

# SERVIZI CONNETTIVITA' E VOCE PLANETEL FULL HOME

## CONTRATTO DI ABBONAMENTO

### IL PRESENTE CONTRATTO E' COMPOSTO DA:

DOCUMENTO 1: DETTAGLIO SERVIZI ACQUISTATI E ANAGRAFICA CONTRAENTE  
DOCUMENTO 2: CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO E LISTINO TARIFFE TELEFONICHE  
DOCUMENTO 3: CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI  
DOCUMENTO 4: MANDATO SEPA DIRECT DEBIT CORE PER L'ADDEBITO BANCARIO

	REVISIONE:	1.2/17
	VALIDITÀ DOCUMENTO DAL:	01/01/2017
	DURATA MINIMA CONTRATTUALE:	24 MESI
	PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE:	TRIMESTRALE ANTICIPATA



## PUNTI DI CONTATTO

UFFICIO	TELEFONO	EMAIL	ORARI
COMMERCIALE	035.204070	SALES@PLANETEL.IT	08:30-18:00
AMMINISTRAZIONE	035.204090	AMMINISTRAZIONE@PLANETEL.IT	08:30-18:00
ASSISTENZA	035.204091	ASSISTENZA@PLANETEL.IT	08:00-12:30 14:00-18:00

NUMERO VERDE INFORMAZIONI COMMERCIALI: 800.608.306

## DEFINIZIONI

**Servizi Connettività e Voce FULL HOME:** offerta commerciale che riunisce il servizio di connettività ad internet e di telefonia VoIP, rivolto ad utenze a carattere esclusivamente domestico e non professionali ed erogato, secondo opzione del CLIENTE, con tecnologie FTTH, XDSL, ULL simmetrici. Possono essere compresi ulteriori servizi a carattere telematico quali: email, fax. Di seguito per brevità solamente "SERVIZIO".

**Dettaglio servizi acquistati e anagrafica contraente:** documento riepilogativo delle informazioni anagrafiche fornite dal CLIENTE.

**Condizioni Generali di Contratto:** il presente documento contenente le clausole contrattuali uniformi e standardizzate che disciplinano il CONTRATTO concluso tra il CLIENTE e PLANETEL SRL.

**Consenso al trattamento dei dati personali:** documento riepilogativo delle modalità di trattamento dei dati personali del Cliente adottate da PLANETEL SRL.

**Cliente:** la persona fisica che richiede la fornitura del SERVIZIO i cui dati sono riepilogati nel Documento "DETTAGLIO SERVIZI ACQUISTATI E ANAGRAFICA CONTRAENTE"

**FTTCab:** acronimo di "Fiber to the Cabinet", definisce una tipologia di connessione ad internet in banda larga composta da un primo tratto di collegamento tra centrale di zona e centrale di quartiere in fibra ottica ed un restante tratto di collegamento in rame fino all'utenza finale;

**ADSL:** acronimo di "Asymmetric Digital Subscriber", definisce una tipologia di connessione interamente basata su rame;

**VoIP:** tecnologia informatica in grado di realizzare connessioni telefoniche vocali mediante la conversione del segnale voce/fax in un flusso di dati internet;

**Blocco selettivo chiamata:** funzione che consente di bloccare, ovvero di sbloccare, gratuitamente, le chiamate verso le numerazioni associate ai servizi a sovrapprezzo, come definite dal d.m 145/2006. L'accesso a questa funzione è protetto mediante PIN d'accesso personale;

**Credenziali di Accesso:** coppia di valori alfanumerici riportati nei documenti di fatturazione utilizzabili per l'accesso ai propri servizi dedicati, reperibili sul Portale Online Clienti;

**Portale Online Clienti:** insieme di pagine web predisposte per erogare al Cliente servizi personalizzati, previa autenticazione iniziale mediante inserimento delle proprie Credenziali di Accesso;

