

## CONTRATTO

Tra la Dolomitinet Srl, Pontives 29, 39040 Laion, P.IVA. 03228770214, Tel. 0471 139 00 49, E-Mail: [info@dolomitinet.it](mailto:info@dolomitinet.it), in qualità di ISP (Internet Service Provider), nel presente contratto denominata FORNITORE

e

- Signora
- Signor
- Ditta

Nome/  
Nome della società \_\_\_\_\_

Via + numero \_\_\_\_\_

CAP + località \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_

P.IVA \_\_\_\_\_

Tel./cellulare \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

PEC - codice SDI \_\_\_\_\_

Numero documento  
d'identità \_\_\_\_\_

Emesso da – in data \_\_\_\_\_

nel presente contratto denominato CLIENTE, si stipula come segue:

**TERMINI E CONDIZIONI GENERALI****1.) PARTI CONTRAENTI E OGGETTO**

- 1.1) La società Dolomitinet Srl, (di seguito nel contratto denominata Dolomitinet) con sede legale in 39040 Laion, Pontives 29, è registrata con partita IVA e codice fiscale 03228770214. Ha un indirizzo di posta elettronica certificata all'indirizzo dolomitinet@legamail.it e gestisce il proprio sito web www.dolomitinet.it. È iscritta al registro delle imprese di Bolzano con il numero 242742 e ha un capitale sociale di 20.000,00 euro interamente versato.
- 1.2) Dolomitinet fornisce i propri servizi sulla base dell'autorizzazione generale ai sensi del Decreto Legislativo n. 259/2003 e successive modifiche, come previsto dal "Codice delle Comunicazioni elettroniche".
- 1.3) I servizi sono forniti nel rigoroso rispetto delle leggi e dei regolamenti italiani e comunitari, comprese le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), nonché delle disposizioni del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche (Codice Privacy) e delle delibere del Garante per la protezione dei dati personali.
- 1.4) I clienti che sono persone fisiche devono indicare se il contratto è concluso per scopi non commerciali. In questo caso, godono della tutela prevista dal Decreto Legislativo n. 206/2005 e successive modifiche ("Codice del Consumo"). I clienti commerciali sono persone fisiche o giuridiche che stipulano il contratto per scopi commerciali. In ogni caso, un cliente commerciale è un cliente che fornisce il proprio numero di partita IVA ai fini della fatturazione.
- 1.5) Il presente Contratto disciplina il rapporto tra Dolomitinet e il cliente (di seguito denominate "le parti") in relazione alla fornitura o all'erogazione dei servizi e delle apparecchiature selezionate dal cliente nell'applicazione. Con l'applicazione, il cliente accetta una specifica offerta commerciale di Dolomitinet e sceglie tra le opzioni disponibili che sono disponibili nell'offerta pubblica di Dolomitinet in quel momento.
- 1.6) La domanda, l'offerta tecnico-commerciale (modulo d'ordine), i documenti informativi allegati, le presenti condizioni generali e la carta dei servizi costituiscono il presente contratto. In caso di contraddizioni, le condizioni commerciali specifiche accettate o negoziate dal cliente avranno la precedenza sulle presenti Condizioni Generali.
- 1.7) Il presente accordo sostituisce tutte le intese, gli accordi, i prezzi o i contratti precedenti tra le parti relativi alla fornitura di servizi e apparecchiature e si applica, con le modifiche di cui all'articolo 6, anche alla fornitura di servizi e apparecchiature richiesti durante la durata dell'accordo.

**2.) RICHIESTA DEL CLIENTE**

- 2.1) Il cliente inizia il processo con Dolomitinet, direttamente o tramite i punti vendita fisici dove sono disponibili i servizi. Ciò può avvenire anche tramite i partner commerciali autorizzati di Dolomitinet. Dopo aver letto attentamente e accettato il contratto, il cliente è tenuto a compilare, datare e firmare il relativo documento (modulo d'ordine) in forma scritta o elettronica. La richiesta di un cliente commerciale è considerata una richiesta di contratto vincolante.
- 2.2) La responsabilità per l'accuratezza e la completezza delle informazioni è esclusivamente del cliente. Il cliente si impegna a comunicare per iscritto e senza indugio le eventuali correzioni, integrazioni o modifiche necessarie durante tutta la durata del contratto. Il gestore si riserva il diritto di ottenere le informazioni necessarie per l'adempimento del contratto nei limiti consentiti dalla legge.
- 2.3) Se la richiesta del cliente viene ricevuta da Dolomitinet per via elettronica senza scambio di e-mail o messaggi individuali analoghi, Dolomitinet confermerà la ricezione dell'ordine senza indebito ritardo. Nel fare ciò, Dolomitinet fornirà al cliente le informazioni di cui all'art. 13, comma 2, del D.Lgs. 9 aprile 2003, n. 70 e successive modifiche. Si precisa espressamente che, salvo diverso accordo, tale conferma non costituisce accettazione della richiesta del cliente.
- 2.4) Dolomitinet fornirà i moduli e i documenti contrattuali necessari in forma scritta o elettronica (pec-mail), che saranno considerati supporti durevoli. Se il cliente che ha concluso un contratto a distanza ritiene di non aver ordinato il servizio, può opporsi mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata (PEC) agli indirizzi sopra indicati. Se è un consumatore, ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento e in qualsiasi modo, ai sensi degli articoli 3 e 57 del Codice del Consumo.
- 2.5) Per attivare i servizi, il cliente deve restituire i documenti contrattuali compilati, datati e firmati secondo le istruzioni di Dolomitinet, insieme alla copia stampata di un documento d'identità valido.

