dovuti dal Cliente alla scadenza indicata in fattura qualora il Servizio risulti già sospeso da INFONAIR per inadempimento del Cliente ai sensi dell'art. 19.; b) per l'intero Contratto nei casi di frode o, di ripetuti inadempimenti.
- 18.4 Il Contratto può essere risolto di diritto per sopravvenuta impossibilità dell'erogazione dei Servizi non imputabile a INFONAIR, ai sensi dell'art. 1463 del Codice Civile, nonché in caso di eccessiva onerosità sopravvenuta a sensi dell'art. 1467 del Codice Civile.
- 18.5 Nei casi di cui sopra, INFONAIR comunica la risoluzione del Contratto mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

19. Cessione del contratto

- 19.1 Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, il presente Contratto senza la preventiva autorizzazione scritta di INFONAIR.
- 19.2 Qualora INFONAIR acconsentisse alla cessione, il Cliente non sarà liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'art. 1408, comma 2, del Codice Civile.
- 19.3 INFONAIR potrà cedere a terzi il presente Contratto, nonché in tutto o in parte, gli eventuali crediti vantati in virtù del medesimo, fermo restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal presente Contratto nei confronti dei terzi cessionari.

20. Diritti di proprietà intellettuale, licenze d'uso

- 20.1 Qualora INFONAIR abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio (ivi compreso il manuale d'uso) necessari per la fruizione dei Servizi, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di INFONAIR, ovvero dei licenzianti di questo. Alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.
- 20.2 Il Cliente non potrà, salvo espressa autorizzazione da parte di INFONAIR, riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicano, totalmente o parzialmente, il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo da parte di terzi.

21. Migrazione del servizio e portabilità della numerazione

- 21.1 La richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del Numero implica volontà di recedere dal contratto stipulato con il precedente fornitore in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata. Con la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del Numero non Mobile verso INFONAIR, il Cliente deve comunicare a INFONAIR il Codice di Trasferimento dell'Utenza e, ove richiesto, il carattere di controllo, in modo esatto e completo affinché la Migrazione e/o la Portabilità possano andare a buon fine.
- 21.2 Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del numero, sia da terzi fornitori verso INFONAIR, sia da INFONAIR verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto stipulato con l'operatore di provenienza (ivi incluso, quanto a INFONAIR, 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.
- 21.3 INFONAIR 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 di INFONAIR medesimo: a) del recesso del Cliente dal Contratto; b) della richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero 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.

- 21.4 Il Cliente che attiva il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico con INFONAIR può chiedere la Portabilità del Numero o, ove possibile, una nuova numerazione. Del pari, il Cliente che chiede la Migrazione da INFONAIR verso un terzo fornitore del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico può chiedere o meno la Portabilità del Numero. In caso di Migrazione del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico verso un terzo fornitore, senza richiesta di Portabilità del numero, INFONAIR è libera di riutilizzare la numerazione tornata nella sua disponibilità trascorsi i termini di Legge.
- 21.5 Il Cliente è informato del fatto che: (a) nel caso di linee ISDN multinumero può chiedere di mantenere, nella Migrazione da e verso INFONAIR, 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.
- 21.6 La richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso INFONAIR è evasa dalla medesima entro i termini e salvo i casi previsti dalla Legge e descritti sul Sito web o nella Carta dei Servizi. Poiché il buon esito della procedura di Migrazione e/o Portabilità del numero richiede comunque la cooperazione dell'operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente completa delle informazioni necessarie, resta inteso che INFONAIR 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.
- 21.7 In caso di richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso altro operatore, INFONAIR si impegna a collaborare con l'operatore terzo nei termini e con le modalità stabilite dalla Legge, con riserva della facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente, salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge.
- 21.8 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.
- 21.9 Ai sensi della delibera 103/21/CIR, il Cliente mantiene il diritto di trasferire il numero di telefono relativo ad un contratto cessato verso un altro fornitore per 60 (sessanta) giorni dalla data di risoluzione.
- 21.10 INFONAIR riporta nella Carta dei Servizi le informazioni relative alla procedura tecnica di passaggio del numero, 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.

