

CLIENTE BUSINESS

Codice Contratto: **640000287**

ANAGRAFICA AZIENDA

Ragione Sociale: **R.E.M. srl**

Indirizzo: **Via Ferruccia 16/A**

CAP: **03010**

Città: **Patrica**

Prov. **FR**

P.IVA: **IT02240470605**

Tel: **0775830116**

Cell:

Fax:

E-Mail: **info@remsolution.it**

E-Mail PEC: **rem-motori@messaggipec.it**

Codice SDI: **0000000**

REFERENTE / ANAGRAFICA LEGALE RAPPRESENTANTE

Nome e cognome: **Pietrangeli Roberta**

Sesso: M F

Indirizzo: **Trav IV Via Madonna degli Angeli 73**

CAP: **03013**

Città: **Ferentino**

Prov. **FR**

Cod. Fisc: **PTRRR767H41C858G**

Cell:

E-Mail:

Documento:

UBICAZIONE IMPIANTO

Indirizzo: **Via Ferruccia 16/A**

CAP: **03010**

Città: **Patrica**

Prov. **FR**

MODALITA' DI FATTURAZIONE Mensile Anticipata

Servizi di attivazione e installazione (costo una tantum)

Prodotto	Prezzo di listino	Sconto	Totale Dovuto
Deposito Cauzionale	60.00		60,00 €
Contributo Attivazione WADSL	120.00		120,00 €

Canoni periodici

Prodotto	Prezzo di listino	Sconto	Totale Mensile
Canone ADSL 100/20 B2B	29.90		29,90 €
Canone indirizzo IP	6.00		6,00 €

Tutti i prezzi specificati (salvo diversa indicazione) si intendono comprensivi di IVA per i contratti residenziali e al netto dell'IVA per i contratti business

NOTE / TERMINI E CONDIZIONI SPECIFICHE

*antenna in comodato d'uso gratuito

FIRMA CLIENTE PER ACCETTAZIONE

Il Cliente dovrà firmare negli appositi spazi previsti alla fine delle seguenti sezioni:

- Sez. FIRMA CLIENTE PER ACCETTAZIONE;
- Sez. ACQUISIZIONE DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ARTT. 13-14 Reg.to UE 2016/679;
- Sez. CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DEL TIPO SERVIZIO PROPOSTO;

Il Cliente dichiara inoltre di prendere atto che i prezzi dei prodotti sopraindicati saranno quelli previsti dal listino in vigore alla data della richiesta. Il contratto si perfeziona secondo la procedura descritta nelle condizioni generali.

DATA 11/03/2025

Firma Leggibile e Timbro Legale Rappresentante

**Informativa sul trattamento dei dati personali ex artt. 13-14 Reg.to UE 2016/679
(documento di informativa n. 11184.51.111133.109)**

HelloTel Telecomunicazioni srl nella qualità di Titolare del trattamento dei Suoi dati personali, ai sensi e per gli effetti del Reg.to UE 2016/679 di seguito 'GDPR', e ai sensi del D.Lgs 196/2003 e successive modifiche, con la presente La informa che la citata normativa prevede la tutela degli interessati rispetto al trattamento dei dati personali e che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

I Suoi dati personali verranno trattati in accordo alle disposizioni legislative della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza ivi previsti.

Finalità di trattamento: in particolare i Suoi dati verranno trattati per le seguenti finalità connesse all'attuazione di adempimenti relativi ad obblighi legislativi o contrattuali:

- adempimenti obbligatori per legge in campo fiscale e contabile;
- assistenzapost-vendita;
- gestione della clientela;
- gestione dei rapporti durante le operazioni di vendita;
- programmazione delle attività;
- marketing e pubblicità;
- attività di consulenza;
- servizi assicurativi;
- strumenti pagamento elettronico;
- storico fatturazione clienti;

Il trattamento dei dati funzionali per l'espletamento di tali obblighi è necessario per una corretta gestione del rapporto e il loro conferimento è obbligatorio per attuare le finalità sopra indicate. Il Titolare rende noto, inoltre, che l'eventuale non comunicazione, o comunicazione errata, di una delle informazioni obbligatorie, può causare l'impossibilità del Titolare di garantire la congruità del trattamento stesso.

Ai fini dell'indicato trattamento, il Titolare potrà venire a conoscenza di categorie particolari di dati personali ed in dettaglio: origini razziali o etniche; stato di salute. I trattamenti di dati personali per queste categorie particolari sono effettuati in osservanza dell'art 9 del GDPR.

Ai fini dell'indicato trattamento, il Titolare potrà venire a conoscenza di dati personali relativi a condanne penali o reati ai sensi dell'art. 10 del GDPR ed in particolare: informazioni concernenti i provvedimenti giudiziari. I Suoi dati personali potranno inoltre, previo suo consenso, essere utilizzati per le seguenti finalità:

- invio di informazioni commerciali tramite e-mail o sms;
- invio di Newsletter
- Invio di comunicazioni ed inviti ad eventi organizzati dalla Hellotel Telecomunicazioni srl

Il conferimento dei dati è per Lei facoltativo riguardo alle sopraindicate finalità, ed un suo eventuale rifiuto al trattamento non compromette la prosecuzione del rapporto o la congruità del trattamento stesso.

Modalità del trattamento: I suoi dati personali potranno essere trattati nei seguenti modi:

- trattamento a mezzo di calcolatori elettronici;
- trattamento manuale a mezzo di archivi cartacei.

Ogni trattamento avviene nel rispetto delle modalità di cui agli artt. 6, 32 del GDPR e mediante l'adozione delle adeguate misure di sicurezza previste.

Comunicazione: i suoi dati saranno comunicati esclusivamente a soggetti competenti e debitamente nominati per l'espletamento dei servizi necessari ad una corretta gestione del rapporto, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

I suoi dati saranno trattati unicamente da personale espressamente autorizzato dal Titolare ed, in particolare, dalle seguenti categorie di addetti:

- ufficio amministrazione;
- soci, associati ed iscritti.

I suoi dati potranno essere comunicati a soggetti esterni per una corretta gestione del rapporto ed in particolare alle seguenti categorie di Destinatari tra cui tutti i Responsabili del Trattamento debitamente nominati:

- enti pubblici e/o privati obbligatori
- consulenti e liberi professionisti, anche in forma associata
- enti pubblici economici
- intermediari
- forze di polizia
- agenzie di intermediazione
- spedizionieri e aziende logistica

Diffusione: I suoi dati personali non verranno diffusi in alcun modo.

Periodo di Conservazione: Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 del GDPR, il periodo di conservazione dei Suoi dati personali è:

- nei tempi obbligatori per legge;
- nei tempi necessari all'espletamento delle finalità contrattuali;

I suoi dati personali potranno inoltre essere trasferiti, limitatamente alle finalità sopra riportate, nei seguenti stati:

- Paesi UE

Titolare: il Titolare del trattamento dei dati, ai sensi della Legge, è **HelloTel Telecomunicazioni srl** (Via Mária 129, 03100 Frosinone FR P.Iva: 02434360604) in persona del suo legale rappresentante pro tempore. Il responsabile della protezione dei dati (**DPO**) designato dal titolare ai sensi dell'art.37 del GDPR è:

- **SISTEMICA S.R.L.S.** (Via Chiesa n.50, 86074 FILIGNANO; e-mail: info@sistemicasrls.org; Pec: sistemica.org@pec.it.; P.Iva: 00933860942) nella persona del Dott. **ADRIANO IZZI**

Lei ha diritto di ottenere dal responsabile la cancellazione (diritto all'oblio), la limitazione, l'aggiornamento, la rettificazione, la portabilità, l'opposizione al trattamento dei dati personali che La riguardano, nonché in generale può esercitare tutti i diritti previsti dagli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 del GDPR.

Reg.to UE 2016/679: Artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 - Diritti dell'Interessato

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, la loro comunicazione in forma intelligibile e la possibilità di effettuare reclamo presso l'Autorità di controllo.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a. dell'origine dei dati personali;
- b. delle finalità e modalità del trattamento;
- c. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d. degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- e. dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

- a. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
- d. la portabilità dei dati.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a. per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b. al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

FIRMA CLIENTE PER ACQUISIZIONE DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ARTT. 13-14 Reg.to UE 2016/679

Il sottoscritto interessato: R.E.M. srl, Tel. , E-mail info@remsolution.it, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 7 del Reg.to UE 2016/679, (documento di informativa n. 11184.51.111133.109), presta il suo consenso alla comunicazione dei propri dati personali:

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Esprimo il consenso | <input type="checkbox"/> Non esprimo il consenso all'invio di informazioni commerciali tramite e-mail o sms. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Esprimo il consenso | <input type="checkbox"/> Non esprimo il consenso all'invio di Newsletter. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Esprimo il consenso | <input type="checkbox"/> Non esprimo il consenso all'invio di comunicazioni ed inviti ad eventi organizzati dalla HelloTel Telecomunicazioni srl. |

DATA 11/03/2025

Firma Leggibile e Timbro Legale Rappresentante

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO HELLOTEL TELECOMUNICAZIONI S.r.l. (Rev. 15/02/2023)

Premessa

Le Condizioni Generali di Contratto disciplinano il rapporto tra Cliente ed Hellotel Telecomunicazioni S.r.l. in ordine alla fornitura dei Servizi come da contratto. La presente premessa, unitamente al contratto e a tutti gli allegati, costituisce parte integrante e sostanziale delle condizioni generali di contratto.

Art.1 - Definizioni

Hellotel Telecomunicazioni S.r.l. è un'azienda che opera nel settore delle telecomunicazioni, autorizzata dal Ministero delle Comunicazioni con iscrizione ROC n. 27049, quale fornitrice di servizi di connessione ad internet in banda larga, attraverso diverse tecnologie (di seguito descritte) e VoIP (Voice over IP), secondo le modalità e le condizioni economiche previste nel modulo di adesione commerciale. La descrizione del Servizio, le specifiche tecniche, i livelli qualitativi, i corrispettivi sono riportati nel dettaglio e documentati nel portale web: <https://www.hellotel.it>, ove è disponibile anche la Carta dei Servizi, che costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali. Agli effetti delle presenti Condizioni Generali s'intende per:

- "**Hellotel**": Hellotel Telecomunicazioni S.r.l., sede legale in Frosinone, Via Mária n. 129, codice fiscale, partita iva e numero iscrizione al Registro Imprese di Frosinone 02434360604, Casella PEC: hellotel@pec.it
- "**Cliente**": la persona fisica o giuridica, che per scopi personali, imprenditoriali e/o professionali, usufruisce del Servizio.
- "**Parti**": Hellotel ed il Cliente ove indicati congiuntamente.
- "**Carta dei Servizi**": il documento che stabilisce i principi e gli standard di qualità, secondo cui sono erogati i servizi dalla Hellotel, in ottemperanza alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi di TLC, reperibile sul sito internet all'indirizzo <https://www.hellotel.it>.
- "**Fattura**": fattura elettronica, un file in formato XML (eXtensible Markup Language), trasmesso per via telematica da Hellotel al Sistema di Interscambio (di seguito anche SDI), e da questo recapitato al Cliente, ai sensi della Legge 205/2017 e s.m.i. Il Cliente potrà consultare e scaricare la Fattura accedendo alla sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate.
- "**Esame tecnico di fattibilità**": studio tecnico effettuato da Hellotel per verificare la fattibilità circa l'erogazione del Servizio.
- "**Contratto**": l'accordo tra Hellotel ed il Cliente, avente ad oggetto la fornitura del Servizio previsto dalla Proposta di attivazione o dal Preventivo (laddove esista) e dai suoi allegati, letti e sottoscritti dal Cliente.
- "**Servizio**": il servizio richiesto a cui intende aderire il Cliente e che Hellotel si impegna a fornire.
- "**Profili Commerciali del Servizio**" e/o "**Offerta Commerciale**": la descrizione delle specifiche componenti e delle diverse caratteristiche tecniche/commerciali/economiche del Servizio, ivi comprese le eventuali Offerte di Pricing.
- "**Componente di Fonia**": traffico telefonico uscente sviluppato dalla linea telefonica principale e/o dalle linee aggiuntive VoIP, e/o dalle linee VoIP, valorizzato sulla base dell'Opzione/Offerta di Pricing scelta dal richiedente e/o dalle condizioni economiche previste dal Profilo Commerciale.
- "**Apparati**": soluzioni integrate hardware e software (ad es. router, router con funzionalità PBX...) necessarie al fine del corretto funzionamento del Servizio, fornite da Hellotel in comodato d'uso gratuito, in noleggio o vendita o rese disponibili dal Richiedente.
- "**Opzione/Offerta di Pricing**": condizioni economiche per la valorizzazione del traffico (fonia, dati, internet...) previste da specifici Profili Commerciali.
- "**Voice over IP**" o "**VoIP**": la tecnologia che permette di reindirizzare conversazioni vocali e/o servizi di centralino via Internet oppure tramite una rete dedicata che utilizza il protocollo IP.
- "**Referente del Servizio**": figura professionale interna all'organizzazione imprenditoriale del Richiedente delegata ad intrattenere rapporti con Hellotel relativamente al Servizio.
- "**Chiavi di Accesso**": la coppia del codice di identificazione cliente (User-ID) e parola chiave (Password) eventualmente fornita da Hellotel per accedere a specifiche funzionalità del Servizio e/o dell'Apparato.
- "**ADSL**": "Asymmetric Digital Subscriber Line", è la tecnica trasmissiva sulla rete di accesso in rame che consente di fornire, contemporaneamente alla fonia analogica, i servizi di accesso ad Internet con velocità asimmetrica (fino a 7Mbps nella direzione di ricezione).
- "**ADSL2+**": "Asymmetric Digital Subscriber Line", è la tecnica trasmissiva sulla rete di accesso in rame che consente di fornire, contemporaneamente alla fonia analogica, i servizi di accesso ad Internet con velocità asimmetrica (fino a 20Mbps nella direzione di ricezione)
- "**SHDSL**": "Symmetric High data rate Digital Subscriber Line" è la tecnica trasmissiva sulla rete di accesso in rame che consente di fornire, su uno o più doppietti dedicati alla trasmissione dati, i servizi di accesso ad Internet con velocità simmetrica nella direzione di ricezione e trasmissione.
- "**VDSL**": "Very High-speed Digital Subscriber Line" nell'ambito della architettura FTTC/FTTE, rappresenta la tecnica trasmissiva sulla rete di accesso in rame che consente di fornire servizi di accesso ad Internet con velocità asimmetrica elevata.
- "**eVDSL**": "Enhanced Very High-speed Digital Subscriber Line" nell'ambito della architettura FTTC, rappresenta la tecnica trasmissiva sulla rete di accesso in rame che consente di fornire servizi di accesso ad Internet con velocità asimmetrica elevata.
- "**FTTX**": "Fiber To The X" è l'architettura di rete di telecomunicazione che utilizza la fibra ottica come mezzo trasmissivo o per sostituire completamente o parzialmente la rete di accesso locale tradizionale utilizzata per l'ultimo miglio (tratto di collegamento dalla centrale alla sede del cliente).
- "**FTTH**": "Fiber To The Home", è la soluzione FTTX in cui il collegamento in fibra ottica raggiunge la sede del Cliente.
- "**FTTC**": "Fiber To The Cabinet" è la soluzione FTTX in cui il collegamento in fibra ottica raggiunge il cosiddetto cabinet, cioè l'armadio stradale. Il tratto di collegamento che dall'armadio di strada arriva fino alla sede del cliente è realizzato con cavi in rame.
- "**FTTE**": "Fiber To The Exchange", è la soluzione FTTX in cui il collegamento in fibra ottica raggiunge la centrale e si utilizza quando il cliente è attestato direttamente a quest'ultima ("rete rigida") senza passare da un armadio stradale e il collegamento dalla centrale fino alla sede del cliente è realizzato con cavi in rame.
- "**Digital Subscriber Line Multiplexer**" e/o "**DSLAM**": l'apparato di moltiplicazione dell'operatore che consente la trasmissione dati in tecnica ADSL, ADSL2+ e SHDSL su uno o più doppietti in rame.
- "**FWA**": WADSL (Wireless Asymmetric Digital Subscriber Line) -si indica il servizio di accesso ad Internet ad alta velocità con tecnologia wireless, ossia tramite collegamenti in radiofrequenza. L'attivazione del Servizio consente al Cliente di accedere alla rete Internet esclusivamente mediante i codici di identificazione del cliente (User ID e Password) forniti da Hellotel a seguito della sottoscrizione e accettazione del Modulo di Adesione. Il Servizio è fornito mediante utilizzo di frequenze in banda libera condivisa Hiperlan 5 Ghz

Wi-Fi 2,4 Ghz. Ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS, Hellotel rende noto che «i servizi vengono offerti mediante l'utilizzazione di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze e che pertanto non può essere offerta garanzia sulla qualità del servizio». Hellotel precisa, quindi, e il Cliente prende atto, che le velocità di download e di upload, specificate nei profili offerti, indicano valori massimi e non garantiti, in funzione dell'occupazione della frequenza radio, delle condizioni di visibilità, della distanza o delle interferenze radio che ne possano variare il livello di ricezione. Le eventuali interferenze che riducano le caratteristiche funzionali del Servizio, quindi, non sono imputabili ad Hellotel. Allo stesso tempo il Cliente è consapevole del fatto che in presenza di barriere architettoniche, il raggio d'azione diminuisce conseguentemente al fenomeno della "riflessione" e "distorsione" del segnale Wireless. Per i motivi suddetti Hellotel non sarà in alcun modo responsabile del "non corretto" funzionamento del servizio in caso di:

- spostamento dell'antenna di ricezione, rispetto alla collocazione originaria, a causa del Cliente, agenti atmosferici o di terzi.
- edificazione di costruzioni, sopravvenienza di alberi, barriere architettoniche, o altre misure fisiche, ad opera del Cliente o di terzi, che interferiscono con il segnale Wireless.
- interferenza nel segnale Wireless causata da un altro segnale elettromagnetico nell'ambiente circostante il luogo di utilizzo dell'antenna Wireless.

"Unified Communications e Collaboration": è una piattaforma che ha l'obiettivo di unificare tutti gli strumenti di comunicazione usati quotidianamente, quali il telefono, il cordless, il cellulare, il PC con le chat ed i social networks, in un'unica interfaccia, per agevolare la scelta del più opportuno. E' stata creata con sistemi di crittazione nativi, per questo è "secured by design" e non ha bisogno di VPN e SBC esterni. La funzione Collaboration abilita la gestione delle comunicazioni aziendali tramite il web, permettendo a colleghi e reparti dislocati in diverse parti del mondo di lavorare insieme come una squadra dove tutti sono presenti nello stesso posto. UCeC si integra con gli applicativi gestionali ERP e CRM. Il sistema è articolato su licenze, ognuna delle quali dà accesso ai vari servizi. Si consente l'accesso anche, in modalità HwAsAService, a diverse tipologie di apparati:

- ⇒ Telefoni VoIP e Cuffie
- ⇒ Telefoni VoIP DECT
- ⇒ Cordless W-AIR
- ⇒ Media Gateway SIP PA
- ⇒ Switch

Art. 2 - Oggetto

Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto contrattuale tra la Hellotel ed il Cliente in ordine alla fornitura del Servizio, richiesto nella Proposta di attivazione o Preventivo, le cui modalità tecniche e condizioni economiche sono previste nei relativi Profili Commerciali.

Art. 3 - Disciplina contrattuale e documenti applicabili

Il rapporto fra Hellotel ed il Cliente è regolato, oltre che dalle presenti Condizioni Generali di contratto, dalla Carta dei Servizi e dal Contratto con tutti i suoi allegati. In caso di contestazione o di discordanza tra le Parti, si farà riferimento ai seguenti documenti secondo l'ordine di prevalenza appresso indicato:

1. Proposta di Attivazione o preventivo
2. Contratto e suoi allegati
3. Condizioni Generali di Contratto

Art. 4 - Conclusione del Contratto

4.1. Il Cliente potrà richiedere i Servizi tramite consegna via posta o e-mail della Proposta di attivazione - Preventivo, datato e sottoscritto, indicando il Profilo Commerciale prescelto; la Hellotel si riserva la facoltà di accettare la Proposta - Preventivo entro 30 (trenta) giorni. Il Contratto si intenderà concluso:
 - Con l'accettazione scritta della Proposta da parte di Hellotel che avverrà con comunicazione email, PEC, sistemi di firma elettronica remota e/o appuntamento telefonico per la sottoscrizione fisica del contratto. In tal caso il Contratto sarà sottoposto a condizione risolutiva, che comporterà la cessazione dei suoi effetti, qualora si dovesse verificare l'impossibilità tecnica di fornire il Servizio. L'avveramento della condizione risolutiva verrà comunicato da Hellotel al Cliente con le modalità ritenute più opportune, quali a titolo meramente esemplificativo, messaggi sms, email, ecc... - Nel momento dell'attivazione dei Servizi in centrale o dell'installazione presso la sede del Cliente da parte di Hellotel, che potrà essere effettuata anche da remoto; l'attivazione del Servizio potrà essere comunicata al Cliente con le modalità che Hellotel riterrà più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni email, messaggi sms, ecc...

4.2 La Hellotel potrà non dare seguito all'attivazione del Servizio, qualora si verifici una delle seguenti ipotesi:

1. Il Cliente è stato in precedenza inadempiente nei confronti di Hellotel;
2. Il Cliente è assoggettato a procedure concorsuali;
3. il Cliente risulti civilmente incapace;
4. Motivi tecnici e/o derivanti dal rispetto di provvedimenti delle competenti Autorità, che Hellotel indicherà per iscritto nella comunicazione di mancata attivazione del Servizio;
5. Mancato rilascio da parte del Cliente dei mezzi di garanzia, se previsti;
6. Il sottoscrittore del Contratto non documenti la sussistenza del potere di firma e di rappresentanza legale dell'associazione, della fondazione, del comitato, della società o del soggetto giuridico per il quale ha richiesto il Servizio.

Art. 5 - Attivazione e Fornitura dei Servizi

- 5.1.** I Servizi saranno attivati da Hellotel entro 90 (novanta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Hellotel della Proposta accettata, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili ad Hellotel, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori terzi.
- 5.2.** Il Cliente prende atto che per l'attivazione dei Servizi potrebbe essere necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso.
- 5.3.** Il Cliente dovrà verificare la compatibilità di propri dispositivi eventualmente attivi sull'impianto telefonico, quali a titolo meramente esemplificativo i servizi di centralino, interfono, filodifusione, smart box, teleallarme, telesoccorso o dispositivi digitali, nonché dei propri Apparati (Modem) con la fornitura dei Servizi.
- 5.4.** Secondo quanto specificato nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale e a seconda del servizio scelto, gli Apparati possono essere:
 - Forniti da Hellotel a titolo di noleggio, comodato d'uso gratuito, vendita.
 - Acquistati da parte del Cliente da Hellotel o da terzi.