**3.) ACCETTAZIONE DELLA DOMANDA E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

- 3.1) Se il contratto è concluso esclusivamente mediante mezzi di telecomunicazione, senza che Dolomitinet o il cliente siano fisicamente presenti nello stesso momento, si applicano le disposizioni della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni AGCom n. 519/15/CONS e successive modifiche. Nel caso di clienti privati, si applicano le disposizioni per i contratti a distanza di cui agli artt. 50 e ss. del Codice del Consumo. Se il contratto è concluso

sulla base di una richiesta del cliente inoltrata dal cliente per posta o presentata da Dolomitinet e/o dai suoi rappresentanti autorizzati al di fuori dei locali commerciali di Dolomitinet o al di fuori dei negozi della rete di distribuzione in un luogo pubblico o accessibile o presso la residenza o altro indirizzo del cliente, si applicano le pertinenti disposizioni della delibera dell'Autorità di vigilanza AGCom n. 519/15/CONS, e successive modifiche, o, nel caso di clienti privati, le disposizioni per i contratti "fuori dai locali commerciali" ai sensi degli artt. 45 e ss. del Codice del Consumo.

- 3.2) Il contratto si conclude in relazione ai servizi attivati nel momento in cui Dolomitinet comunica per iscritto al cliente l'accettazione della richiesta o conferma l'accettazione con l'attivazione dei servizi.
- 3.3) Dolomitinet si riserva il diritto di rifiutare la richiesta e di non attivare i servizi qualora sussistano circostanze che possano pregiudicare il corretto adempimento degli obblighi contrattuali o legali. Ciò vale in particolare se:
  - a) il cliente ha fornito informazioni incomplete, inesatte, illeggibili o false in merito alla propria identità, all'indirizzo di residenza o all'autorizzazione legale,
  - b) il cliente o la persona che firma la domanda non può essere chiaramente identificato sulla base di un documento d'identità, è minorenne o non è legalmente autorizzato a firmare il contratto,
  - c) i documenti contrattuali presentati dal cliente ai sensi dei punti 2.1, 2.2 e 2.4 sono incompleti o illeggibili,
  - d) il cliente, un amministratore delegato o un socio a responsabilità illimitata è iscritto nel registro dei protesti, è stata avviata una procedura esecutiva, è in corso un fallimento o una liquidazione coatta o esiste una vigilanza commerciale,
  - e) il cliente, un amministratore delegato o un socio a responsabilità illimitata ha commesso in passato violazioni contrattuali nei confronti di Dolomitinet o di un'altra società affiliata a Dolomitinet o si trova in una situazione che mette a rischio il corretto pagamento dei servizi,
  - f) l'attivazione dei servizi è impossibile o estremamente problematica a causa di ostacoli tecnici o organizzativi, compresa l'indisponibilità di risorse e servizi nella rete pubblica per l'accesso locale del cliente.
- 3.4) Dolomitinet comunicherà al cliente le ragioni del rifiuto della conclusione del contratto e/o dell'attivazione dei servizi senza indugio e al più tardi entro il periodo di attivazione.

#### **4) DURATA E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

- 4.1) Il contratto ha la durata di 1 anno e si rinnova automaticamente per un ulteriore anno, salvo disdetta da parte di una delle parti almeno 30 giorni prima della scadenza mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata (PEC).
- 4.2) Dolomitinet si riserva il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata (PEC) con un preavviso di 30 giorni. In caso di risoluzione del contratto per cessazione del servizio, il preavviso dovrà essere di 90 giorni.
- 4.3) In caso di contratto a distanza o fuori dai locali commerciali, il cliente privato ha il diritto di recedere dal contratto per iscritto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, telegramma, semplice e-mail, entro 10 giorni dalla richiesta o dalla conclusione del contratto, senza indicarne le ragioni, in conformità alle leggi vigenti. Il recesso comporta la liberazione delle parti dalle rispettive obbligazioni, salvo per quanto riguarda i servizi già forniti e i costi relativi all'attivazione del servizio.
- 4.4) Il cliente deve anche pagare l'importo rimanente per i dispositivi acquistati in un'unica soluzione. Le apparecchiature noleggiate o prestate devono essere restituite entro 10 giorni lavorativi dalla scadenza del contratto o acquistate a prezzo di listino.
- 4.5) Il cliente deve tenere presente che la cessazione dei servizi comporterà la cancellazione di tutti i dati associati.