22. Blocco delle chiamate del servizio telefonico accessibile al pubblico.

- 22.1 Salva diversa volontà del Cliente, INFONAIR attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate a servizi a sovrapprezzo o altre direttrici considerate a rischio. In ogni momento, il Cliente può chiedere a INFONAIR la disabilitazione di tale blocco rivolgendosi al Servizio di Assistenza o avvalendosi delle eventuali ulteriori modalità eventualmente previste sul Sito web.

23. Traffico anomalo

- 23.1 INFONAIR nell'ottica di fornire un servizio di qualità e scongiurare possibili fenomeni fraudolenti ha implementato un sistema antifrode che consente in presenza di traffico anomalo VOIP di bloccare le chiamate in uscita. Il blocco avviene in automatico quando il sistema antifrode rileva anomalie rispetto a parametri statici e dinamici preventivamente impostati (es. volumi di traffico, numero di chiamate contemporanee, direttrici anomale o ad alto costo).
- 23.2 Qualora si verifichi una delle circostanze indicate al punto precedente INFONAIR, oltre al blocco delle chiamate in uscita, ha facoltà di procedere, in via precauzionale, i) ad avvisare il Cliente dell'anomalia riscontrata, ii) fatturare il traffico rispetto alla ordinaria cadenza di fatturazione, iii)

riabilitare il traffico in uscita solo a fronte di esplicita richiesta da parte del Cliente finale e ricevute le dovute garanzie, anche in termini di sicurezza dei propri sistemi ed apparati.

- 23.3 In caso di inadempimento, anche parziale e/o temporaneo, alle obbligazioni di cui al precedente comma, INFONAIR si riserva, altresì, il diritto di sospendere immediatamente, in tutto o in parte, il Servizio.

24. Elenchi telefonici

- 24.1 Il Cliente del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico ha diritto ad essere inserito gratuitamente negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico. INFONAIR sottopone al Cliente un apposito modulo, allegato alle Condizioni Generali, con il quale il Cliente è informato sulle modalità di fornitura degli elenchi, di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente, secondo quanto stabilito dalla Legge.
- 24.2 Per garantire l'esercizio del diritto suddetto, INFONAIR inserisce i dati forniti dal Cliente nell'archivio elettronico unico (DBU). Il Cliente prende atto del fatto che la realizzazione degli elenchi telefonici è curata da soggetti terzi. INFONAIR non risponde del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli elenchi telefonici, ove imputabili a questi ultimi o al Cliente stesso.

25. Privacy

INFONAIR Srl, con sede in Via Giovanni e Sebastiano Caboto n. 19/1, 34147, Trieste (TS), in qualità di Titolare del trattamento, fornisce al Cliente l'informativa, dell'art. 13 Regolamento Privacy Europeo 2016/679 ("GDPR"), sulle finalità e modalità di trattamento dei dati personali.

- 25.1 Oggetto del trattamento. Il Titolare tratta: i) i dati forniti dal Cliente, personali e non particolari (in particolare, nome, cognome, codice fiscale, p. iva, indirizzo e-mail, numero telefonico, dati bancari e di pagamento, nonché i dati relativi ai servizi di INFONAIR; questi sono i dati comunicati in fase di sottoscrizione/attivazione del Servizio o anche successivamente, a titolo esemplificativo, nel caso di contatto con personale tecnico di INFONAIR o partner tecnologici di INFONAIR, debitamente nominati; ii) i dati di traffico telematico e telefonico; iii) i dati di navigazione eventualmente acquisiti implicitamente mediante l'uso dei protocolli di comunicazione internet: indirizzi IP, nomi a dominio dei computer e dei terminali utilizzati dagli utenti, indirizzi in dotazione URI/URL delle risorse richieste e relativo orario ed altri parametri relativi al sistema operativo dell'utente. Tali dati possono essere necessari per l'utilizzo dei servizi web e possono essere trattati al fine di ottenere informazioni statistiche per l'utilizzo dei servizi, nonché per controllare il corretto funzionamento degli stessi.
- 25.2 Finalità del trattamento. I dati saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza: a) Per Finalità di Servizio, e in particolare per: i) dare esecuzione ad un servizio o ad una o più operazioni contrattualmente convenute, anche con riferimento alla registrazione al sito web www.netforsafe.it ed alla relativa fruizione dei servizi, incluso il servizio di ticket a supporto dei clienti; ii) dare esecuzione ad obblighi fiscali o tributari; iii) poterla ricontattare, tramite i riferimenti da Lei comunicati, per evadere eventuali Sue richieste formulate all'interno dei form disponibili sul sito web, anche per il tramite dell'accesso all'area riservata; iv) dare esecuzione ad obblighi di legge e regolamenti (nazionali ed europei) oppure eseguire un ordine dell'Autorità Giudiziaria o di organismi di vigilanza; v) esercitare o difendere i diritti del Titolare in sede giudiziaria. b) Per la promozione di prodotti e servizi INFONAIR, con il Suo consenso, ed in particolare per: invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale e di aggiornamento su iniziative ed offerte volte a premiare clienti, nonché per ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche. Il conferimento dei dati per le finalità di cui alla lettera a) è obbligatorio per l'esecuzione del contratto e la fornitura del servizio; il conferimento dei dati per le finalità di cui alla lettera b) è facoltativo e Lei potrà decidere se fornire il suo consenso, ovvero di revocarlo in qualsiasi momento.
- 25.3 Modalità del trattamento. Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione,

conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato, anche per il tramite di servizi e l'utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale, allo scopo di migliorare la user experience nella gestione delle richieste al sistema di ticketing associato al servizio fornito e disponibile tramite l'area riservata del sito internet INFONAIR. Tali servizi possono includere automatismi di ricerca nella KnowledgeBase, nel Service Catalog stesso e nella sezione FAQ. I risultati di ricerca si affinano grazie ad un sistema evoluto di comprensione del contesto e delle informazioni digitate dall'utente.

- 25.4 Conservazione dei dati. Il Titolare conserva i dati personali del Cliente per non oltre 10 anni dalla fine del rapporto per le finalità di servizio e comunque per il tempo di prescrizione previsto dalla legge, fino alla revoca del consenso per finalità di marketing. In seguito, i dati del Cliente sono cancellati e/o resi anonimi.
- 25.5 Accesso ai dati. I dati personali del Cliente sono accessibili a: i) personale autorizzato dal Titolare; ii) partner tecnologici e fornitori di servizi che svolgono attività in outsourcing per conto di INFONAIR nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento - svolgendo attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del titolare, ad esempio: gestione e manutenzione dei contenuti dei siti web, assistenza Clienti, servizi di customer care e call center, gestione dei sistemi di Information Technology, servizi editoriali, recupero credito, servizi di elaborazione dati per la fatturazione, archiviazione della documentazione relativa ai rapporti con i clienti, etc.; iii) società controllate, partecipate e/o collegate di INFONAIR.
- 25.6 Comunicazione dei dati. INFONAIR, in qualità di Titolare, può comunicare i dati del Cliente senza l'espresso consenso per finalità di servizio i) alle autorità giudiziarie, su loro richiesta, ii) alle società controllate, partecipate e/o collegate, alla rete di vendita del Titolare e a tutti gli altri soggetti ai quali è necessario comunicarli, per legge o per contratto per permettere lo svolgimento delle attività sopra descritte (a titolo esemplificativo ad istituti di credito, studi professionali, partner commerciali. Il Titolare può comunicare i Suoi dati a società terze per permettere lo svolgimento delle autonome finalità di marketing descritte sopra: a tal fine il Titolare chiederà, previa individuazione del soggetto terzo a cui verranno trasmessi i dati, un apposito consenso al cliente prima della comunicazione. Questi soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di titolari autonomi del trattamento. In ogni caso i dati non saranno diffusi.
- 25.7 Trasferimento dati. I dati potranno essere trasferiti al di fuori dell'Unione Europea ai soggetti specificati nel paragrafo 25.5 e 25.6. Per proteggere i dati del Cliente nell'ambito di questi trasferimenti, il Titolare adotta garanzie appropriate, tra cui le decisioni di adeguatezza e le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.
- 25.8 Diritti dell'interessato. Il Cliente nella sua qualità di interessato può esercitare i diritti di cui agli artt. 15, 16, 17, 18, 20, 21 GDPR. Se non ricorrono le limitazioni previste dalla legge, il Cliente ha il diritto di: i) avere la conferma dell'esistenza o meno dei suoi dati personali, anche se non ancora registrati e richiedere che tali dati vengano messi a disposizione in modo chiaro e comprensibile; ii) chiedere indicazioni e, nel caso, copia: a) dell'origine e della categoria dei suoi dati personali; b) della logica di utilizzo, nel caso le informazioni vengano trattate con strumenti elettronici; c) delle finalità e modalità del trattamento; d) degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati e che possono venirne a conoscenza; f) del periodo in cui i dati vengono conservati oppure i criteri che vengono utilizzati per determinare tale periodo, quando possibile; g) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione; in tal caso può richiedere le logiche utilizzate, l'importanza e le conseguenze previste; h) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei dati a un paese extra-UE ad un'organizzazione internazionale; iii) ottenere, senza che ci sia un ritardo giustificabile, l'aggiornamento, la modifica, rettifica dei dati non corretti o