- 5.5. Sulla base sempre del servizio scelto Hellotel si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso degli Apparati Hellotel e di sostituirli in qualsiasi momento.
- 5.6. Il Cliente prende atto ed acconsente che Hellotel potrà effettuare degli aggiornamenti tecnologici (aggiornamenti software e/o modifica delle configurazioni) alla propria rete, anche in un'ottica di sviluppo dei Servizi, nonché sugli Apparati (Modem) necessari per fruire dei Servizi. Resta inteso che, in tali casi, i Servizi e gli Apparati in uso al Cliente non subiranno limitazioni d'uso.
- 5.7. La fornitura dei Servizi da parte di Hellotel potrà essere sospesa in caso di interventi programmati di manutenzione, che verranno comunicati con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni. Hellotel potrà sospendere l'erogazione dei Servizi senza preavviso in caso di guasti alla rete o agli Apparati Hellotel.
- 5.8. – Servizio VoIP
- Con il termine VoIP si intende una tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione telefonica sfruttando una connessione Internet. L'attivazione del servizio presuppone la disponibilità da parte del Cliente dei seguenti requisiti:
1. Connessione banda larga con abbonamento flat, con tempi di latenza non superiori a 120 ms. Il servizio può essere erogato anche su connettività fornita al Cliente da operatori terzi.
 2. Il Servizio non può essere erogato in caso di connessione con abbonamento a consumo e/o a tempo.
 3. Per l'utilizzo del servizio è necessario installare l'hardware o il software utile per il funzionamento del VoIP. La configurazione dei dispositivi non forniti da Hellotel è a carico del Cliente.
 4. Tramite i servizi VoIP è possibile effettuare chiamate voce e Fax, ma il servizio FAX non è garantito con tutti gli apparati hardware. Non è possibile collegare al router o all'adattatore un modem o un dispositivo POS analogico; è possibile, invece, collegare un pos con porta LAN.
 5. Un canale VoIP ha un impegno di banda di circa 30/40 Kbit in entrambe le direzioni; è quindi necessario disporre di tale capacità di banda minima garantita e di un basso tempo di latenza per poter effettuare chiamate di buona qualità. L'eventuale utilizzo di programmi di file-sharing P2P (es: MicroTorrent, Emule, Winmx) o applicazioni molto esigenti in termini di banda (videosorveglianza) potrebbero degradare o rendere impossibili le chiamate VoIP.
 6. Il servizio VoIP, non essendo sostitutivo dei servizi di telefonia tradizionali, **consente** di effettuare chiamate alle sole numerazioni di seguito elencate:
 - numeri geografici nazionali e internazionali che iniziano per 0 e per 00
 - numeri verdi nazionali che iniziano per 800 e per 803
 - numeri a tariffa speciale che iniziano per 199
 - numeri di reti mobili nazionali e internazionali che iniziano per 3 o 00
 - numeri di emergenza (112, 113, 118, ecc.), ma potrebbe essere difficoltoso localizzare il chiamante.
- Il servizio **non consente** di effettuare chiamate alle seguenti numerazioni:
- numeri a tariffa speciale che iniziano per 144, 166, 899, 700, 702, 709, ecc....
7. Hellotel fornisce al Cliente un "codice segreto o codice di migrazione" necessario qualora il Cliente decidesse di trasferire la numerazione assegnata ad altro operatore.
8. Hellotel fornirà al Cliente un accesso in modalità web con username e password necessari ad accedere nell'area clienti del sito www.hellotel.it che contiene le informazioni relative al traffico effettuato sulla propria linea.
9. Hellotel fornirà solo se richiesto dal cliente un codice di identificazione personale associato al numero di telefono (SIP User) e una chiave di accesso (SIP Password) necessari per poter usufruire del servizio VoIP di Hellotel.
10. Il Cliente è tenuto a conservare e custodire gli User Id e Password rilasciati da Hellotel nella massima segretezza e sicurezza ed è direttamente responsabile per qualsiasi danno derivante dall'uso improprio degli stessi.
11. In caso di perdita o furto della Password il Cliente dovrà darne comunicazione immediata per iscritto alla Hellotel. Per ricevere nuovamente le credenziali, il Cliente potrà o attivare la procedura di recupero password sul sito: www.hellotel.it oppure inviare una richiesta scritta allegando un documento di identità con indicato l'indirizzo email o il numero cellulare per le comunicazioni.
12. Il Cliente prende atto ed accetta che, qualora sia intestatario di un contratto di accesso al servizio telefonico di base, la richiesta di attivazione dei Servizi VoIP, rappresenta manifestazione della sua volontà di recedere dall' suddetto/i di accesso in essere, con effetto dalla data di attivazione del Servizio, per tutte le linee che intende migrare in VoIP e senza alcun onere economico a carico del Cliente, rimanendo, altresì, inalterate le configurazioni compatibili già attive
13. Il Cliente è consapevole che l'indisponibilità del servizio VoIP renderà impossibile effettuare chiamate di emergenza e/o urgenti e/o di qualsiasi altra natura.
14. Il Cliente prende atto che non è prevista nell'ambito del Servizio la possibilità di trasloco della linea telefonica laddove non sia possibile mantenere la stessa numerazione, di cambio di numero telefonico e di subentro.
15. Il Servizio consente, laddove previsto nel Profilo Commerciale previa adeguata configurazione tecnica e relativo hardware, di effettuare più conversazioni contemporanee in modalità Voip.
16. In considerazione delle caratteristiche specifiche della piattaforma tecnologica utilizzata, lo standard qualitativo delle comunicazioni e dei servizi in modalità VoIP potrebbe non avere lo stesso livello previsto per le chiamate ed i servizi in fonia tradizionale.
17. Salvo diversa richiesta, nessuna numerazione risulterà sugli elenchi telefonici ed in ogni caso saranno escluse le numerazioni aggiuntive e oltre la principale (da indicarsi a cura del Cliente). Hellotel, a richiesta del Cliente e in conformità a quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali applicabile, fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, anche Voip, effettuate dal Cliente con le ultime tre cifre oscurate. Hellotel, nel caso di reclamo e se il Cliente lo richiede ai sensi della vigente normativa sulla privacy, fornirà la documentazione dettagliata del traffico telefonico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita in contestazione.
- 5.9. – Utilizzo del servizio VoIP
- a) Il Cliente utilizzerà i servizi e i dispositivi d'accesso in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso eventualmente impartite da Hellotel. Qualora il Cliente violi l'obbligo di cui al presente articolo, Hellotel potrà, senza preavviso, sospendere la fornitura dei Servizi.
 - b) Per la fruizione dei Servizi saranno impiegati terminali VoIP omologati secondo gli standard europei, in perfetto stato di funzionamento e tali da non arrecare disturbi al servizio stesso o pregiudicare il funzionamento di altri servizi presenti. Qualora il terminale non risulti più conforme alle condizioni di omologazione, oppure presenti disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o disturbare i Servizi, o creino rischi per l'incolumità fisica di persone, Hellotel potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando il terminale non conforme o difettoso sia disconnesso dal punto terminale di rete; in tal caso Hellotel informerà immediatamente il Cliente

- della sospensione, specificando i motivi della stessa.
- c) Il Cliente assume ogni responsabilità, impegnandosi a tenere indenne Hellotel da eventuali conseguenze pregiudizievoli in ordine a:
 - Utilizzazione dei Servizi e degli apparati in modo difforme
 - In caso di manomissioni o interventi sugli apparati effettuati dal Cliente ovvero da terzi non autorizzati da Hellotel;
 - Al contenuto ed alle modalità delle comunicazioni trasmesse attraverso i Servizi dal Cliente o da terzi che utilizzano i Servizi.
 - d) Il Cliente si impegna ad utilizzare i Servizi esclusivamente per uso domestico e/o professionale, ovvero l'uso che esclude la fruizione degli stessi ad uso pubblico.
 - e) Il Cliente si impegna ad utilizzare il numero geografico assegnato nel luogo dichiarato nel contratto come prevede la Legge vigente; nel caso preveda di utilizzare il servizio in località diversa rispetto a quella iniziale con diverso numero geografico, il Cliente è tenuto a richiedere una nuova numerazione geografica.
- 5.10. – Numeri di telefono personali
- a) Hellotel assegna ad ogni Cliente per i servizi voce un numero telefonico appartenente a numerazioni geografiche di rete fissa italiana.
 - b) Hellotel si impegna a mantenere, quando possibile, lo stesso numero telefonico associato al Cliente per tutta la durata del contratto, fatti salvi i casi di insorgenza di incompatibilità tecniche o regolamentari con le numerazioni, mancato pagamento entro la scadenza indicata da Hellotel del canone relativo al servizio per cui è stato acquistato il numero.
 - c) Hellotel può assegnare ad altri un numero telefonico che per qualsiasi motivo, incluso la cessazione del contratto da parte di Hellotel o del Cliente, abbia cessato di essere associato ad un Cliente. In tal caso Hellotel non è in alcun modo responsabile verso il Cliente o verso terzi di eventuali danni derivanti dalla ricezione, da parte del nuovo Cliente, di messaggi o chiamate indirizzati al Cliente (o Clienti) precedenti. I Clienti manlevano esplicitamente Hellotel in tal senso e da qualsiasi danno diretto o indiretto gli venga arrecato.
- 5.11. – Portabilità della numerazione telefonica
- a) Hellotel, attraverso il servizio di portabilità, potrà consentire al Cliente la facoltà di poter mantenere la propria numerazione telefonica attiva assegnata precedentemente da altro operatore telefonico.
 - b) Per richiedere tale servizio aggiuntivo, il cliente dovrà formulare richiesta indirizzata ad Hellotel a mezzo dell'apposito modulo predisposto presente sul sito www.hellotel.it indicando il codice segreto o di migrazione della propria linea telefonica necessario e indispensabile per effettuare la portabilità del numero.
 - c) Il Cliente prende atto che la Hellotel non è responsabile per ritardi e/o disservizi dovuti a fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore precedente. Solo ad avvenuta portabilità del numero telefonico, sarà compito del Cliente richiedere la disdetta al gestore precedente. Hellotel non sarà responsabile per le fatture ricevute dal gestore precedente per lo stesso servizio.
 - d) Il Cliente può portare il numero detenuto in Hellotel presso altro operatore; la portabilità del numero non comporta la cessazione automatica del servizio Adsl, servizio distinto, per cui il Cliente dovrà fare, se lo desidera, regolare disdetta ai sensi dell'art. 27 delle presenti condizioni contrattuali.
- Art. 5.12. – Mancata erogazione del Servizio
- a) Hellotel, salvo quanto previsto dall'art.1229 c.c. non sarà responsabile verso il Cliente e/o terzi per guasti, ritardi, cattivo funzionamento, sospensioni e/o interruzioni nell'erogazione del servizio causati da: caso fortuito o forza maggiore, da mancata erogazione di energia elettrica da parte del gestore, manomissione o interventi sul servizio o sugli apparati necessari per la fornitura del servizio, effettuati dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati da Hellotel, errata utilizzazione del servizio da parte del Cliente, inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infornistica), cattivo funzionamento dei terminali del Cliente, interruzione totale o parziale del servizio per necessità di modifiche e/o manutenzioni; interruzione totale o parziale del servizio di accesso locale fornito da altro operatore di telecomunicazioni.
 - b) Hellotel non sarà ritenuta responsabile di degni o disservizi legati ad interferenze e/o alterazioni della propagazione elettromagnetica ideale dovute a cause non dipendenti dalla volontà di Hellotel.
 - c) Hellotel non sarà responsabile verso il Cliente, verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o verso terzi, per danni indiretti o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del servizio dovute a cause di forza maggiore o fortuite nonché da calamità naturali.
 - d) Il Cliente è responsabile nei casi di utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile, di manomissioni o interventi sulle modalità di effettuazione del servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Hellotel e circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il servizio. Pertanto il Cliente terrà indenne Hellotel da ogni pretesa, azione ed eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Hellotel. Il Cliente sarà quindi responsabile dell'uso di apparecchiature non omologate e/o autorizzate nonché di qualsiasi uso improprio del servizio e, in tal caso, Hellotel potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso il servizio qualora detto uso produca danni o turbativa o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.
- Art. 5.13. – Registro elettronico
- Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza dei files di Log (di seguito "Log"), relativi all'utilizzo del servizio, generati e conservati a cura di Hellotel, o da terzi autorizzati, e finalizzati ad identificare la provenienza delle connessioni. Il contenuto del Log ha il carattere della riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo su richiesta delle Autorità competenti. Il formato dei Log sarà conforme alle leggi vigenti in Italia.
- Art. 6 – Caratteristiche del Servizio
- 6.1. Il Servizio è fornito da parte di Hellotel sulle aree coperte dalla tecnologia XDSL, FTTH, CDN, GBE, FWA, LTE in funzione di quanto riportato nel Profilo Commerciale prescelto. Al servizio disciplinato dalle presenti Condizioni Generali possono essere abbinate Opzioni/Offerte relative a specifiche Componenti Fonia, anche riferite al VoIP, disciplinate, per tutto quanto non previsto nelle presenti Condizioni Generali e dai relativi Profili Commerciali.
- 6.2. In caso di adesione da parte del Cliente ai profili di Servizio Adsl e Vdsl, fatta salva l'applicazione di condizioni specifiche eventualmente previste nei Profili Commerciali, è necessario che lo stesso sia intestatario di contratti di accesso al servizio telefonico di base (RTG – Rete Telefonica Generale) e/o al servizio ISDN (categoria Affari) e messa a disposizione una linea RTG/ISDN attiva e non occupata da altro servizio incompatibile. Nel caso in cui il Cliente decida di scegliere un operatore di accesso diverso da Hellotel per la linea RTG/ISDN, o di avvalersi di un altro operatore di accesso solo per il servizio dati, Hellotel, cesserà il Servizio in ottemperanza alla vigente normativa, a fatta salva l'applicazione di eventuali condizioni specifiche previste nei Profili Commerciali prescelti dal Cliente. Fatto salvo quanto previsto nel

presente paragrafo, il Cliente, in caso di adesione ai profili di Servizio Adsl o Vdsl, potrà richiedere una linea aggiuntiva dedicata al servizio dati, corrispondendo il corrispettivo specificamente previsto dal listino in vigore.