#### **5) MODIFICHE AL CONTRATTO**

- 5.1) Dolomitinet si riserva il diritto di modificare il contratto per vari motivi, tra cui sviluppi tecnici, economici e di mercato. Il cliente sarà informato di tali modifiche per iscritto, in forma cartacea o elettronica, almeno 30 giorni prima della loro entrata in vigore.
- 5.2) Se tali modifiche comportano un aumento dei costi o un peggioramento delle condizioni contrattuali per il cliente, quest'ultimo ha la possibilità di recedere dal contratto senza costi aggiuntivi o penali mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata (PEC) entro 30 giorni dal ricevimento della notifica. In caso contrario, le modifiche si considereranno accettate ed entreranno in vigore.
- 5.3) Il cliente può recedere dal contratto al costo di 54,90 € + IVA e passare a un altro fornitore se lo comunica con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata (PEC) entro e non oltre la data di entrata in vigore delle modifiche.
- 5.4) Il cliente può inoltre richiedere modifiche e integrazioni al contratto secondo le modalità offerte da Dolomitinet e, se accettate da Dolomitinet, attuarle.

- 5.5) Se le disposizioni di legge richiedono modifiche o integrazioni al contratto, queste entreranno automaticamente in vigore non appena le leggi corrispondenti entreranno in vigore. Dolomitinet ne informerà il cliente.

## **6) AKTIVIERUNG DER DIENSTE**

- 6.1) Il cliente è responsabile della messa a disposizione di locali idonei e delle strutture necessarie per l'utilizzo dei servizi e per l'installazione e il funzionamento di qualsiasi apparecchiatura fornita da Dolomitinet. Ciò include la garanzia di un'alimentazione elettrica costante e il rispetto dei necessari requisiti di legge. Eventuali conseguenze dovute a ritardi, malfunzionamenti o guasti imputabili all'idoneità dei locali e delle strutture del cliente saranno a carico di quest'ultimo.
- 6.2) Con la presentazione della domanda, il cliente autorizza preventivamente Dolomitinet ad adottare tutte le misure necessarie per l'attivazione dei servizi, la consegna e l'installazione degli apparati, le verifiche tecniche consentite e, se necessario, la migrazione e/o la portabilità del numero secondo quanto previsto dall'art. 11. Il cliente dovrà inoltre autorizzare l'accesso ai propri locali commerciali o residenziali da parte di dipendenti Dolomitinet autorizzati, muniti di idoneo documento di riconoscimento, previo appuntamento.
- 6.3) Salvo caso fortuito, forza maggiore o fatto imputabile al cliente e tenuto conto della clausola di cui all'articolo 3.4, Dolomitinet attiverà i Servizi entro 60 giorni dalla richiesta o entro i termini previsti dal Contratto o dalla legge. Per tutta la durata di tale periodo, il termine si intenderà interrotto se le circostanze impedisitive persistono. Dolomitinet è tenuta a informare il cliente dell'esistenza degli impedimenti individuati e del ritardo previsto, per quanto possibile.
- 6.4) Dolomitinet comunicherà al cliente la data di attivazione dei servizi. Da questo momento i servizi si considerano regolarmente attivati e forniti, a meno che il cliente non sollevi immediatamente un reclamo.
- 6.5) Se il cliente presenta un reclamo relativo a un ritardo rispetto al termine ultimo per l'attivazione della linea di accesso senza cambio di fornitore o nel trasferimento della connessione (da un indirizzo a un altro indirizzo del cliente) o se il cliente lamenta di non essere stato informato in tempo utile sui tempi delle misure o su eventuali ostacoli o di aver ricevuto informazioni non veritieri su ostacoli tecnici o amministrativi, Dolomitinet esaminerà la circostanza contestata entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