l'integrazione dei dati non completi, qualora ne avesse interesse; iv) ottenere la cancellazione, il blocco dei dati o, ove possibile, la trasformazione in forma anonima: a) se trattati illecitamente; b) se non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati; c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico; d) nel caso in cui si sia opposto al trattamento e non esistano ulteriori motivi legittimi per continuare ad utilizzare i dati; e) in caso venga imposto dalla legge; f) nel caso in cui siano riferiti a minori. INFONAIR può rifiutare di cancellare i suoi dati nel caso di: a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri; c) motivi di interesse sanitario pubblico; d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici; e) accertamento, esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; v) ottenere la limitazione del trattamento nel caso di: a) contestazione dell'esattezza dei dati personali, se il Cliente non ha preferito chiedere la modifica, l'aggiornamento, la modifica o rettifica dei dati; b) trattamento illecito del Titolare per impedirne la cancellazione; c) esercizio di un diritto in sede giudiziaria; d) verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato; vi) ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, i dati personali che riguardano il Cliente che ha fornito previo suo consenso o su contratto per trasmetterli ad altro Titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare; vii) opporsi in qualsiasi momento totalmente o in parte: a) per motivi legittimi e prevalenti, al trattamento dei dati personali che lo riguardano; a fini di marketing (es. può opporsi all'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o al compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale). Per tutti i casi menzionati sopra, se necessario, INFONAIR porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte del Cliente, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

25.9 Modalità di esercizio dei diritti. Il Cliente, in qualità di interessato, può in qualsiasi momento modificare e revocare i consensi prestati ed esercitare i diritti inviando una richiesta al Titolare al seguente indirizzo e-mail privacy@infonair.com o al DPO all'indirizzo indicato al successivo 25.10. Per i trattamenti di cui alla presente informativa, il Cliente ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

25.10 Titolare, DPO e Responsabili. Il Titolare del trattamento è INFONAIR Srl. Ai sensi dell'art. 37 GDPR il Titolare del Trattamento ha provveduto a nominare il Responsabile della Protezione dei dati. Il responsabile della protezione dei dati designato è la persona fisica Avv. Michele Grisafi, con sede legale e operativa in Trieste, Via del Coroneo 33 contattabile all'indirizzo: dpo@studiogrisafi.com.

26. Comunicazioni

26.1 Salvo i casi in cui sia diversamente previsto dal Contratto, tutte le comunicazioni potranno essere inoltrate anche tramite posta elettronica.

26.2 Le comunicazioni del Cliente dovranno essere inoltrate ai recapiti forniti da INFONAIR oppure ai recapiti indicati da INFONAIR in fattura, sul Sito web o nell'ultima Carta Servizi.

27. Oneri e spese

27.1 Ogni spesa, imposta o tassa comunque inerente al Contratto è a carico del Cliente, salvo che non sia diversamente disposto.

28. Interpretazione del contratto, legge applicabile e foro competente

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

- 28.2 Per tutte le controversie relative al Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, è competente esclusivamente il Foro di Trieste.
- 28.3 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. 353/19/CONS e s.m.i.). Inoltre, ai sensi dell’art. 4 dell’Allegato A alla Delibera 353/19/CONS 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

29. Obblighi informativi

- 29.1 Il Cliente, pienamente soddisfatto delle informazioni ricevute da INFONAIR in merito alla propria offerta e ai servizi di cui domanda l’erogazione, accetta espressamente di non vedersi applicate le disposizioni in tema di obblighi informativi di cui ai commi 2, 3, 5 e 7 dell’articolo 4 dell’Allegato B alla delibera 307/23/CONS.