## 1. OGGETTO

- 1.1 IL CLIENTE e PLANETEL SRL (di seguito per brevità solamente "Planetel"), in persona del legale rappresentante Sig. Bruno Mario Pianetti (per dati e riferimenti si veda ART. 21) premesso che:
  - a) PLANETEL in forza di appropriati contratti con primari fornitori nazionali ed internazionali di servizi telefonici fissi e mobili tra loro collegati (di seguito detti Operatori), dispone di un collegamento diretto tra la rete mondiale Internet ed i propri apparati telematici (di seguito detti server) nonché di un collegamento diretto dei medesimi alle linee telefoniche locali e internazionali siano esse fisse o mobili.
  - b) IL SERVIZIO si sviluppa in un'ottica di modularità e componibilità e può utilizzare per la generazione della modulistica contrattuale anche procedure online parzialmente automatizzate e pertanto il presente contratto è organizzato e composto da diversi documenti:
    - 1) IL DETTAGLIO SERVIZI ACQUISTATI E ANAGRAFICA CONTRAENTE, riepilogativo della natura, qualità, tipologia, dettaglio tecnico, modalità di erogazione e corrispettivo di ogni singolo servizio e dei dati anagrafici dichiarati dal cliente in fase di sottoscrizione;
    - 2) delle CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO E LISTINO TARIFFE TELEFONICHE;
    - 3) del CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI;
  - c) Le presenti CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO E LISTINO TARIFFE TELEFONICHE, il DETTAGLIO SERVIZI ACQUISTATI E ANAGRAFICA CONTRAENTE ed il CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, costituiscono un corpo unico di norme (collettivamente denominato "CONTRATTO SERVIZI CONNETTIVITÀ E VOCE FULL HOME") a disciplina del rapporto tra PLANETEL e il CLIENTE e pertanto devono essere considerate in maniera unitaria e inscindibile.

## 2. MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- 2.1 IL CLIENTE può richiedere uno o più servizi del SERVIZIO completando la procedura guidata online, accessibile tramite la pagina iniziale del sito web <http://www.fibra.planetel.it>.

## 3. ACQUISTO DI SERVIZI NON ANCORA ATTIVABILI

- 3.1 IL CLIENTE con la sottoscrizione del presente contratto può acquistare il SERVIZIO che alla data di sottoscrizione non risulta ancora attivabile perché il territorio in cui quest'ultimo è collocato risulta non ancora servito con la predetta tecnologia;
- 3.2 IL CLIENTE dichiara di essere consapevole che il SERVIZIO diverrà disponibile indicativamente entro 180 giorni solari della sottoscrizione del presente contratto, data indicativa esposta da operatore primario incaricato di sviluppare la predetta tecnologia nella zona interessata
- 3.3 IL CLIENTE riconosce che la data di pianificazione indicata all'art. 3.2 ha valore puramente indicativo e pertanto potrà essere suscettibile di modifiche e/o differimenti.
- 3.4 IL CLIENTE dichiara altresì di essere consapevole che le aree di sviluppo indicate dagli operatori primari incaricati potranno essere eliminate ed a tal proposito il servizio qui opzionato ed acquistato non potrà essere attivo, ciò senza che a PLANETEL possano essere addebitate responsabilità

e/o possano essere avanzate richieste danni trattandosi di causa di forza maggiore non imputabile a PLANETEL.

- 3.5 IL CLIENTE, una volta che il servizio sarà attivabile, potrà recedere dal contratto con le modalità e le conseguenze già previste e precisate all'art. 9.