## **7) OBBLIGHI DI DOLOMITINET E SOSPENSIONE DEI SERVIZI**

- 7.1) Dolomitinet si impegna a fornire regolarmente e senza interruzioni i servizi concordati in conformità alle condizioni contrattuali e alle specifiche tecniche. A tal fine, Dolomitinet si riserva il diritto di utilizzare temporaneamente metodi alternativi per fornire i servizi al fine di superare ostacoli temporanei. Si applicheranno le modifiche in conformità alle opzioni di sospensione specificate nel contratto.
- 7.2) In caso di interruzioni che interessino la rete, le risorse o le apparecchiature con cui sono forniti i servizi, Dolomitinet può sospendere i servizi in tutto o in parte senza preavviso. Ciò vale indipendentemente dal fatto che le interruzioni siano dovute a circostanze impreviste, a cause di forza maggiore o a requisiti tecnici o operativi eccezionali.
- 7.3) Dolomitinet comunicherà al cliente le modifiche pianificate e gli interventi di manutenzione che interessano la rete, le risorse o i sistemi e che possono comportare interruzioni o limitazioni dei servizi. Tale comunicazione sarà effettuata per iscritto tramite e-mail o SMS e conterrà informazioni sulla durata prevista delle misure.
- 7.4) In caso di inadempimento da parte del cliente, sia in relazione al pagamento dei corrispettivi, alla prestazione di garanzie o all'adempimento di altre obbligazioni, Dolomitinet potrà sospendere il servizio interessato e, se del caso, altri servizi correlati, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata (PEC) per 15 giorni. Durante il periodo di sospensione, il cliente rimane obbligato a pagare l'intero canone per i servizi sospesi. Sono escluse le sospensioni dovute a reclami giustificati.
- 7.5) In caso di frode, uso improprio o abusivo dei Servizi o di ripetuti ritardi nel pagamento di canoni o titoli nell'arco di 3 mesi, Dolomitinet potrà sospendere i Servizi senza preavviso.
- 7.6) In caso di traffico anomalo per un periodo di tempo prolungato che faccia sospettare frodi o effetti dannosi sulla rete di Dolomitinet, Dolomitinet può sospendere i servizi come misura precauzionale. In casi urgenti, ciò avverrà immediatamente dopo aver avvisato il cliente al fine di evidenziare il traffico insolito e determinare se il cliente ne è a conoscenza. La ripresa dei servizi può essere subordinata al pagamento dei canoni scaduti e all'assunzione di tutti gli obblighi relativi al traffico, nonché alla fornitura di eventuali garanzie richieste.
- 7.7) Qualora venga disposta la sospensione del servizio, Dolomitinet si riserva il diritto di risolvere il contratto e di richiedere il rimborso dei costi sostenuti per l'adempimento del contratto e di eventuali costi aggiuntivi.
- 7.8) Fatto salvo ogni altro provvedimento giudiziario previsto dalla legge applicabile, per ottenere la ripresa dei Servizi sospesi, il cliente deve adempiere alle proprie obbligazioni e pagare a Dolomitinet tutti gli importi dovuti, compresi i costi di attivazione per il ripristino dei Servizi. In caso contrario, il cliente è tenuto a rimborsare a Dolomitinet i costi dimostrati. Dolomitinet provvederà al ripristino dei Servizi entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione del cliente che le condizioni richieste sono state soddisfatte.

- 7.9 In caso di reclamo del cliente per un'interruzione del servizio non dovuta a motivi tecnici, Dolomitinet condurrà la propria indagine entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo. Se viene accertato che la sospensione o la cessazione è avvenuta senza le necessarie condizioni o senza preavviso, Dolomitinet concederà automaticamente e senza particolari requisiti al cliente l'indennizzo previsto dalla carta dei servizi secondo le condizioni ivi stabilite.
- 7.10 Accesso a Internet: Dolomitinet può subordinare l'accesso e l'utilizzo dei Servizi ad una procedura di autenticazione basata su un indirizzo IP e MAC personale con codifica hardware del router iniziale riconosciuto dalle parti per identificare il cliente durante l'utilizzo dei Servizi.
- 7.11 Apparecchiature e tecnologie: se le apparecchiature tecniche necessarie a Dolomitinet per la fornitura dei servizi al cliente sono installate in comodato d'uso, al termine del contratto devono essere restituite a Dolomitinet a spese del cliente. Questa disposizione si applica a tutti i pacchetti base forniti da Dolomitinet, ad eccezione dei pacchetti di installazione estesa, che rimangono in possesso del cliente anche dopo la fine del contratto.

#### **8) OBBLIGHI DEL CLIENTE**

- 8.1 Il cliente è tenuto a pagare i corrispettivi per i servizi di Dolomitinet specificati nella richiesta. Il cliente si impegna a firmare il mandato SDD (SEPA Direct Debit Mandate) emesso da Dolomitinet e ad accettarlo come servizio di pagamento. Il cliente accetta che il pagamento venga riscosso in modo semplice e automatico tramite addebito diretto al beneficiario.
- 8.2 Qualsiasi modifica dei dati personali e/o aziendali deve essere comunicata immediatamente.
- 8.3 Qualora il diritto di rivalsa o di recesso venga esercitato entro il termine di legge di 10 giorni dalla conclusione del contratto, il cliente sarà tenuto a restituire a Dolomitinet le apparecchiature già installate presso i propri locali in perfetto stato e a proprie spese.
- 8.4 Fatti salvi gli altri obblighi specificati nelle leggi applicabili o nel Contratto, il Cliente si impegna a:
  - a. non apportare ai router - per i quali ognuno riceve una password personale - modifiche che possano compromettere il servizio
  - b. utilizzare sistemi e dispositivi che, se non forniti e/o installati da Dolomitinet o dai suoi rappresentanti autorizzati, siano stati almeno dichiarati compatibili da Dolomitinet (eccezionalmente solo alcuni router), per cui il cliente dovrà ottemperare a qualsiasi richiesta di chiarimento da parte di Dolomitinet volta a verificare la compatibilità dei sistemi e dispositivi e/o la conformità ai requisiti di integrità dei sistemi di Dolomitinet stessa
  - c. utilizzare i sistemi e le attrezzature fornite da Dolomitinet nell'esecuzione del contratto in modo tale da non violare il contratto e la legge
  - d. non compiere azioni intenzionali che danneggino la rete Dolomitinet
  - e. notificare, in caso di guasto del servizio, immediatamente a Dolomitinet l'accaduto, verbalmente o per iscritto. Tale notifica costituisce il momento di inizio della mancata erogazione del servizio da parte di Dolomitinet e la funzionalità dei dispositivi e degli impianti di Dolomitinet richiede un'alimentazione il più possibile continua. Il cliente si impegna a fornirla gratuitamente, a meno che non ospiti una cosiddetta stazione ripetitrice. I danni causati da discontinuità e/o influenze ambientali ai router forniti da Dolomitinet saranno sostituiti gratuitamente da Dolomitinet solo entro il periodo di garanzia di 1 anno per i produttori terzi. Dopo tale periodo, il cliente sarà responsabile di eventuali danni ai router forniti in comodato d'uso o dovrà pagare a Dolomitinet la loro sostituzione.