6.3. In caso di trasloco della linea telefonica, ovvero di richiesta di cambio numero da parte del Cliente, Hellotel si impegna a garantire, ove tecnicamente possibile, la continuità del Servizio. Hellotel provvederà ad avvertire il Cliente nel caso risulti impossibile garantire la continuità del Servizio medesimo.

6.4. La fornitura del Servizio sarà effettuata, secondo le modalità specificate nel Profilo Commerciale del Servizio, attraverso collegamenti con gli Apparat/Prodotti, forniti, ove previsto, da Hellotel in noleggio, comodato d'uso gratuito, o vendita e posizionati presso la sede del Cliente.

6.5. L'accesso Broadband si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e, quindi, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete o di sottodimensionamento della capacità trasmissiva del collegamento richiesto dal Cliente. Pertanto, il Cliente prende atto delle suddette caratteristiche del Servizio.

6.6. La velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione dei profili commerciali dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza dalla rete d'accesso che separa la sede del Cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e del computer in dotazione. Sulla carta dei servizi sono riportati i livelli di qualità minima che Hellotel si impegna a garantire ai sensi dell'art. 8 comma 6, della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Il Cliente ha facoltà di recedere senza penali o costi di disattivazione dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui Hellotel si impegna contrattualmente, ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni. A tal fine, il Cliente dovrà scaricare gratuitamente dal sito un software reso disponibile e certificato dall'AGCOM, con cui verificare la qualità della propria connessione ad internet e che conterrà, inoltre, le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate, affinché le misure possano essere considerate significative. La connessione al suddetto sito internet sarà tariffata in base all'offerta broadband del Profilo Commerciale sottoscritto dal Cliente. Qualora i valori qualitativi siano peggiorativi, rispetto a quelli indicati sulla Carta dei Servizi, il Cliente potrà inviare un reclamo scritto a Hellotel entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, allegando la stampa che riporta il risultato della verifica. Il Cliente, nel caso in cui non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo da parte di Hellotel potrà, entro i successivi 30 giorni, recedere dal contratto con le modalità e nei termini di cui al successivo articolo 17.2 senza penali o costi di disattivazione. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di Hellotel e, comunque, non oltre 30 giorni dalla comunicazione del Cliente. Il Richiedente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre un nuovo reclamo non prima di almeno 45 giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata.

6.7. Hellotel potrà utilizzare propri standard e/o standard internazionali di collegamento, apparecchiature e programmi e si riserva a modificarli secondo le proprie esigenze, dandone preventiva comunicazione al Cliente. In tal caso, il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto, entro 30 giorni dalla ricezione della predetta comunicazione, con le modalità nei termini di cui al successivo articolo 17.2. Hellotel è esonerata da ogni obbligo e responsabilità ed avrà diritto di pretendere dal Cliente il pagamento di tutte le somme maturate come corrispettivi e/o compensi, nonché tutte le altre somme ad altro titolo maturate in capo ad essa, calcolate sino alla data di efficacia del recesso.

6.8. Hellotel avrà cura di assicurare il Servizio fino al punto di interfaccia sulla Piattaforma. Pertanto, Hellotel non risponde di malfunzionamenti derivanti dall'utilizzo di Local Loop e parti componenti qualora questi siano forniti da terzi. Sarà onere del Cliente assicurarsi e garantirsi l'interoperabilità tra l'interfaccia della Piattaforma e gli Apparat/Prodotti nella propria disponibilità, fatto salvo il caso in cui tali Apparat/Prodotti siano stati venduti, noleggiati o forniti in comodato da Hellotel. In caso di interruzione nell'erogazione di energia elettrica, qualora il Richiedente non sia dotato di Apparat/Prodotti alternativi che gli consentano di sopprimere alla mancanza di energia, il Servizio, nei casi specificamente indicati nel Profilo Commerciale, non potrà essere funzionante.

6.9. Il Cliente potrà utilizzare gli Apparat/Prodotti forniti da terzi ed, in tal caso Hellotel non risponde di malfunzionamenti derivanti dall'errata configurazione dell'Apparato/Prodotto e/o da parti danneggiate di esso, né di eventuali peggioramenti delle prestazioni del Servizio.

Art. 7 - Installazione Dispositivi ed Apparat

7.1. La fornitura dei Servizi sarà preceduta dall'installazione presso la sede del Cliente del cavo di terminazione di linea Broadband (banda larga). A richiesta del Cliente e dietro pagamento del relativo costo, Hellotel provvederà, altresì, alla fornitura ed installazione presso la sede indicata nel Contratto, dei dispositivi, Apparat/Prodotti, software e quant'altro ritenga necessario per la corretta fruizione del Servizio. Nel caso di cui il Cliente richieda ad Hellotel il Servizio, ma non la fornitura degli Apparat/Prodotti necessari alla fruizione dello stesso, sarà a carico del Cliente ogni spesa inerente e necessaria all'installazione degli Apparat/Prodotti/software, secondo i parametri ed le indicazioni tecniche d'installazione fornite da Hellotel e specificate nei documenti messi a disposizione del Cliente tenuto conto:

- delle diverse tipologie e caratteristiche degli Apparat/Prodotti installabili;
- della compatibilità degli Apparat/Prodotti di proprietà del Cliente con i Servizi richiesti;
- di quanto descritto nella Scheda tecnica compilata dal Richiedente;
- della conformità alle specifiche previste dal D.Lgs. 81/08

7.2. Il Cliente si impegna a dichiarare espressamente ad Hellotel, all'atto della sottoscrizione della Proposta di attivazione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 26 commi 1, lettera b) e 3 del D. Lgs. N. 81/08, dell'esistenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione degli Apparat/Prodotti e delle misure di prevenzione e di emergenza adottate per prevenire ogni possibile situazione di fatto, anche potenzialmente lesiva della sicurezza.

7.3. Il Cliente si impegna a comunicare qualunque modifica, disposizione attuativa o diversa specificazione normativa o regolamentare, direttamente attinente alle misure di sicurezza da rispettare nell'esecuzione del Contratto, di cui lo stesso sia venuto a conoscenza e che dovesse intervenire prima dell'inizio delle attività o durante l'esecuzione delle stesse, rispondendo, in difetto, per il risarcimento di tutti i danni che dovessero derivare a Hellotel, anche a titolo di sanzione, per effetto della mancata attuazione delle misure di prevenzione e protezione.

7.4. Il Cliente provvederà a propria cura e spese ad eseguire tutti gli eventuali interventi e/o lavori di condizionamento ambientale, elettrico, meccanico ed ai successivi adeguamenti, necessari a rendere i locali idonei a ricevere ed installare gli Apparat/Prodotti ed alla corretta fruizione del Servizio. Il Cliente sarà, pertanto, responsabile nei confronti di Hellotel, sollevandola da ogni responsabilità, dei danni ad Apparat/Prodotti e/o persone causati da

malfunzionamento dell'impianto elettrico o da altri eventi ad essa non direttamente imputabili. Il Cliente sarà, altresì, responsabile per gli eventuali ritardi nell'installazione degli Apparat/Prodotti e/o per il malfunzionamento degli stessi, dovuti alla non conformità dei locali e delle relative attrezzature.

7.5. Salvo quanto eventualmente diversamente previsto nella Proposta, gli Apparat/Prodotti forniti da Hellotel verranno consegnati al Cliente o a persona da lui autorizzata per iscritto, presso il luogo indicato nella Proposta di attivazione; il Cliente si assumerà le eventuali spese ed indennità correlate a ritardi nella loro presa in consegna. Restano a carico del Cliente le eventuali predisposizioni e/o lavori di muratura che si rendessero necessari per l'installazione nella sede indicata nel Contratto del cavo di terminazione della linea, degli impianti e Apparat/Prodotti, software, necessari per la fornitura del Servizio richiesto. Il Cliente è responsabile del ritardo e/o della mancata consegna degli Apparat/Prodotti per cause a lui imputabili e, solleva Hellotel da ogni responsabilità, anche con riguardo all'eventuale impossibilità di usufruire del Servizio, dovuta al suddetto ritardo/mancata consegna dell'Apparato/Prodotto, rimanendo tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto, decorrenti dalla data di completamento del processo d'installazione fisica della linea Broadband.

7.6. Alcune funzionalità dell'Apparato sono fruibili dal Cliente immettendo le Chiavi di Accesso. Le Chiavi di Accesso sono strettamente personali ed il Cliente assume l'impegno di custodirle con la massima diligenza ed utilizzarle con la dovuta cautela per quanto concerne il mantenimento della riservatezza sulle stesse. Il Cliente prende atto e accetta che Hellotel sarà esonerata da ogni responsabilità nel caso in cui il contenuto delle Chiavi di Accesso sia rivelato a terzi per fatto del Cliente e/o di suoi ausiliari, collaboratori o dipendenti. Il Cliente potrà modificare le Chiavi di Accesso originariamente fornite da Hellotel e dovrà darne comunicazione solo a quest'ultima ogni qualvolta Hellotel abbia necessità e/o sia richiesto di effettuare degli interventi.

Art. 8 - Corrispettivi, adeguamenti e variazioni

8.1. Il Cliente riconosce a Hellotel, per la prestazione dei Servizi oggetto del Contratto, il corrispettivo economico determinato nel Profilo Commerciale prescelto, o laddove presente nel Riepilogo economico, composto dalle seguenti voci di spesa:

- Contributi una tantum all'atto dell'attivazione del Servizio ove previsti
- Canone "flat" ove previsto
- Contributo e canone, indicati nel Profilo Commerciale sottoscritto, per l'eventuale linea aggiuntiva dedicata al servizio dati Adsl o Adsl 2+
- Corrispettivi eventuali per la fruizione delle Opzioni
- Corrispettivi specifici previsti nel Profilo Commerciale sottoscritto, ivi inclusi quelli relativi a voci di traffico a consumo
- Corrispettivi dovuti in caso di noleggio e/o acquisto di eventuali Apparat/Prodotti.

8.2. Hellotel, fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 28.5, si riserva il diritto di variare le condizioni economiche riportate nel Profilo Commerciale e di determinare i nuovi corrispettivi dovuti per il Servizio, dandone preventiva comunicazione al Cliente, con un preavviso di 60 (sessanta) giorni, per mezzo di corrispondenza scritta, avviso in copia analogica, sms, o altra forma di campagna di comunicazione. Qualora il Cliente non accettasse tale variazione ed il nuovo corrispettivo così determinato, avrà la facoltà di recedere entro 30 (trenta) giorni dalla data di comunicazione della variazione, recedendo in tal caso dal Contratto, alle condizioni e ai termini di cui al successivo art. 17.3, senza alcun onere o responsabilità per entrambe le Parti.

8.3. Il Cliente ha facoltà di richiedere ad Hellotel eventuali variazioni dell'Offerta di Pricing scelta contattando l'azienda ai recapiti email e telefonici. Tale richiesta, fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 28.5 vale a tutti gli effetti come modifica contrattuale e si intende accettata da Hellotel all'atto dell'attivazione della suddetta variazione. Il Cliente ha, altresì, facoltà di richiedere variazioni del Profilo Commerciale prescelto nella Proposta di attivazione. La richiesta di attivazione del nuovo Profilo Commerciale rappresenta manifestazione della sua volontà di recedere dal precedente Profilo Commerciale. L'efficacia del recesso decorre dalla data di attivazione del nuovo Profilo Commerciale.

8.4. In caso di attivazione di servizi forniti gratuitamente al Cliente, Hellotel indicherà se gli stessi modificano le prestazioni del Servizio o limitano il diritto di scelta del Cliente, ferma restando la facoltà del Cliente di chiederne l'immediata disattivazione. Alla scadenza del periodo di gratuità degli stessi il Cliente potrà richiedere l'attivazione di detti servizi alle condizioni economiche previste dai relativi Profili Commerciali.

8.5. Il Cliente si impegna a versare ad Hellotel un deposito cauzionale infruttifero il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi richiesti e degli Apparat/Prodotti. Hellotel potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale, nel caso in cui esso non risulti più adeguato. Per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo verso il Cliente, Hellotel potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale. Hellotel provvederà, entro 120 (centoventi) giorni dalla data di cessazione del contratto a restituire al Cliente le somme versate a titolo di deposito cauzionale, purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal Contratto.