## 4. ATTIVAZIONE, INSTALLAZIONE DEL SERVIZIO E NOLEGGIO APPARECCHIATURE

- 4.1 IL SERVIZIO verrà attivato da PLANETEL indicativamente entro il termine di 60 giorni lavorativi decorrente dalla ricezione del Contratto per servizio FTTCAB e FTTH, così come indicato all'ART. 2.1, anche in considerazione del tempo stimato per l'ottenimento dei necessari permessi da parte degli enti pubblici preposti il cui rilascio è vincolante per l'efficacia del presente Contratto.
- 4.2 L'efficacia del CONTRATTO è subordinata all'esito positivo delle verifiche tecniche e disponibilità delle risorse, che PLANETEL effettuerà ricevuto il CONTRATTO in originale;
- 4.3 Qualora dette verifiche avessero esito negativo, il CONTRATTO si intenderà inefficace e, dunque, non vincolante in alcun modo né per PLANETEL né per il CLIENTE, i quali conseguentemente non avranno reciprocamente nulla a che pretendere a qualsivoglia titolo o ragione con riferimento al CONTRATTO.
- 4.4 IL CLIENTE prende atto che l'attivazione del SERVIZIO potrebbe comportare l'interruzione del servizio di telecomunicazione, in particolare in casi di portabilità di numerazioni telefoniche, migrazione di connettività esistenti e trasferimento di servizi connessi all'utilizzo di Internet prima forniti al CLIENTE da altro operatore di telecomunicazioni. PLANETEL pertanto, sarà esonerata da ogni responsabilità conseguente al predetto disservizio.
- 4.5 L'attivazione e/o l'utilizzo da parte del CLIENTE del SERVIZIO può richiedere l'installazione ed il collegamento alla rete elettrica e/o alla linea telefonica di uno o più apparati elettronici quali a titolo esemplificativo: router, switch, proxy e firewall, di seguito identificati unicamente per brevità come "APPARECCHI".
- 4.6 IL CLIENTE accetta che, salvo una diversa indicazione nel DOCUMENTO DETTAGLIO SERVIZI ACQUISTATI E ANAGRAFICA CONTRAENTE
  - a) la consegna degli APPARECCHI si intende effettuata a mezzo posta o corriere espresso all'indirizzo indicato dal CLIENTE entro 30 giorni dalla data di attivazione del CONTRATTO.
  - b) il collegamento degli APPARECCHI alla rete elettrica e/o alla rete telefonica, così come l'installazione degli eventuali filtri necessari per il corretto funzionamento degli apparati telefonici analogici, è a carico del CLIENTE, il quale può avvalersi del servizio di assistenza telefonica PLANETEL per maggiori dettagli.
  - c) E' facoltà del CLIENTE avvalersi del personale PLANETEL per il collegamento degli APPARECCHI al costo indicato nell'offerta commerciale facente parte del presente CONTRATTO.
- 4.7 Gli APPARECCHI vengono forniti da PLANETEL al CLIENTE in noleggio operativo come parte integrante del SERVIZIO, il CLIENTE si impegna pertanto ad utilizzare gli APPARECCHI nel pieno rispetto delle istruzioni fornite da PLANETEL ed indicherà se nel luogo dell'installazione siano presenti rischi specifici secondo quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008 e SS.M.
- 4.8 IL CLIENTE assume l'impegno di conservare e custodire gli APPARECCHI e ne resterà responsabile fino al momento in cui la stessa gli viene consegnata per eventuali sostituzioni o riparazioni dovute a eventi atmosferici, sovratensioni, allagamenti, incendio, dolo, atti vandalici, manomissioni, furto e/o smarrimento.
- 4.9 IL CLIENTE si obbliga a non intervenire o manomettere, direttamente ovvero mediante terzi, le apparecchiature, il software e più in generale qualsivoglia prodotto messogli a disposizione da PLANETEL per la fruizione del SERVIZIO. IL CLIENTE si obbliga ad utilizzare apparati conformi alla normativa e agli standard tecnici vigenti ed aventi i requisiti mini-mi eventualmente indicati da PLANETEL ai fini della fruizione del SERVIZIO.
- 4.10 Nel caso si verifichino anche solo una delle previsioni di cui all'ART. 4.8 e ART. 4.9, il costo delle apparecchiature e degli interventi necessari al ripristino verranno addebitati al CLIENTE al prezzo di listino in vigore.
- 4.11 Resta inteso che nel caso previsto dall'ART. 4.10 "addebito degli APPARECCHI", per il nuovo fornito si pagherà il canone originariamente contrattualizzato.
- 4.12 PLANETEL ha la facoltà di subappaltare a terzi l'esecuzione di prestazioni necessarie alla messa in opera e mantenimento del SERVIZIO, servendosi di personale qualificato per assicurare il corretto esercizio del SERVIZIO in oggetto.
- 4.13 PLANETEL non sarà responsabile dei danni derivanti al CLIENTE od a terzi a causa della non attivazione, della sospensione, dell'interruzione o del malfunzionamento del SERVIZIO che sia imputabile al fatto del CLIENTE e/o al fatto di terzi o che comunque sia dovuto a caso fortuito o forza maggiore.