#### **9) SERVIZIO DI ACCESSO A INTERNET**

- 9.1 Il servizio di accesso a Internet fornito tramite la rete Dolomitinet o i servizi di un operatore terzo consente al cliente di accedere a Internet. Ciò avviene utilizzando la tecnologia, le condizioni, le caratteristiche minime e le restrizioni specificate nel contratto. Con il consenso del cliente, l'operatore può anche fornire il servizio di accesso a Internet utilizzando una tecnologia diversa da quella originariamente concordata, a condizione che ciò sia ragionevole dopo studi di fattibilità tecnica per garantire una fornitura efficiente del servizio.
- 9.2 Il servizio di accesso a Internet e gli altri servizi che richiedono una connessione a Internet richiedono un'alimentazione elettrica e il corretto funzionamento della linea, che possono essere gestiti da fornitori terzi. Se questi requisiti non sono soddisfatti, l'operatore non è responsabile dei disservizi.
- 9.3 Il cliente riconosce e accetta che le velocità effettive di accesso e navigazione in Internet dipendono da fattori tecnici che sono al di fuori del controllo di Dolomitinet. Questi includono: Il degrado delle prestazioni della linea fisica di accesso, la congestione di Internet e la capacità dei server, le caratteristiche delle apparecchiature terminali utilizzate dal cliente, la congestione della rete interna del cliente ed eventuali problemi dovuti a un'installazione non corretta da parte del cliente o di terzi. Anche l'utilizzo di tecnologie wireless che operano su frequenze condivise (WI-FI) e non protette da interferenze elettromagnetiche può influire sulla qualità del servizio, disturbando o interrompendo il segnale radio a causa della distanza dalla stazione base, di problemi di spettro elettromagnetico o di altre condizioni ambientali e architettoniche. Potrebbe essere necessario fornire componenti aggiuntivi per migliorare il servizio, ma ciò sarà a carico del cliente.

## **10) DISPOSITIVI**

- 10.1 I sistemi hardware e software nonché i dispositivi finali collegati all'interfaccia di una rete pubblica di telecomunicazioni per l'utilizzo di qualsiasi servizio concordato contrattualmente, come modem, router WI-FI, sistemi telefonici o telefoni (di seguito denominati "dispositivi"), vengono offerti al cliente in base alle sue preferenze. Tali offerte possono comprendere la vendita, il noleggio o il prestito gratuito degli apparecchi.
- 10.2 Dolomitinet si riserva il diritto di fornire al cliente dispositivi con caratteristiche simili o superiori in caso di noleggio o comodato d'uso e ha altresì il diritto di modificare o sostituire tali dispositivi per motivi tecnici a proprie spese. Dolomitinet risponde di eventuali difetti e/o malfunzionamenti secondo le disposizioni di legge.
- 10.3 Se non diversamente specificato nel contratto, tutte le apparecchiature vendute da Dolomitinet sono coperte dalla garanzia standard del rispettivo produttore o importatore in conformità ai termini e alle condizioni contenuti nella documentazione del prodotto.
- 10.4 Il cliente è tenuto a utilizzare i dispositivi in conformità alla loro destinazione d'uso, nel rispetto delle leggi vigenti e nel rispetto dei diritti di terzi e in conformità alle istruzioni tecniche indicate da Dolomitinet o dal produttore. Durante la durata del contratto, al cliente è fatto divieto di consentire a terzi l'utilizzo dei dispositivi per qualsiasi motivo.
- 10.5 Il cliente deve conservare con cura i dispositivi. Dal momento della consegna, il cliente si assume tutti i rischi attribuibili a un uso improprio dei dispositivi, compresi gli imprevisti e gli eventi di forza maggiore. Qualsiasi intervento tecnico sui dispositivi può essere effettuato solo da persone autorizzate da Dolomitinet. Il cliente non è autorizzato a modificare, smontare, aprire o manipolare i dispositivi senza il previo consenso di Dolomitinet, né a effettuare interventi non autorizzati sugli stessi, sia direttamente che indirettamente.