Art. 9 - Modalità di fatturazione e pagamento

9.1. Gli importi relativi al Servizio saranno addebitati sulla fattura intestata al Cliente con evidenza specifica. Salvo se diversamente previsto nel Profilo Commerciale, i canoni saranno fatturati anticipatamente e l'eventuale traffico a consumo sarà fatturato posticipatamente rispetto all'utilizzo del Servizio. Hellotel può variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali, ovvero nel caso si verificino livelli di consumo elevati. Hellotel emetterà la fattura nei termini e modalità stabilite dalla legge IVA (DPR n. 633/72). La data di ricezione della Fattura da parte del Cliente è quella indicata nella "ricevuta di consegna" della Fattura, inviata ad Hellotel da SDI. Hellotel trasmetterà al Cliente la Copia Analogica comunicando, nel contempo, che in caso di mancato recapito della Fattura, la stessa rimane a disposizione nell'Area Riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate.

9.2. Qualora il Cliente abbia scelto un'Offerta che preveda ed il pagamento rateale del contributo di attivazione del servizio e/o abbia scelto il pagamento rateale della quota di adesione e receda dal Contratto, in entrambi i casi sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza del piano rateale così come prevista nel contratto stesso, salvo che il Cliente abbia richiesto, nella comunicazione di recesso, di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

9.3. La fatturazione può essere mensile, bimestrale, trimestrale, semestrale e annuale ed i canoni saranno addebitati in via anticipata; i costi di fatturazione sono pari a € 1,90 + IVA per ogni fattura emessa.

9.4. Il Cliente deve corrispondere ad Hellotel gli importi dovuti entro la data di scadenza indicata in fattura. In caso di insolvenza il Cliente dovrà provvedere al pagamento di quanto indicato in fattura entro 24 ore, in difetto verrà limitato il profilo di banda a 32kb; il riadeguamento del profilo sarà possibile solo entro le 24 ore dal ricevimento del pagamento e comporterà per il cliente un costo di € 15,00 + iva.

9.5. Il Cliente dovrà effettuare il pagamento a mezzo addebito SDD, salvo diversa

specificazione in fase di accordo commerciale. Nell'ipotesi in cui l'addebito SDD sul conto del Cliente non andrà a buon fine verrà addebitata la commissione di insoluto. La mancata adesione a questa tipologia di pagamento o la revoca dello stesso possono, a discrezione di Hellotel, essere causa di cessazione del contratto.

9.6. La decorrenza del Contratto, ai fini della corresponsione del corrispettivo, coinciderà con la data di completamento del processo d'installazione fisica del servizio richiesto e, laddove previsto, con la data di sottoscrizione del verbale di collaudo. In ogni caso, il Cliente corrisponderà ad Hellotel gli importi dovuti entro i termini di pagamento indicati nella fattura, riferiti esclusivamente ai servizi attivati presso le singole sedi.

Qualora risulti impossibile contattare il Cliente per fissare l'appuntamento per l'installazione del servizio e/o il Cliente non rispetti l'appuntamento concordato, Hellotel si riserva il diritto di addebitare al Cliente l'intervento di fornitura a vuoto, pari ad € 30,00 + iva per IAV on call, pari ad € 90,00 + iva per IAV on field.

9.7. In caso di ritardato pagamento rispetto ai termini indicati nell'articolo 9.4, il Cliente dovrà corrispondere a Hellotel, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi di mora sugli importi scaduti calcolati, su base annua, in misura pari al tasso legale corrente aumentato di cinque punti.

9.8. In caso di mancato pagamento del corrispettivo periodico, decorsi 15 (quindici) giorni dalla data di scadenza indicata in fattura, Hellotel si riserva il diritto di risolvere il Contratto, secondo quanto previsto dall'art. 21.1, lett. d).

9.9. La cessazione, a qualunque titolo, del contratto non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati fino alla data della cessazione comprensivi di eventuali ratei di contributi fissi relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di cessazione del contratto.

9.10. Hellotel potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, i diritti di credito vantati nei confronti del Cliente derivanti dal presente contratto, senza che ciò possa in nessun caso comportare una diminuzione della tutela dei diritti di quest'ultimo.

9.12. Hellotel per l'eventuale recupero stragiudiziale del credito addebiterà al Cliente tutte le spese legali sostenute.

9.13. Nel caso in cui il Cliente aderisca al Servizio, non richiedendo ad Hellotel la fornitura degli Apparati/Prodotti necessari alla fruizione dello stesso, Hellotel non risponderà della mancata o ritardata attivazione del Servizio, causati o dipendenti dall'indisponibilità dei suddetti Apparati. In tali casi, il Ciclo di Fatturazione decorrerà comunque, dalla data di completamento del processo di installazione fisica del servizio richiesto presso la sede del Cliente.

9.14. Pagamento tramite addebito diretto

Il Cliente prende atto e accetta che, in caso di richiesta di domiciliazione del pagamento della fattura, ai fini dell'utilizzo degli schemi di addebito diretto SEPA, farà fede la classificazione del Cliente/Titolare del conto corrente sul quale avviene la domiciliazione del pagamento così come effettuata da parte del Prestatore di servizi di pagamento (di seguito PSP), secondo le previsioni del D. Lgs. 11/2010. In base alla suddetta classificazione troveranno applicazione, in via alternativa, due differenti schemi di addebito diretto SEPA: per soggetti debitori classificati come "consumatore" o "non consumatore". Il Cliente/Titolare del conto corrente è consapevole della necessità di verificare la classificazione assegnatagli dal proprio PSP e di verificare con lo stesso i profili operativi e le regole dello schema di addebito SEPA utilizzato. La classificazione del cliente debitore effettuata dal PSP potrebbe non coincidere con la classificazione commerciale risultante ad Hellotel al momento della raccolta della domiciliazione, pertanto il Cliente accetta sin d'ora ogni conseguenza derivante dalla diversa classificazione effettuata dal PSP. Per finalizzare la procedura di domiciliazione con addebito diretto in conto, nel caso di eventuale non coincidenza tra la classificazione commerciale di Hellotel e quella del PSP, il Cliente autorizza Hellotel a riproporre al PSP il mandato di addebito, secondo lo schema SEPA coerente con la classificazione effettuata dal PSP stesso.

Art. 10 - Richiesta del Cliente di Variazione dell'Offerta Commerciale e del Servizio

10.1. Il Cliente potrà richiedere il passaggio ad un'altra Offerta Commerciale Hellotel, a cambi di tecnologia, ad integrazioni o a variazioni mediante comunicazione da inviare all'indirizzo email info@hellotel.it, allegando copia del documento d'identità e indicando un indirizzo di posta elettronica valido per le successive comunicazioni. Hellotel si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente se tecnicamente e commercialmente fattibili. Dalla data di avvenuta variazione si applicheranno le condizioni dell'offerta Commerciale valida al momento della richiesta.

10.2. La richiesta di variazione dell'offerta Commerciale potrà essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento.

10.3. Entro 30 giorni dalla richiesta, Hellotel comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e del costo che tale operazione comporta, pari a € 20,00 + iva, che verrà addebitato nella successiva fattura, oppure il motivo della mancata variazione.

10.4. Il Cliente potrà comunicare la voltura del proprio contratto ad altro soggetto mediante comunicazione da inviare via email all'indirizzo info@hellotel.it, allegando copia di un documento di identità valido. La voltura s'intenderà perfezionata solo al momento della sottoscrizione del contratto da parte del nuovo utente. Il costo amministrativo della voltura è pari a € 60,00 + iva ed è a totale carico dell'utente subentrante.

10.5. Nel caso in cui la richiesta di voltura provenga da Cliente moroso, Hellotel provvederà a soddisfare le richieste solo ad avvenuto pagamento delle morosità.

10.6. Nel caso di trasloco del Cliente presso un nuovo indirizzo, quest'ultimo potrà richiedere ad Hellotel il trasferimento e l'erogazione del Servizio presso la nuova sede. La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di Hellotel e nel caso di esito negativo di dette verifiche, Hellotel informerà tempestivamente il Cliente. Hellotel addebiterà al Cliente i costi di gestione del trasloco secondo il listino in vigore al momento. Il Cliente prende atto che il trasloco potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento e/o dell'offerta commerciale sottoscritta e che tale variazione verrà tempestivamente comunicata da Hellotel. Nel caso in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, questi verranno mantenuti, salvo il recesso da parte del Cliente.

Art. 11 - Durata del Contratto, Recesso e modifica operatore

11.1. Il Contratto che prevede la concessione al Cliente degli apparati in comodato d'uso gratuito, in noleggio o in omaggio, ha una durata minima di 24 mesi.

11.2. Il contratto attivato con apparati di proprietà del Cliente non ha limiti temporali.

11.3. Il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto, con preavviso di almeno 30 giorni solari, dandone comunicazione scritta, da inviarsi o con raccomandata postale alla sede legale di Hellotel o tramite Pec, unitamente alla copia di un documento di riconoscimento valido. Se l'indirizzo Pec non è del Cliente bisognerà allegare anche una delega attraverso la quale il Cliente incarica un soggetto terzo ad inviare la comunicazione di recesso.

11.4. Eventuali richieste sprovviste di sottoscrizione o di copia del documento non saranno ritenute valide.

11.5. Il Cliente che ha sottoscritto una offerta commerciale che preveda la concessione di apparati in comodato d'uso gratuito e/o in noleggio, in caso di recesso entro il 24° mese sarà tenuto al pagamento della penale per recesso anticipato, pari ad € 100,00, oltre ai costi di disattivazione del servizio indicati in € 30,00 oltre iva.

11.6. Nel caso di recesso dopo il 24° mese il cliente sarà tenuto al pagamento dei soli costi di disattivazione del servizio.

11.7. Il Cliente che ha sottoscritto un'offerta commerciale che preveda una promozione sul contributo attivazione/installazione, in caso di recesso entro il 24° mese, sarà tenuto a corrispondere, oltre a tutto ciò di cui sopra, anche lo sconto ricevuto.

11.8. Qualora il Cliente receda dal Contratto, sarà tenuto a corrispondere gli importi relativi ai canoni ed al traffico effettuato sino alla data di effettiva cessazione del Servizio da parte di Hellotel.

11.9. Gli apparati concessi in comodato d'uso gratuito e/o a noleggio alla cessazione del Contratto dovranno essere restituiti dal Cliente entro 30 (trenta) giorni dalla disattivazione del servizio, altrimenti dovrà corrispondere una penale pari ad € 100,00. Gli apparati restituiti ad Hellotel dovranno essere funzionanti; qualora ad una verifica tecnica risultassero non funzionanti, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli stessi.

Art. 12 - Assistenza tecnica

12.1. Il servizio di assistenza tecnica standard prevede che il Cliente effettui la segnalazione di malfunzionamento al numero 0775.824309 int. 2 (dal Lunedì al Venerdì: mattina dalle ore 9,30 fino alle 12,30; pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 18,00) o all'indirizzo email assistenziaclienti@hellotel.it; in orari diversi da quelli indicati potrà essere lasciato un messaggio alla segreteria telefonica o alla casella di posta, che sarà gestito dal personale tecnico di turno.

12.2. In caso di malfunzionamento e/o guasto nella rete e nell'erogazione del servizio, non imputabile direttamente o indirettamente al Cliente, Hellotel si impegna a ripristinare il servizio stesso entro 15 (quindici) giorni lavorativi successivi alla segnalazione del malfunzionamento e/o guasto da parte del Cliente, salvo il caso di guasti di particolare complessità o dovuti a calamità naturali e salvo i casi di guasti su infrastrutture di altri non imputabili direttamente ad Hellotel.

12.3. Il Cliente che fa richiesta di assistenza tecnica accetta incondizionatamente le condizioni di assistenza offerte da Hellotel. Nello specifico caso in cui il problema non sia imputabile alla Hellotel, il costo dell'intervento resta a carico del Cliente alle tariffe vigenti e la Hellotel si impegna a fornire l'intervento entro 15 (quindici) giorni lavorativi.