## 5. UTILIZZO, SOSPENSIONE DEL SERVIZIO, OBBLIGHI DEL CLIENTE E PROVVEDIMENTI IN CASO DI USO ILLECITO

- 5.1 IL CLIENTE si impegna ad utilizzare il SERVIZIO in conformità a tutte le disposizioni legislative civili, penali, amministrative e regolamentari applicabili alle telecomunicazioni a mezzo telefono e/o internet.
- 5.2 Per l'erogazione del SERVIZIO è previsto l'utilizzo del router PLANETEL, con le configurazioni iniziali preimpostate da PLANETEL. E' tuttavia facoltà del CLIENTE utilizzare apparati router purché compatibili con gli standard di interconnessione digitale adottati da PLANETEL.
- 5.3 IL CLIENTE si impegna a consentire a terzi di utilizzare il SERVIZIO purché ciò avvenga in conformità all'ART. 5.1.
- 5.4 Qualora il sistema telefonico e/o gli apparati di rete del CLIENTE non siano o non risultino più conformi alle condizioni di omologazione o non siano compatibili con il SERVIZIO, quest'ultima potrà sospendere la fornitura del SERVIZIO fino a che la problematica non sarà risolta. PLANETEL informerà immediatamente il CLIENTE della sospensione, specificando i motivi della stessa.
- 5.5 IL CLIENTE garantisce che qualunque materiale immesso nelle aree pubbliche di internet eventualmente fornitigli da PLANETEL è originale, con eccezione di eventuali estratti di materiale protetto da diritto d'autore che potranno essere immessi solo con il permesso scritto del titolare e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso.