## **11) SERVIZIO CLIENTI, MANUTENZIONE, RECLAMI**

- 11.1 Dolomitinet fornirà al cliente servizi di assistenza e supporto amministrativo e commerciale. Il cliente può contattare Dolomitinet in qualsiasi momento agli indirizzi, numeri di telefono e indirizzi e-mail forniti. I reclami possono essere segnalati per telefono o via e-mail. I reclami relativi alle fatture devono in ogni caso essere presentati per iscritto entro 3 mesi dalla rispettiva transazione. Dolomitinet provvederà ad evadere i reclami nel più breve tempo possibile, ma al più tardi entro 45 giorni dal ricevimento della notifica. Oltre a presentare il reclamo in tempo utile ai sensi dell'art. 1227 del Codice Civile, il cliente deve anche adoperarsi per limitare il danno.
- 11.2 Al fine di eseguire le misure tecniche necessarie e/o richieste, il cliente deve consentire al gestore o ai terzi incaricati dal gestore l'accesso ai propri siti e fornire tutto ciò che è necessario per il corretto adempimento del contratto e degli obblighi di legge.
- 11.3 Dolomitinet si impegna a correggere eventuali malfunzionamenti entro un massimo di 48 ore nei giorni lavorativi. L'eliminazione dei malfunzionamenti e/o degli errori sarà gratuita, tranne nel caso di interventi che si rivelino inutili e/o che si siano resi necessari a seguito di dolo o colpa del cliente o a causa di un malfunzionamento delle apparecchiature del cliente stesso ("intervento ingiustificato").
- 11.4 È garantito un minimo del 90% della larghezza di banda offerta.

## **12) ONERI, FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

- 12.1 Il cliente è tenuto a pagare gli importi indicati nel contratto e nelle sue modifiche entro il termine indicato nella fattura e utilizzando le modalità di pagamento selezionate nella domanda. Se non diversamente concordato, tutti i costi, i contributi o gli oneri associati al contratto sono a carico del cliente.
- 12.2 Dolomitinet emetterà le fatture alle date di scadenza e alle scadenze concordate. Se non diversamente concordato, le fatture saranno generalmente emesse ogni 4 mesi. In caso di traffico anomalo, Dolomitinet avrà il diritto di fatturare i servizi prima della normale data di fatturazione.
- 12.3 Alle Se non diversamente concordato, tutte le fatture emesse da Dolomitinet avranno un termine di pagamento di 5 giorni dalla data della fattura. Se il cliente non paga gli importi dovuti entro 20 giorni dalla data di scadenza indicata in fattura, Dolomitinet avrà il diritto di addebitare gli interessi di mora, senza necessità di un preventivo sollecito, calcolati ai sensi del D.Lgs. n. 231/2002 e successive modifiche o, nel caso di clienti privati, ad un tasso superiore di 2 punti percentuali rispetto al tasso di interesse legale applicabile. I costi di sollecito e recupero crediti sono a carico del cliente. Restano in ogni caso fermi i limiti indispensabili previsti dalla legge (legge n. 108/1996 e successive modifiche) e il diritto di Dolomitinet di chiedere il risarcimento di eventuali ulteriori danni, anche in considerazione dei costi di capitale approvati annualmente dall'AGCom per un efficiente operatore di rete fissa.

## **13) COPERTURA DEI CREDITI**

- 13.1 Come misura di sicurezza per l'adempimento degli obblighi del cliente, Dolomitinet si riserva il diritto di richiedere il pagamento dell'importo del valore economico mensile dei servizi o del valore effettivo del consumo mensile al momento dell'attivazione o durante la fornitura dei servizi. Il cliente è tenuto a soddisfare tale richiesta.

- 13.2 In presenza di un credito pendente nei confronti del cliente, Dolomitinet può utilizzare le somme depositate a titolo di garanzia. In questo caso, il cliente deve aumentare l'importo all'importo originale entro 7 giorni dalla richiesta.
- 13.3 Nel caso di clienti che non siano consumatori, Dolomitinet può richiedere in qualsiasi momento la presentazione di una garanzia bancaria a prima richiesta o di un altro strumento di sicurezza idoneo a tutelare i propri crediti. Il cliente è tenuto a soddisfare tale richiesta.