12.4. Il servizio di manutenzione potrà essere effettuato da Hellotel anche avvalendosi di una ditta a ciò incaricata. Tale servizio consiste nel ripristino delle funzionalità dell'impianto per mezzo di sostituzione e/o riparazione di parti di ricambio e/o componenti degli apparati che, ancora in garanzia, risultino a giudizio di Hellotel, difettose o guaste; tale servizio non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, né attività di riparazione di guasti di prese e/o impianti elettrici. Sono, altresì, escluse – e vengono quindi poste a totale carico del Cliente secondo i listini di assistenza tecnica in vigore – le riparazioni degli apparati resesi necessarie dall'uso non corretto, da incuria, da uso non conforme alle istruzioni tecniche fornite, da manomissione, da cause accidentali o da negligenza del Cliente, con particolare riferimento, in questo ultimo caso, alle parti esterne degli apparati; per gli interventi relativi a tali prestazioni, Hellotel addebiterà al Cliente l'importo dovuto a titolo di corrispettivo per la mano d'opera, oltre al costo delle parti di ricambio. Per informazioni circa la manutenzione dei terminali e degli apparati il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Assistenza Tecnica al numero 0775.824309 int. 2. Gli interventi di manutenzione saranno effettuati solo se risultano regolarmente pagati i canoni pregressi. Gli interventi di manutenzione potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di Hellotel per giustificati motivi ed in tal caso, l'intervento sarà a totale carico della stessa Hellotel.

Gli interventi di manutenzione a vuoto, ossia in caso di irreperibilità del Cliente e in caso di assenza del Cliente nonostante l'appuntamento concordato, verranno comunque addebitati al Cliente, sulla prima fattura utile, come di seguito specificato:

=> On call € 30,00 + iva

=> On field € 90,00 + iva

Art. 13 - Chiavi di Accesso

Per accedere a specifiche funzionalità del Servizio e/o dell'Apparato Hellotel fornirà al Richiedente le Chiavi di Accesso. Le Chiavi di Accesso sono strettamente personali e, pertanto, il Richiedente è responsabile del loro utilizzo ed adopererà la dovuta cautela nella gestione e nel mantenimento delle corrette politiche di riservatezza, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e delle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali.

Art. 14 - Obblighi e responsabilità del Cliente. Condizioni particolari per i servizi di interconnettività. Uso improprio del Servizio.

14.1. Fatto salvo quanto diversamente stabilito dalle Parti nella Proposta di Attivazione o nel Profilo Commerciale, il Cliente si obbliga a:

- Non effettuare interventi e/o manomissioni, direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da Hellotel, sulle apparecchiature e/o prodotti software di proprietà di Hellotel concessi in uso o ad altro titolo;
- Non divulgare, direttamente o indirettamente, anche tramite il proprio personale, password e/o login e/o comunque le Chiavi di Accesso;
- Non cedere a terzi in tutto o in parte il Contratto, né permettere a terzi l'utilizzo dei Servizi, senza il preventivo consenso scritto di Hellotel;
- Utilizzare il Servizio per uso personale ed unicamente all'interno della sede indicata nel Contratto, accollandosi ogni conseguente responsabilità ed obbligo economico in ordine al traffico generato ed immesso sulla Piattaforma tramite il proprio collegamento;
- Denunciare immediatamente ad Hellotel eventuali anomalie riscontrate nella linea, pena la responsabilità del Cliente per il traffico generato, gli eventuali danni alla rete, il disturbo ai Servizi o ai terzi.

14.2. Il Cliente ha l'obbligo di attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio. In particolare, il Cliente non può utilizzare il Servizio:

- In violazione delle leggi vigenti;
- In modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete;
- In modo da abusare dell'offerta commerciale relativa al Servizio o dello stesso Servizio tramite un suo utilizzo non conforme al presente Contratto;
- Con specifico riguardo alla Componente Fonia, per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale o al fine di conseguire utilità ulteriori rispetto a quelle tipiche della Componente Fonia del Servizio, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, conseguire o far conseguire a terzi ovvero ad altre numerazioni ricariche o accrediti di traffico.

14.3. Hellotel ha la facoltà di sospendere immediatamente la fornitura del Servizio, senza preavviso, qualora il Cliente violi anche uno solo degli obblighi di cui al precedente punto 10.1

e/o punto 10.2 dandone, se del caso, idonea comunicazione alle Autorità competenti. Qualora l'uso improprio del Servizio da parte del Richiedente riguardi l'accesso ad Internet disciplinato dalle presenti condizioni, Hellotel si riserva di sospendere in via cautelativa tale accesso. Qualora l'uso improprio del Servizio riguardi la Componente Fonia, Hellotel, ferma restando la facoltà di sospendere il Servizio, si riserva, altresì, la facoltà di inviare una fattura anticipata e di sospendere l'applicazione delle condizioni tariffarie specifiche su tutte le linee del Cliente, valorizzando l'intero consumo di traffico effettuato, secondo quanto previsto nel Profilo Commerciale dell'offerta.

14.4. Il Cliente è sempre tenuto a comunicare immediatamente – e comunque non oltre le 24 ore – ad Hellotel la richiesta di interventi tecnici sui propri Apparati/Prodotti, terminali e/o software di proprietà del Cliente, per la corretta prestazione del Servizio. Gli eventuali danni arrecati agli Apparati/Prodotti di proprietà di Hellotel e non tempestivamente alla stessa comunicati, saranno considerati di esclusiva responsabilità del Cliente. Pertanto, in tali casi, laddove dovessero insorgere eventuali malfunzionamenti o interruzioni nella fornitura del Servizio, Hellotel non potrà esserne responsabile.

14.5. L'utilizzo dei servizi forniti da e con altre infrastrutture, sia nazionali che estere, raggiungibili tramite la Piattaforma, è soggetto alle limitazioni ed alle responsabilità stabilite da ciascun gestore o operatore internazionale dei servizi stessi, conformemente con le legislazioni vigenti nei Paesi ospitanti detti servizi, con le legislazioni internazionali in materia, nonché con i regolamenti di utilizzo delle infrastrutture interessate.

14.6. Il Cliente si obbliga ad utilizzare gli Apparati/Prodotti e quant'altro fornitogli da Hellotel in noleggio e/o comodato, seguendo le modalità e le istruzioni tecniche d'uso indicate da Hellotel stessa e, comunque, esclusivamente per la fruizione del Servizio.

14.7. Nel caso in cui i sistemi, Apparati/Prodotti di proprietà del Cliente, per l'obsolescenza tecnologica delle componenti hardware e software risultino incompatibili con le nuove configurazioni correlate alla funzionalità del Servizio, il Cliente potrà:

- Procedere all'adeguamento, a proprie spese, dei propri sistemi, Apparati/Prodotti incompatibili con le nuove configurazioni;

- Non procedere all'adeguamento dei propri sistemi, Apparati/Prodotti e servizi, nel qual caso Hellotel non sarà responsabile di eventuali malfunzionamenti o interruzioni nella fornitura del Servizio.

14.8. Ove il Servizio prevedesse come prestazione anche la diffusione al pubblico, in via telematica, di informazioni di interesse del Cliente, sarà onere di quest'ultimo fornire ad Hellotel, secondo le procedure e nei formati concordati, i testi grafici, le immagini e quant'altro necessario a detti fini. Il materiale fornito sarà esente da diritti di proprietà (copyright), ovvero il Cliente dovrà definire con i titolari di detti diritti di proprietà, i necessari accordi di licenza di utilizzo. Il Cliente in ogni caso sarà responsabile dei contenuti delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni del diritto d'autore, impegnandosi a tenere indenne Hellotel da ogni eventuale azione o pretesa per il risarcimento del danno avanzata dai terzi, ivi compreso il personale dipendente del Cliente.

14.9. Il Cliente garantisce un utilizzo corretto delle risorse pubbliche al medesimo assegnate. In ogni caso, il Cliente s'impegna a tenere indenne e risarcire Hellotel per ogni e/o qualsiasi danno, perdita o spesa derivante da qualunque violazione delle Regole di Comportamento e/o da qualunque richiesta avanzata da terze parti in relazione all'uso improprio del Servizio.

14.10. In caso di cessazione del Servizio per qualsiasi causa, il Cliente è tenuto a restituire immediatamente ad Hellotel gli indirizzi IP al medesimo assegnati.

14.11. Il Cliente è consapevole che Hellotel non può esercitare un controllo sui contenuti delle informazioni che transitano sulla rete; pertanto, Hellotel non è responsabile dei contenuti di qualunque messaggio che sia stato inviato da clienti attestati sulla propria rete.

14.12. Il Cliente prende atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di servirsi dei Servizi erogati da Hellotel per comunicazioni e corrispondenza contro la morale e l'ordine pubblico o diretti a recare molestia alla comunità pubblica o privata, a recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque e/o diretti a violare comunque il segreto dei messaggi privati. In ogni caso, le informazioni fornite dal Cliente non devono presentare forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio. È, comunque, esplicitamente vietato servirsi dei Servizi forniti da Hellotel per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato. Il Richiedente si impegna a mantenere indenne Hellotel da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione delle suddette norme.

14.13. Il Cliente si impegna ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale, ivi compreso:

- Accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione;
- Intercettare le informazioni/dati ed il traffico relativo a reti/sistemi di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione;
- Falsificare la propria identità;
- Arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età;
- Avere accesso alle informazioni che riguardino clienti terzi di Hellotel al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti;
- Attaccare, sovraccaricare o interferire con le reti, i sistemi, gli host di altri clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del Servizio mediante azioni di mailbombing, attacchi broadcast, Denial Of Service, Hacking, Cracking;
- Utilizzare gli account di posta elettronica o risorse di elaborazione di clienti di Hellotel per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. modificando l'header delle mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP);
- Introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, ecc.) che compromettano il funzionamento della rete di Hellotel, violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti ad essa attestati. Il Cliente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare mail con contenuti di qualunque tipo (commerciale, pubblicitari, politici, ecc.) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam), ...causando loro disservizi. Medesima limitazione è da riferirsi all'invio massiccio di mail e di loro repliche ad uno o più newsgroup (multiple posting). Il Richiedente non potrà, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail server di terze parti per l'invio delle proprie mail (mail relay). Nei casi previsti dal presente articolo, Hellotel potrà sospendere in ogni momento e senza preavviso l'erogazione del Servizio, riservandosi anche la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, secondo le modalità di cui all'art. 17.

Art. 15 – Responsabilità di Hellotel

15.1 Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, Hellotel non risponde dei danni subiti dal Cliente o da terzi derivanti dalla fornitura del Servizio.

15.2 Hellotel garantisce che i propri Apparati/Prodotti hardware e software, resi disponibili e forniti a richiesta del Cliente, sono idonei alla corretta fruizione del Servizio. Pertanto, Hellotel

non sarà responsabile dei danni causati al Cliente e/o a terzi, ivi compreso il personale dipendente del Cliente, derivanti dallo scorretto o negligente utilizzo degli Apparati/Prodotti noleggiati o forniti in comodato e/o da interventi o manomissioni sugli stessi effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati da Hellotel. Nel caso in cui gli Apparati/Prodotti installati presso il Cliente non siano forniti da HelloTel, quest'ultima non sarà responsabile del malfunzionamento o di interruzioni nella fornitura del Servizio.

15.3 Hellotel non può garantire l'inattaccabilità del sistema informatico e di telecomunicazioni e pertanto non risponde di eventuali danni diretti e/o indiretti subiti dal Cliente e/o da terzi in caso di attacchi informatici (virus, spamming, denial of service, ecc.).

15.4 Hellotel non risponde di eventuali vulnerabilità di sicurezza, scoperte successivamente alla data di contrattualizzazione, sugli Apparati/Prodotti di accesso utilizzati come terminazioni di rete del Servizio. Hellotel si rende comunque disponibile ad intervenire su esplicita richiesta del Cliente stabilendo l'eventuale importo che il medesimo dovrà sostenere per la riparazione della vulnerabilità stessa da parte di Hellotel. Le vulnerabilità di sicurezza scoperte su un dato Apparato/Prodotto non precludono infatti il corretto e normale funzionamento del servizio ma si limitano ad aumentare il rischio di sicurezza relativo a possibili infezioni virali o ad attacchi informatici (rischio di sicurezza che comunque permane indipendentemente dalla presenza o meno di una vulnerabilità nota). Non essendo prevedibili né il numero di nuove vulnerabilità scoperte durante il periodo di erogazione del Servizio né le attività necessarie per poterle riparare, risulta impossibile includere preventivamente, nel corrispettivo del Servizio, il costo per la loro eliminazione.

15.5 Hellotel richiederà all'Autorità competente, per conto del Cliente, un numero di indirizzi IP pubblici corrispondente a quanto definito nelle caratteristiche del Servizio. Hellotel rimarrà titolare in ogni caso degli indirizzi IP assegnati. L'assegnazione degli indirizzi è, comunque, condizionata all'effettivo accoglimento di tale richiesta da parte dell'Autorità competente e pertanto Hellotel non sarà ritenuta responsabile per il mancato accoglimento della richiesta o di eventuali ritardi dipendenti dalla medesima Autorità.