- 5.6 IL CLIENTE terrà indenne PLANETEL da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese, anche legali, subite o sostenute, inoltre la manleva da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi nei suoi confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al CLIENTE medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal presente CONTRATTO o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del CLIENTE ed alle garanzie prestate con sottoscrizione del CONTRATTO medesimo.
- 5.7 È espressamente esclusa ogni responsabilità di PLANETEL per ogni informazione pubblicata in Internet dal CLIENTE. Qualora le informazioni abbiano carattere di pubblicità, il CLIENTE garantisce che le stesse siano conformi ad ogni disposizione vigente in materia e si obbliga a considerare vincolanti le regole del Codice di Autodisciplina Pubblicitaria. Qualora le informazioni abbiano carattere di stampa o di stampato ai sensi delle vigenti leggi, a queste si applicheranno le disposizioni vigenti in materia di stampa e i relativi adempimenti saranno di esclusivo onere del CLIENTE.
- 5.8 IL CLIENTE prende atto che PLANETEL avrà il diritto senza incorrere in alcuna responsabilità, anche senza previa comunicazione, di:
- interrompere l'utilizzo del SERVIZIO per necessità di manutenzione, ripristino, riparazione o miglioramento delle proprie apparecchiature. Verrà data un'informativa al CLIENTE sulla durata di dette operazioni;
  - interrompere l'utilizzo del SERVIZIO in caso di rilevamento, sia in ricezione che in via da parte del CLIENTE, di un volume di traffico dati e/o voce anomalo, tale da pregiudicare per la sua consistenza la stabilità, l'efficienza o la reputazione dell'intera rete telematica di PLANETEL;
  - interrompere l'utilizzo del SERVIZIO in caso di rilevamento di un uso del SERVIZIO contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali;
  - correggere, cancellare o modificare in tutto o in parte qualunque informazione, con eccezione della posta elettronica, immessa sulle aree pubbliche eventualmente fornite allo stesso da chiunque, nel caso in cui queste pregiudichino la sicurezza della rete, violino diritti di terzi o contengano virus.
- 5.9 IL CLIENTE è tenuto ad utilizzare il SERVIZIO in modo corretto e utilizzare i servizi secondo buona fede e correttezza, rispettando le modalità ed i limiti previsti dal proprio CONTRATTO, astenendosi pertanto (come nel caso di call center, phone center, contact center e ogni altra attività di traffico telefonico massivo) dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi. Resta fermo l'obbligo del CLIENTE di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato e costi di disattivazione.
- 5.10 È espressamente vietata la cessione anche gratuita o la condivisione a qualsiasi titolo del SERVIZIO nonché la rivendita a terzi.
- 5.11 In caso di sottoscrizione di un servizio, accessorio o indipendente, con funzionalità riconducibili alla telefonia il CLIENTE è tenuto ad utilizzare suddetto SERVIZIO secondo un profilo standard di traffico telefonico definito di "USO LEICITO DEL SERVIZIO" ovvero che rispetti i seguenti parametri:
- traffico giornaliero uscente sviluppato verso numeri fissi italiani non superiore a 300 minuti per utenza/linea o canale;
  - traffico mensile uscente sviluppato verso numeri fissi italiani non superiore a 1500 minuti per utenza/linea o canale;
  - traffico giornaliero uscente sviluppato verso cellulari italiani non superiore a 300 minuti per utenza/linea o canale;
  - traffico mensile uscente sviluppato verso cellulari italiani non superiore a 1500 minuti per utenza/linea o canale;
- 5.12 Il superamento per tre mesi di almeno due dei parametri riportati all'ART. 5.11 è incompatibile con i principi di "USO LEICITO DEL SERVIZIO" previsto dal presente CONTRATTO e determinerà l'applicazione dei provvedimenti di risoluzione del CONTRATTO ex ART. 12.
- 6. DATI FORNITI DAL CLIENTE**
- 6.1 Al fine di consentire l'erogazione del SERVIZIO, il CLIENTE dovrà fornire a PLANETEL i propri dati identificativi, gli indicativi geografici (numeri telefonici ed indirizzo) sui quali il CLIENTE ha richiesto l'erogazione nel SERVIZIO, come indicati nel CONTRATTO.
- 6.2 Al fine di evitare sospensioni o interruzioni del SERVIZIO, le eventuali variazioni relative ai dati sopra indicati, dovranno essere prontamente comunicate a PLANETEL all'indirizzo di cui all'ART. 21.
- 6.3 I dati di cui all'ART. 6.1 sono essenziali per una corretta identificazione e localizzazione da parte dei servizi di pronto intervento e da eventuali richieste ricevute dagli Organi Giudiziari o Istituzionali.
- 6.4 IL CLIENTE, con la sottoscrizione del presente CONTRATTO, dichiara di essere consapevole che può incorrere in sanzioni sia civili che penali per dichiarazioni false e mendaci dei dati sopra indicati.
- 7. FUNZIONAMENTO E VARIAZIONI DEL SERVIZIO**
- 7.1 PLANETEL potrà modificare le specifiche tecniche del SERVIZIO, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le presenti Condizioni contrattuali, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificatamente comunicate al CLIENTE. Nel caso in cui tali modifiche dovessero comportare un aumento del prezzo del SERVIZIO o di altri oneri economici a carico del CLIENTE, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del CLIENTE. Nello stesso termine il CLIENTE mediante comunicazione scritta, inviata all'indirizzo di cui all'ART. 21, potrà recedere dal CONTRATTO con effetto immediato. In mancanza, tali modifiche si intenderanno accettate dal CLIENTE.
- 7.2 IL CLIENTE dà atto che, vista la natura tecnologica dei servizi prestati e la complessità dei collegamenti alle reti fisse e/o cellulari, PLANETEL non può assicurare in nessun modo la qualità e la continuità dei servizi, in quanto dipendente a sua volta da terzi, tra cui altri operatori telefonici. PLANETEL da parte sua garantisce fin d'ora che adatterà tutte le precauzioni, sia dal punto di vista tecnologico che dal punto di vista commerciale e contrattuale per mantenere la continuità, l'efficienza dei servizi e limitare al massimo, ove possibile, ogni malfunzionamento e/o interruzione, così come indicato nella propria carta dei servizi e reperibile sul sito www.PLANETEL.it
- 7.3 IL CLIENTE dà atto inoltre che, per gli stessi motivi, pur possedendo PLANETEL una congrua copertura e banda passante configurata, le prestazioni e la velocità dei servizi di collegamento ad