#### **14) LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ E INDENNIZZO**

- 14.1 Dolomitinet non si assume alcuna responsabilità per inadempimenti contrattuali, ritardi, malfunzionamenti, guasti e/o interruzioni temporanee o permanenti del servizio. Ciò vale anche per la perdita di dati e per i danni diretti o indiretti causati da eventi di forza maggiore, incidenti imprevisti o colpa del cliente o di terzi. Ad esempio, la manomissione o l'interferenza non autorizzata con i dispositivi del cliente o con le modalità di utilizzo del servizio, l'utilizzo o il collegamento di dispositivi senza la necessaria approvazione o autorizzazione legale o l'installazione illegale in conformità alla legge. Ciò vale anche per i malfunzionamenti delle apparecchiature e dei sistemi del cliente, per l'uso improprio, abusivo o fraudolento dei servizi, per le interruzioni di corrente, per il mancato utilizzo da parte del cliente di sistemi di protezione adeguati e per i danni che si verificano nonostante l'utilizzo di sistemi di protezione o come conseguenza di questi. Ciò vale anche per il mancato backup dei dati o per l'inosservanza di altri obblighi dovuti dal cliente e per la violazione degli obblighi contrattuali del cliente o della legge da parte del cliente o di terzi.
- 14.2 Dolomitinet non è responsabile dei danni e dei guasti che possono verificarsi per i seguenti motivi:
  - a) riduzioni delle prestazioni nella rete fisica di accesso al cliente o interferenze nell'area del cavo che non erano né prevedibili né evitabili;
  - b) interferenze elettromagnetiche o particolari condizioni ambientali e/o architettoniche che possono ostacolare o sopprimere completamente il segnale radio e non sono di responsabilità di Dolomitinet;
  - c) la mancata o ritardata fornitura o l'interruzione parziale dei servizi fisici o virtuali della rete locale o dei servizi di terminazione di chiamata forniti da operatori terzi autorizzati a causa di eventi imprevisti, di forza maggiore o per colpa di terzi;
- 14.3 La responsabilità di Dolomitinet nei confronti dei clienti che non sono clienti privati è limitata al dolo e alla colpa grave. Le richieste di risarcimento di Dolomitinet per danni effettivi e comprovati di natura pecuniaria e non pecuniaria saranno limitate all'importo totale effettivamente pagato dal cliente per i servizi interessati negli ultimi due mesi precedenti il mancato adempimento, al netto di eventuali rimborsi e risarcimenti.
- 14.4 Dolomitinet non si assume alcuna responsabilità per il contenuto dei messaggi inviati o ricevuti dal cliente o da terzi che utilizzano i Servizi. Dolomitinet si riserva il diritto di ritenere il cliente responsabile per qualsiasi responsabilità derivante da tali messaggi. L'utilizzo dei Servizi da parte di terzi sarà in ogni caso attribuito al cliente, il quale sarà responsabile di eventuali danni subiti da Dolomitinet o da terzi in conseguenza di tale utilizzo.
- 14.5 Il cliente è tenuto a informare immediatamente Dolomitinet di eventuali reclami, pretese o procedimenti avviati da terzi in relazione ai servizi e ai dispositivi. Il cliente sarà responsabile dei danni diretti e indiretti subiti da Dolomitinet a causa di una mancata o ritardata segnalazione.
- 14.6 In ogni caso, il cliente terrà indenne Dolomitinet da tutti gli svantaggi, i danni, le responsabilità, i costi, gli oneri o le spese, comprese le spese legali, derivanti da pretese, azioni o difese avanzate da terzi nei confronti di Dolomitinet sulla base di comportamenti o omissioni del cliente in violazione del contratto o della legge o che sono a carico del cliente ai sensi del contratto o della legge.

#### **15) RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

- 15.1 Dolomitinet si riserva la facoltà di risolvere in tutto o in parte il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. nei seguenti casi. È richiesta la comunicazione al cliente mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata (PEC):
  - a. se il cliente ha violato uno o più obblighi previsti dal contratto,
  - b. nel caso in cui si verifichino le circostanze descritte nell'articolo 3.3 che possono influire sul corretto adempimento del contratto.
- 15.2 In deroga a quanto sopra, Dolomitinet ha il diritto di richiedere al cliente l'adempimento delle prestazioni concordate entro 10 giorni ai sensi dell'articolo 1454 del Codice Civile. Trascorso infruttuosamente tale termine, il contratto sarà risolto di diritto per inadempimento almeno nei seguenti casi:
  - a. per quanto riguarda l'intero contratto, nei casi in cui sia stata rilevata una frode, un uso improprio o abusivo del servizio e se il cliente ha ripetutamente violato gli obblighi di pagamento o i depositi cauzionali entro un periodo di 6 mesi,
  - b. in relazione allo specifico servizio non pagato e ai servizi tecnicamente inscindibili ad esso associati, se gli importi dovuti dal cliente non sono stati pagati entro la data di scadenza indicata nella fattura.

- 15.3 In ogni caso, il Contratto potrà essere risolto di diritto qualora, ai sensi dell'articolo 1463 del Codice Civile, la prestazione dei Servizi sia divenuta impossibile per cause non imputabili all'Operatore o qualora sia sorto un onere sproporzionato ai sensi dell'articolo 1467 del Codice Civile.
- 15.4 In tutti questi casi, oltre alla richiesta di Dolomitinet di risarcimento di ulteriori danni, il cliente sarà tenuto a pagare i corrispettivi per il periodo di fatturazione in corso fino alla risoluzione del contratto, nonché tutti i costi per la disattivazione dei servizi, compresi i costi addebitati a Dolomitinet da fornitori terzi per la disattivazione, nonché le penali contrattuali.