15.6 Hellotel fornisce il Servizio al Cliente sulla base di quanto dal medesimo richiesto ed indicato nella Proposta di attivazione o Preventivo; pertanto, Hellotel è esonerata da qualsiasi forma di responsabilità per disservizi originati dall'insufficienza del collegamento fornito in base a quanto riportato nel Contratto sottoscritto, rispetto alle esigenze trasmissive del Cliente stesso.

15.7 In caso di ritardo nell'attivazione del Servizio con la Componente Fonia, ivi incluso il Voip o in caso di errore o omissione nell'inserimento nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza del numero telefonico o del nominativo del Cliente indicati nella richiesta, troveranno applicazione gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi, con esclusione del maggior danno. Hellotel non è, comunque, responsabile né di eventuali errori nell'inserimento dei dati in elenco ad essa non imputabili, né dalla veridicità di titoli o qualifiche ovvero di ogni altro dato e/o informazione dichiarati dal Cliente ad Hellotel.

Art. 16 – Diritti di verifica e controllo sugli Apparati/Prodotti forniti al Cliente

Hellotel, durante la fornitura del Servizio, potrà controllare il corretto uso degli Apparati/Prodotti forniti in noleggio e/o comodato e provvedere alla loro manutenzione, accedendo con debito preavviso alla sede del Cliente, direttamente o tramite personale di ditta da essa incaricata, munito di documento di riconoscimento, comprovante identità e azienda di appartenenza.

Art. 17 – Durata e recesso

17.1 Il Contratto è a tempo indeterminato ed ha efficacia dalla data di perfezionamento, come previsto all'art. 4 ("Conclusione del Contratto").

17.2 Hellotel potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento con effetto immediato, dandone comunicazione scritta, mediante lettera raccomandata A/R o pec, con un preavviso di 30 (trenta) giorni. Il Cliente, effettivo intestatario del Contratto, ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto o anche dalla sola Offerta (Proposta di attivazione) dandone comunicazione ad Hellotel, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante lettera raccomandata A/R da inviarsi agli indirizzi indicati sul sito hellotel.it, oppure con Posta Elettronica Certificata (PEC), indirizzata a hellotel@pec.it ed, altresì allegando copia del documento di identità.

17.3 Il Cliente sarà, comunque, tenuto a corrispondere ad Hellotel gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data del recesso e, in applicazione di quanto previsto dalla Delibera n. 487/18/CONS, la commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione in caso di cessazione della linea o la commissione dovuta in caso di migrazione verso altro Operatore. L'importo relativo alle predette commissioni è indicato nel Profilo Commerciale. Tali commissioni non saranno dovute nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso ai sensi della precedente art. 8.2, per effetto di variazioni contrattuali comunicate da Hellotel ai sensi della vigente normativa.

17.4 Il Cliente potrà recedere, altresì, dai Profili Commerciali, dalle Offerte di Pricing e/o dalle Opzioni in qualsiasi momento, con le modalità di cui al precedente art. 17.2. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di Hellotel e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione del Cliente. Resta, comunque, a carico del Cliente il pagamento dei canoni/importi dovuti relativamente ai Profili Commerciali, alle Offerte e/o alle Opzioni fino alla data di efficacia del recesso. In caso di recesso del Cliente da Offerte che prevedono promozioni (a titolo esemplificativo offerte promozionate, con bonus, sconti, etc.), Hellotel addebiterà al Cliente, per ogni utenza per la quale l'offerta viene cessata, conformemente a quanto previsto nella Delibera 487/18/CONS, un importo proporzionale alla permanenza effettiva nella promozione, secondo le specifiche previsioni riportate nei singoli Profili Commerciali.

17.5 Resta inteso che, nell'ipotesi in cui il Servizio cessi per qualsivoglia causa o ragione, anche i Profili Commerciali, le Offerte di Pricing e/o le Opzioni attivati dal Cliente verranno automaticamente cessati da Hellotel.

17.6 Per i profili di Servizio a consumo, qualora la cessazione tecnica dell'accesso avvenga in data successiva a quella richiesta dal Cliente, quest'ultimo sarà comunque tenuto a corrispondere gli importi relativi al traffico eventualmente conteggiato nel periodo che intercorre tra la data di cessazione richiesta e la data di cessazione tecnica.

Art. 18 – Riservatezza delle informazioni

18.1 Le Parti garantiscono reciprocamente che il proprio personale ed il personale di ditte da esse incaricate, tratteranno come riservata ogni informazione ed ogni dato di cui venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto.

18.2 Ove il Servizio prevedesse come prestazione anche quella della gestione di informazioni e dati di proprietà del Cliente, Hellotel garantisce la riservatezza di tutti i dati gestiti con il Servizio. In caso di cessazione per qualunque causa del rapporto, Hellotel disporrà dei dati del Cliente secondo le direttive indicate da quest'ultimo; ove il Cliente non abbia comunicato alcuna direttiva entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla data di intervenuta cessazione del rapporto per

qualunque causa, Hellotel sarà libera da ogni onere ed impegno connesso e/o derivante dalla gestione dei dati del Cliente.

Art. 19 – Trattamento dei dati personali

19.1 Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione del Servizio avverrà nel rispetto delle disposizioni al Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e delle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali (d'ora in avanti congiuntamente "Normativa sul trattamento dei dati personali applicabile"). I dati saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio oggetto del presente contratto e, previo consenso del Cliente, anche per finalità ulteriori, come specificamente riportato da Hellotel nell'informativa privacy. Il testo integrale dell'informativa sul trattamento dei dati personali è allegato al presente Contratto/Proposta di Attivazione. In ogni momento il Cliente potrà richiedere o visionare l'informativa, verificare i Suoi dati ed esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 della normativa sulla privacy.

19.2 Il Cliente prende atto ed accetta che, in caso di adesione ad Offerte implicanti il passaggio da linea RTG/ISDN a VOIP, con contestuale mantenimento del medesimo numero di telefono, restano confermati i consensi privacy precedentemente espressi ad Hellotel.

19.3 In relazione ai trattamenti di dati personali, dei quali il Cliente è titolare, connessi all'esecuzione del presente contratto, ivi comprese le attività previste dal seguente art. 25.2, le Parti si conformano alle disposizioni della normativa sul trattamento dati personali applicabile. In particolare, la nomina a Responsabile del trattamento di Hellotel e dei suoi eventuali subappaltatori/subfornitori verrà effettuata secondo quanto previsto nel Profilo/Offerta Commerciale allegata alla Proposta di Attivazione.

19.4 Le Parti si impegnano, ognuna nel proprio ambito di competenza, a mantenersi reciprocamente indenni da ogni contestazione, azione o pretesa avanzate da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità derivanti da eventuali inosservanze alla vigente Normativa sul trattamento dei dati personali.

Art. 20 – Referente del Servizio

Il Cliente, al momento della sottoscrizione della Proposta di Attivazione, potrà indicare un soggetto, quale proprio referente nei rapporti con Hellotel relativamente al Servizio.

Art. 21 – Risoluzione per inadempimento

21.1 Hellotel si riserva la facoltà di risolvere il Contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del Codice Civile con comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R o pec, nei seguenti casi di inadempimento ritenuti gravi ed irreparabili:

- Il Cliente violi l'obbligo previsto al precedente articolo 14.1 lett. a), manomettendo gli Apparat/Prodotti e/o altre apparecchiature di proprietà di Hellotel;
- Il Cliente violi in tutto o in parte il divieto di distribuzione, anche gratuita, della connettività da/verso Internet, così come previsto al precedente art. 14.1 lett. d);
- Il Cliente violi in tutto o in parte gli obblighi di cui agli artt. 14.1, 14.2, 14.9, 14.10, 14.12 e 14.13;
- In caso di mancato pagamento del corrispettivo del Servizio e/o del mancato rilascio dei mezzi di garanzia di cui all'art.8 e/o del mancato rispetto degli obblighi di cui all'art. 9.8;
- Il Cliente agisca o si qualifichi come rappresentante o agente di Hellotel, violando quanto previsto all'art. 9.4;
- Il Cliente non consenta ad Hellotel di esercitare i diritti di verifica e manutenzione sugli Apparat/Prodotti di cui all'art. 16;
- Il Cliente violi il divieto di cessione del contratto di cui all'art. 24.

21.2 In caso di risoluzione, fatto salvo quanto previsto al successivo art. 25.8, il Cliente provvederà a restituire entro 30 giorni il materiale, gli Apparat/Prodotti di proprietà di Hellotel, senza alcun onere, spesa o responsabilità a carico di quest'ultima. Il Cliente ha, altresì, l'obbligo di conservare in buono stato gli Apparat/Prodotti di proprietà di Hellotel fino al momento dell'effettiva restituzione.

Art. 22 – Interruzione del servizio

22.1 Il Cliente accetta che Hellotel possa sospendere temporaneamente la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture necessarie per l'erogazione del Servizio, senza che ciò abbia alcun effetto sugli effetti del Contratto, né dia diritto a rimborsi o indennizzi.

22.2 Hellotel avrà facoltà di interrompere la fornitura del Servizio, anche oltre il limite delle 24 (ventiquattro) ore lavorative, dandone comunque tempestiva comunicazione al Cliente, qualora sussistano fondate ragioni di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza, ovvero nei casi di forza maggiore o per ordine di un'Autorità.

22.3 Fatto salvo il caso di eventi di forza maggiore e per ordine di un'Autorità, l'interruzione del Servizio non potrà prolungarsi per un periodo superiore ai 3 (tre) giorni lavorativi; in tal caso, il Cliente potrà, comunque, esercitare il diritto di recesso dal Contratto, senza alcun diritto a rimborsi o indennizzi.

Art. 23 – Offerte di Pricing

23.1 Il Cliente intestatario del Contratto può richiedere l'attivazione di Offerte di pricing e/o eventuali Opzioni. Si intende per Offerta/Opzione di pricing la modalità di valorizzazione dei consumi, anche in modalità dial-up, relativi al traffico uscente sviluppato dalle linee telefoniche e/o dalle linee aggiuntive con attiva una Componente di Fonia del Cliente verso numerazioni di rete fissa e/o mobile, con le eccezioni previste nel Profilo Commerciale dell'Offerta/Opzione prescelta dal Cliente.

23.2 L'attivazione dell'Offerta avverrà entro 30 (trenta) giorni dalla data di registrazione della richiesta del Cliente, compatibilmente con le necessarie verifiche tecniche e salvo quanto diversamente indicato nel Profilo Commerciale di riferimento.

23.3 Ferma restando la validità ed efficacia delle Condizioni Generali dei Servizi, il Cliente può recedere dall'Offerta/Opzioni in qualsiasi momento con le modalità e nei termini di cui al precedente articolo 17.2.

23.4 L'Offerta di Pricing non è compatibile con altri tipi di agevolazione del traffico telefonico già presenti sulla/e linea/e telefonica/che indicata/e nel Contratto sulla/e quale/i si applica l'Offerta e, pertanto, salvo specifica indicazione di Hellotel, l'applicazione dell'Offerta comporta l'immediata cessazione di qualsiasi altra offerta di fonia precedentemente applicata sulla linea. Il corrispettivo previsto per l'Offerta e le Opzioni è aggiuntivo rispetto al canone dovuto per l'abbonamento al servizio telefonico di base di Hellotel, fatte salve eventuali eccezioni previste dal Profilo Commerciale scelto dal Cliente.

23.5 In caso di trasloco di una o più linee telefoniche, ovvero di richiesta di cambio numero da parte del Cliente, Hellotel si impegna a garantire, ove tecnicamente possibile, la continuità dell'Offerta; in caso contrario Hellotel provvederà ad avvertire il Cliente.

23.6 Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, Hellotel non risponde dei danni subiti dal Cliente o

da terzi, causati dall'utilizzo dell'Offerta. In caso di utilizzo improprio e/o fraudolento dell'Offerta/Opzione da parte del Cliente e/o di terzi, Hellotel, fatto salvo quanto previsto all'articolo 14.3, potrà sospendere e/o cessare immediatamente l'applicazione dell'Offerta/Opzione stessa, anche senza preavviso, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno.

Art. 24 – Cessione del Contratto

24.1 Il Cliente non potrà cedere il Contratto a nessun titolo, parzialmente o totalmente, in mancanza della preventiva autorizzazione scritta di Hellotel.

24.2 In casi di cessione autorizzata, la medesima è a titolo oneroso e sarà a carico del cessionario il pagamento del corrispettivo ad essa relativo.