internet e dei servizi di telefonia basati su protocollo VoIP sono influenzabili dal percorso dei dati attraverso Internet e/o altre reti telematiche e sono influenzabili dal congestionamento del traffico sulle linee telefoniche locali ed internazionali ed eventualmente dalla copertura territoriale del segnale radio.

**8. RECESSO ANTICIPATO AI SENSI DELL'ART. 52 DEL CODICE DEL CONSUMO (RIPENSAMENTO)**

8.1 Se il CONTRATTO è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza IL CLIENTE consumatore ha diritto di recedere anticipatamente dal presente CONTRATTO entro 14 giorni dalla data di sottoscrizione dello stesso ai sensi del D.lgs 21 febbraio 2014, n. 21, con le modalità e nelle forme indicate al successivo ART. 9;

**9. MODALITÀ DI ESPRESSIONE E LIMITAZIONI DEL DIRITTO DI RECESSO**

- 9.1 IL CONTRATTO si intenderà concluso alla data di sottoscrizione, entrerà in vigore dal momento dell'attivazione del SERVIZIO e si intende stipulato a tempo indeterminato.
- 9.2 IL CLIENTE può esprimere la propria volontà di recedere dal presente CONTRATTO esclusivamente mediante comunicazione a mezzo lettera raccomandata o PEC, inviata agli indirizzi di cui all'ART. 21. IL CONTRATTO si intenderà risolto a far data dal 30° giorno successivo al ricevimento della raccomandata o PEC all'indirizzo di cui all'ART. 21.
- 9.3 Nel caso in cui il CLIENTE manifesti la propria volontà di recedere dal CONTRATTO, e ciò avvenga entro i primi 24 mesi dalla sottoscrizione, quest'ultimo dovrà corrispondere a titolo di indennizzo per i costi aziendali sostenuti da PLANETEL per la gestione del SERVIZIO compreso l'ammortamento degli apparati e per i costi sostenuti per la gestione delle pratiche associate al SERVIZIO una somma pari a: € 45,00 IVA COMPRESA per circuiti in tecnologia ADSL; € 45,00 IVA COMPRESA per circuiti in tecnologia Fibra Ottica FTTCab, oltre ai "CONTRIBUTI UNA TANTUM DI DISATTIVAZIONE / MIGRAZIONE / CESSAZIONE" previsti nel documento "DETTAGLIO SERVIZI ACQUISTATI E ANAGRAFICA CONTRAENTE" per la disattivazione del servizio;
- 9.4 Nel caso in cui il CLIENTE manifesti la propria volontà di recedere dal CONTRATTO dopo i primi 24 mesi dalla sottoscrizione, quest'ultimo dovrà corrispondere a titolo di indennizzo per i costi aziendali sostenuti da PLANETEL per la gestione del SERVIZIO i "CONTRIBUTI UNA TANTUM DI DISATTIVAZIONE / MIGRAZIONE / CESSAZIONE" previsti nel documento "DETTAGLIO SERVIZI ACQUISTATI E ANAGRAFICA CONTRAENTE" per la disattivazione del servizio;
- 9.5 In deroga a quanto previsto al punto ART. 9.4 nei soli casi in cui il CLIENTE sia impossibilitato a trasferire una componente dei servizi al nuovo operatore, è data facoltà di mantenere lo stesso attivo alle seguenti condizioni, per servizi di un valore mensile inferiore a € 12,20 IVA COMPRESA, il pagamento dovrà essere effettuato in un'unica rata annuale anticipata con ulteriore addebito annuale di € 36,60 IVA COMPRESA per la gestione delle pratiche amministrative.
- 9.6 La cessazione, per qualsiasi motivo, del presente CONTRATTO non farà venire meno l'obbligo del CLIENTE:
- di provvedere al pagamento del corrispettivo dovuto e non ancora pagato;
  - di restituire immediatamente le eventuali apparecchiature di proprietà di PLANETEL fornite in nome o per conto della stessa al CLIENTE o installate presso il medesimo allo scopo di fornire il SERVIZIO.
  - la restituzione dovrà essere concordata con gli addetti PLANETEL, contattando i numeri di riferimento di cui all'ART. 21, e in caso di mancata restituzione entro il termine di 30 giorni dal recesso e/o risoluzione del CONTRATTO PLANETEL avrà facoltà di addebitare € 122,00 IVA COMPRESA.