#### **16) CESSIONE DEL CONTRATTO**

- 16.1 Il cliente non può cedere il contratto a terzi perché, secondo la legge, è ancora responsabile del rispetto dei termini del contratto.
- 16.2 Dolomitinet può trasferire il contratto ad altri operatori, purché le condizioni contrattuali non cambino. Il nuovo operatore sarà responsabile del rispetto delle condizioni contrattuali precedenti.

## Protezione dei dati

### Informazioni ai sensi degli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679

Il Regolamento UE 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, impone al titolare del trattamento di fornire all'interessato le informazioni in questione. Dolomitinet si impegna a garantire la riservatezza, l'accuratezza, la disponibilità e la sicurezza dei dati personali e fornisce le seguenti informazioni.

#### Finalità del trattamento dei dati

I dati personali sono raccolti e trattati nell'ambito della normale attività amministrativa per l'espletamento delle funzioni istituzionali, amministrative e contabili o per finalità strettamente connesse all'esercizio dei diritti e dei poteri conferiti ai clienti e agli amministratori, nonché per funzioni non istituzionali. Il trattamento dei dati personali è lecito nella misura in cui è necessario per l'esecuzione di un compito richiesto per la fornitura del servizio descritto nelle condizioni contrattuali.

#### Trattamento di dati speciali

A causa del PISANU-DEKRETS (antimafia), i fornitori di Internet sono tenuti per legge a istituire la cosiddetta LOG-RETENTION. Ciò comporta la registrazione puramente tecnica di tutto il traffico internet dei clienti con "indirizzi IP iniziali e finali" e la conservazione sicura di questi dati per un periodo di 2 anni. Executive ha accesso a questi dati in qualsiasi momento. Tuttavia, poiché questi dati sono considerati altamente sensibili anche ai sensi della legge sulla privacy n. 675/1996, 196/2003, essi devono essere inviati a un centro dati altamente sicuro e ridondante, certificato dalla polizia postale, e lì conservati. Dolomitinet precisa che in nessun caso verrà raccolto il contenuto del trasferimento dei dati. Gli "indirizzi IP iniziali e finali", altamente sensibili, sono conservati sui server di Dolomitinet per un massimo di 1 ora. Ogni cliente Dolomitinet è personalmente responsabile del contenuto del traffico dati identificato tramite il proprio account. In caso di richieste di tracciabilità e/o reclami legali, Dolomitinet si rivolge all'utente. Il trattamento dei dati avviene con sistemi informatizzati e/o in forma manuale, comunque mediante procedure idonee a garantire la sicurezza, la riservatezza e la disponibilità degli stessi.

#### I dati possono essere comunicati

A tutte le persone giuridiche (uffici, organi sociali e organi della pubblica amministrazione, società o istituzioni) che sono obbligate a conoscerli o sono autorizzate a conoscerli ai sensi delle disposizioni.

#### I dati

saranno usati solo nella misura consentita dalla normativa.

#### Durata del trattamento e della conservazione dei dati personali

I trattamenti di cui alla presente informativa si protrarranno per il tempo strettamente necessario all'adempimento degli obblighi imposti al titolare del trattamento da leggi nazionali e/o internazionali, nonché dalle leggi dei Paesi verso i quali i dati possono essere trasferiti.

#### Diritti degli interessati

Infine, va notato che gli articoli da 15 a 22 del Regolamento UE conferiscono diritti speciali agli interessati. In particolare, gli interessati possono richiedere al responsabile del trattamento quanto segue in relazione ai propri dati personali: il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo (art. 13, par. 2, lett. d); il diritto di accesso (art. 15); il diritto di rettifica (art. 16); il diritto alla cancellazione - diritto all'oblio (art. 17); il diritto alla limitazione del trattamento (art. 18); l'obbligo di notifica in relazione alla rettifica o alla cancellazione (art. 18, 17); il diritto alla limitazione del trattamento (art. 18); l'obbligo di notifica in caso di rettifica o cancellazione o limitazione (art. 19); la portabilità dei dati (art. 20); il diritto di opposizione (art. 21) e l'esclusione di processi decisionali automatizzati, compresa la profilazione (art. 22). Il titolare del trattamento, responsabile della protezione dei dati e incaricato del trattamento dei dati è Dolomitinet Srl, con sede in 39040 Laion, BZ, Pontives 29.

Il cliente dichiara con effetto legale e in particolare ai sensi degli artt. 12, 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 di aver letto attentamente l'informativa sopra riportata e di prestare il proprio consenso libero, consapevole, informato, specifico e incondizionato al trattamento e alla comunicazione dei propri dati personali per le finalità e con le modalità strettamente necessarie sopra indicate. Nei casi in cui il consenso non sia previsto dalla legge, la presente lettera varrà come conferma di ricezione dell'informativa.

Il cliente dichiara di aver letto attentamente il contratto e di accettare incondizionatamente tutti i punti in esso contenuti.

Luogo

---

Data

---

Firma

---