24.3 Il Cliente acconsente preventivamente che Hellotel sostituisca a sé un terzo nei rapporti derivanti dal contratto e la suddetta cessione diverrà efficace nei suoi confronti dal momento in cui verrà notificata la cessione medesima.

Art. 25 – Noleggio, Comodato e manutenzione degli Apparat/Prodotti

25.1 Per noleggio è intesa la concessione da parte di Hellotel d'uso non gratuito di Apparat e/o Dispositivi per tutta la durata del contratto. Tali apparati rimangono, quindi, di proprietà di Hellotel.

25.2 Per comodato d'uso si intende la concessione d'uso gratuito in favore del Cliente per tutta la durata del contratto di Apparat e/o Dispositivi, che, pertanto, rimangono di proprietà di Hellotel.

25.3 Il canone di noleggio deve essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale.

25.4 Gli interventi di manutenzione sugli apparati in noleggio o in comodato d'uso portati dal Cliente presso la sede legale di Hellotel sono gratuiti, mentre quelli eseguiti presso il Cliente sono soggetti al pagamento del diritto di chiamata. Le eventuali spese di spedizione dei dispositivi per riparazioni e/o modifiche della configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.

25.5 Il Cliente si obbliga a mantenere gli apparati di proprietà di Hellotel liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.

25.6 Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare gli apparati ricevuti e gli accessori con la massima cura e diligenza "del buon padre di famiglia", assumendosi il rischio relativo al loro deterioramento che ecceda l'uso normale. Il Cliente si obbliga, altresì, a non cedere a terzi, per alcun titolo o causa, gli apparati ricevuti, a non aprirli, smontarli, rimuoverli, manometterli in qualsiasi modo o eseguirvi interventi di qualsiasi natura.

25.7 La durata del noleggio, in ragione della intrinseca connessione, corrisponde alla durata del Contratto per l'erogazione del Servizio richiesto.

25.8 La cessazione del Contratto per qualunque causa, determina di diritto la risoluzione del contratto di noleggio degli Apparat/Prodotti, software.

25.9 In caso di cessazione del Contratto il Cliente provvederà, a propria cura e spese, alla riconsegna ad Hellotel degli apparati forniti in comodato d'uso e/o noleggio, secondo le modalità indicate nella comunicazione di riscontro della disdetta; in difetto, verrà addebitata la penale per mancata restituzione apparati.

25.10 Nel caso in cui l'apparato restituito dal Cliente risultasse non funzionante lo stesso verrà fatturato al Cliente a prezzo di listino.

Art. 26 – Diritto di recesso/ripensamento

a. Il Cliente, in qualità di consumatore ai sensi dell'art. 3, del D. Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) e successive modifiche apportate dal DLGS n. 21 del 21 febbraio 2014, qualora abbia concluso la procedura per l'attivazione del Servizio attraverso mezzi di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali, potrà esercitare il diritto di recesso previsto dall'art. 52 del citato Decreto dandone comunicazione scritta mediante PEC o raccomandata A/R o, da inviarsi alla sede legale di Hellotel (via Mària n. 129 – Frosinone – 03100 FR), entro 14 (quattordici) giorni solari dalla data di sottoscrizione del Modulo di Adesione, restituendo contestualmente tutti gli apparati consegnati al Cliente al momento dell'attivazione. Il Cliente riconosce di aver ricevuto da Hellotel una adeguata e completa informativa precontrattuale concernente il servizio, gli apparati, le modalità di pagamento ed i diritti del consumatore. Nel caso di passaggio da altro operatore, il Cliente, quale consumatore, è consapevole che, prima ancora che il contratto con Hellotel si concluda, con la richiesta di migrazione viene a cessare il rapporto con il precedente fornitore del servizio oggetto di trasferimento e che l'eventuale esercizio del diritto di recesso non comporta l'automatico ripristino di tale rapporto contrattuale.

26.1 Hellotel potrà recedere dal Contratto, qualora risulti che il Cliente abbia fornito dati identificativi non corretti, attraverso una comunicazione inviata all'indirizzo e-mail comunicato dal Cliente a cui farà seguito comunicazione scritta inviata al domicilio fisico indicato dal cliente stesso.

26.2 In caso di recesso entro i quattordici giorni solari dalla data di sottoscrizione del Modulo di Adesione, la restituzione degli apparati di proprietà di Hellotel dovrà avvenire entro dieci giorni dalla data di cessazione del servizio e sarà a cura e spese del Cliente. In caso di mancata restituzione degli apparati il recesso non potrà essere accettato.

26.3 In caso di recesso il costo di installazione e attivazione rimarrà a carico del cliente.

Art. 27 – Facoltà di subappalto/subfornitura

Il Cliente prende atto ed accetta che Hellotel, per l'esecuzione delle attività oggetto del Contratto, potrà avvalersi di ditte dalla stessa selezionata. Ferma restando l'eventuale responsabilità della ditta incaricata dei lavori, Hellotel non potrà in ogni caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi pregiudizio, danno, perdita, onere, spesa inerente e/o conseguente allo svolgimento di dette attività svolte da remoto e/o on site, quali a mero titolo esemplificativo la perdita di dati, il malfunzionamento del software installato, errori di configurazione.

Art. 28 – Disposizioni generali

28.1 Tutte le comunicazioni tra le Parti relative al presente Contratto dovranno essere effettuate con scambio di corrispondenza scritta da indirizzarsi alle destinazioni e/o agli indirizzi e-mail indicati nella Proposta di Attivazione, fatte salve eventuali diverse modalità di comunicazione previste nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, in particolare articolo 8.3, e/o nei singoli Profili Commerciali.

28.2 In caso di cessazione del Servizio, per qualunque causa, cesseranno anche tutti le relative prestazioni accessorie.

28.3 I rapporti tra Hellotel ed il Cliente aventi ad oggetto il Contratto non possono essere interpretati come rapporti societari, di associazione e/o collaborazione, né ciascuna delle Parti potrà essere considerata agente o rappresentante dell'altra. È fatto espresso divieto al Cliente di qualificarsi quale agente, collaboratore o rappresentante di Hellotel ed, in tale qualità, di offrire

servizi e prodotti a terzi.

28.4 Reclami. Eventuali reclami potranno essere comunicati a Hellotel all'indirizzo e-mail info@hellotel.it, unitamente alla copia di un documento di riconoscimento in corso di validità; eventuali rimborsi saranno compensati della fattura successiva. La presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento degli importi maturati nei termini di scadenza.

28.5 Modifiche. Hellotel si riserva la facoltà di modificare in ogni momento le presenti Condizioni Generali, dandone comunicazione al Cliente per mezzo di corrispondenza scritta o avviso in copia analogica. Qualora, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione, il Cliente non receda dal Contratto, inviando ad Hellotel la relativa comunicazione, con le modalità e termini di cui al precedente articolo 17.2, le modifiche si intenderanno accettate. Nell'ipotesi in cui il Cliente eserciti il recesso ai sensi del presente articolo, Hellotel non applicherà alcun corrispettivo.

Art. 29 – Legge applicabile e Foro competente

Il presente Contratto è regolato e deve essere interpretato in conformità a quanto previsto dalla Legge Italiana. Le Parti convengono espressamente di devolv ere qualsiv oglia eventuale controversia in sede giurisdizionale alla competenza esclusiva del Foro di Frosinone.

Art. 30 - Rinvio

Per quanto non espressamente previsto dalle presenti Condizioni Generali di Contratto, trovano applicazione le vigenti disposizioni del Codice civile e di legge applicabili.

Data 11/03/2025

Firma Leggibile e Timbro Legale Rappresentante _____

APPROVAZIONE CLAUSOLE VESSATORIE

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 codice civile si approvano specificamente per iscritto con apposita sottoscrizione i seguenti articoli delle presenti Condizioni Generali: art. 6 (Caratteristiche del servizio), 7 (Installazione dispositivi ed apparati), 8 (Corrispettivi, adeguamenti e variazioni), 9 (Modalità di fatturazione e pagamento), 10 (Richiesta del Cliente di variazione dell'offerta commerciale e del servizio), 11 (Durata del contratto, recesso e modifica operatore), 12 (Assistenza tecnica), 13 (Chiavi di accesso), 17 (Durata e recesso), 18 (Riservatezza delle informazioni), 21 (Risoluzione per inadempimento), 22 (Interruzione del servizio), 23 (Offerte di pricing), 24 (Cessione del contratto), 25 (Noleggio, comodato e manutenzione degli apparati/prodotti), 26 (Diritto di recesso/ripensamento) e 27 (Facoltà di subappalto/subfornitura).

Data 11/03/2025

Firma Leggibile e Timbro Legale Rappresentante _____

Autorizzazione per l'Addebito in Conto Corrente delle disposizioni

<input type="checkbox"/> SEPA CORE DIRECT DEBIT (utenti privati)	<input checked="" type="checkbox"/> SEPA BUSINESS TO BUSINESS DIRECT DEBIT (utenze aziendali)
--	--

Riferimento Mandato: **AFQZB4640000287**
 (da completare a cura del Creditore)



Cognome e Nome/Ragione sociale del Debitore:	R.E.M. srl
Indirizzo (Via/C.so/P.zza/Largo)	Via Madonna Degli Angeli
Località - Prov. - CAP	Ferentino - FR - 03013
Titolare del Conto Corrente (Indicare IBAN):	IT35R0200814809 000400004369
Presso la Banca	
Cognome e Nome del Sottoscrittore:	Pietrangeli Roberta
Codice Fiscale del Sottoscrittore:	PTRRRRT67H41C858G

Ragione sociale del Creditore:	HELLOTEL TELECOMUNICAZIONI SRL
Codice identificativo del Creditore (Creditor Identifier):	IT 48 001 0000002434360604
Sede legale (Via/C.so/P.zza/Largo)	Via MÀRIA N. 129
Località - Prov. - CAP	FROSINONE - FR - 03100

Il sottoscritto Debitore autorizza:

- il Creditore a disporre sul conto corrente sopra indicato addebiti in via continuativa
- la Banca ad eseguire l'addebito secondo le disposizioni impartite dal Creditore

Il rapporto con la Banca è regolato dal contratto stipulato dal Debitore con la Banca stessa.

Se il presente mandato è di tipo SEPA CORE DIRECT DEBIT, riservato ad utenti privati, il sottoscrittore ha facoltà di richiedere alla Banca il rimborso di quanto addebitato, secondo quanto previsto nel suddetto contratto; eventuali richieste di rimborso devono essere presentate entro e non oltre 8 settimane a decorrere dalla data di addebito. NB - Non applicabile a mandati di tipo SEPA B2B DIRECT DEBIT così come i diritti del Debitore riguardanti l'autorizzazione in questione sono indicati nella documentazione ottenibile dalla Banca

Data 11/03/2025

Firma Leggibile e Timbro Legale Rappresentante

Eventuali soggetti per conto dei quali viene effettuato il pagamento

Per pagamenti relativi a un contratto tra un soggetto diverso dal sottoscrittore e il Creditore (ad es. liquidazione di fatture intestate a terzi), usare questo campo per indicare il nominativo di tale soggetto. Se il pagamento concerne il sottoscrittore, lasciare in bianco.

- Nome dell'effettivo debitore: Pietrangeli Roberta
- Codice identificativo dell'effettivo Debitore: PTRRRRT67H41C858G

RESTITUIRE IL MODULO DEBITAMENTE COMPILATO A: HelloTel Telecomunicazioni Srl / Via MÀria, 129 - 03100 FROSINONE (FR)
 clienti@hellotel.it / Tel. 0775/824309 - Fax 0775/876449

FIRMA CLIENTE PER ACQUISIZIONE DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ARTT. 13-14 Reg.to UE 2016/679

Il sottoscritto interessato: R.E.M. srl, Tel. , E-mail info@remsolution.it, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 7 del Reg.to UE 2016/679, (documento di informativa n. 11184.51.111133.109), presta il suo consenso alla comunicazione dei propri dati personali:

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Esprimo il consenso | <input type="checkbox"/> Non esprimo il consenso all'invio di informazioni commerciali tramite e-mail o sms. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Esprimo il consenso | <input type="checkbox"/> Non esprimo il consenso all'invio di Newsletter. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Esprimo il consenso | <input type="checkbox"/> Non esprimo il consenso all'invio di comunicazioni ed inviti ad eventi organizzati dalla HelloTel Telecomunicazioni srl. |

DATA 11/03/2025

Firma Leggibile e Timbro Legale Rappresentante