**10. CORRISPETTIVI / FATTURAZIONI / PAGAMENTI**

- 10.1 IL CLIENTE corrisponderà a PLANETEL il corrispettivo riferito ai listini prezzi per destinazione, ai canoni ed ai contributi indicati nel CONTRATTO e relativi allegati in vigore.
- 10.2 PLANETEL emetterà fattura come previsto contrattualmente. La comunicazione della emissione della fattura sarà inviata solo all'indirizzo e-mail indicato dal CLIENTE al momento della sottoscrizione del CONTRATTO e si presume conosciuta dal CLIENTE decorsi quindici giorni dal suo invio. Le fatture saranno, solamente consultabili collegandosi al sito www.PLANETEL.it, area clienti, utilizzando Account e Password che saranno comunicati al CLIENTE a mezzo e-mail. Ogni variazione dell'indirizzo email del CLIENTE dovrà essere comunicata a mezzo raccomandata o PEC all'indirizzo indicato all'ART. 21 del presente CONTRATTO. È facoltà di PLANETEL non emettere la stessa qualora gli importi non superino un livello minimo fissato da PLANETEL.
- 10.3 Nel caso di volumi di traffico telefonico eccezionali generati dal CLIENTE, PLANETEL potrà fatturare e richiedere il pagamento degli importi senza attendere la scadenza del regolare periodo di fatturazione o richiedere il rilascio di un deposito in garanzia.
- 10.4 Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato per l'importo totale ed entro la data di scadenza contrattuale di pagamento indicato in fattura, con l'addebito di € 1,90 IVA COMPRESA per ogni effetto emesso.
- 10.5 In caso di ritardato pagamento dell'intero o parziale importo della fattura il CLIENTE dovrà versare a PLANETEL un'indennità di mora pari al 2% dell'importo indicato in bolletta per i pagamenti effettuati dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza; al 4% dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza; al 6% dopo il 30° giorno solare di scadenza e comunque nei limiti previsti dalla normativa antiusura.
- 10.6 In caso di reclamo riferito alla fatturazione per eventuale traffico anomalo, il CLIENTE dovrà far pervenire una contestazione formale anche oltre i termini di scadenza della fattura contestata, ma non oltre il terzo mese dall'emissione della fattura stessa. Il reclamo dovrà essere trasmesso tramite lettera raccomandata o PEC all'indirizzo indicato all'ART. 21. La presentazione del reclamo non esime il CLIENTE dal pagamento degli importi non contestati nei termini di scadenza indicati e di quelli contestati nel caso in cui il reclamo si intenda respinto o archiviato.
- 10.7 PLANETEL, sempre che non preferisca avvalersi della facoltà prevista nel successivo ART. 12.1, potrà altresì sospendere il SERVIZIO qualora il CLIENTE non adempia puntualmente alle obbligazioni risultanti a suo carico dal presente CONTRATTO, con particolare riferimento alle obbligazioni pecuniarie. Prima della sospensione del SERVIZIO, PLANETEL contatterà il CLIENTE per verificare la consapevolezza da parte dello stesso della propria inadempienza, invitandolo formalmente ad

Contratto: Servizi Connettività e Voce FULL HOME - Rev. 1.2/17 - Validità prezzi e condizioni contrattuali dal: 01/01/2017

per il Cliente, sigla:



eseguire il pagamento. In caso di mancato pagamento entro il 15° giorno dalla diffida formale, di cui sopra, PLANETEL provvederà alla sospensione del SERVIZIO. Il SERVIZIO sarà riattivato solo successivamente all'adempimento nei confronti di PLANETEL.

10.8 Ogni spesa, imposta o tassa inerente alla riattivazione del SERVIZIO, è interamente a carico del CLIENTE fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni di legge.

10.9 PLANETEL potrà subordinare l'attivazione di nuovi servizi o la riattivazione di quelli sospesi, all'avvenuto pagamento da parte del CLIENTE moroso. La riattivazione del SERVIZIO avrà luogo entro il tempo tecnico necessario al ripristino dei servizi senza possibilità di rivalsa da parte del CLIENTE nel periodo dal pagamento alla riattivazione.

10.10 Qualora non diversamente indicato, i costi indicati nel presente CONTRATTO sono da intendersi IVA COMPRESA.

## 11. CESSIONE DEL CONTRATTO

11.1 Il CONTRATTO non potrà essere ceduto dal CLIENTE a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente, se non con il previo consenso scritto di PLANETEL.

11.2 PLANETEL è sin d'ora autorizzata a cedere il CONTRATTO o i relativi diritti a qualsiasi società, a società controllata o collegata ai sensi dell'art. 2359 c.c., nonché a società controllanti o collegate alla comune controllante.

## 12. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO / SPESE PER CESSAZIONE CONTRATTO

12.1 PLANETEL potrà risolvere il CONTRATTO ai sensi e per gli effetti dell'Art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta, nel caso in cui il CLIENTE sia inadempiente ad una qualsiasi delle obbligazioni di cui agli ART. 2, ART. 4, ART. 5, ART. 6, ART. 7, ART. 10, ART. 11 del presente CONTRATTO.

12.2 PLANETEL potrà considerare il CONTRATTO automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1353 c.c., nel caso in cui il CLIENTE sia sottoposto a procedura fallimentare o altra procedura concorsuale, o diventi insolvente, o venga messo in liquidazione, o sia sottoposto a procedure esecutive o venga elevato protesto a carico dello stesso.

## 13. LIMITI DI RESPONSABILITÀ ED INDENNIZZI

13.1 PLANETEL non sarà responsabile per danni derivanti dalla sospensione, dall'interruzione o dal malfunzionamento del SERVIZIO che siano imputabili al fatto del CLIENTE e/o al fatto di terzi o che comunque sia dovuto a caso fortuito o forza maggiore.

13.2 PLANETEL non sarà responsabile nel caso in cui le caratteristiche tecniche della rete di altro gestore pubblico non permettano il collegamento alla rete PLANETEL.

13.3 Resta in ogni caso esclusa la risarcibilità dei danni indiretti, quali, a titolo esemplificativo, la perdita di guadagno e di profitto. Gli indennizzi applicabili sono previsti per legge, ed in particolare dalla delibera AGCOM73/11/cons e reperibili sul sito www.PLANETEL.it

13.4 PLANETEL non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del CLIENTE per la mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet, alla rete telefonica, alla posta elettronica ed in generale ai servizi web, per i danni quali perdite di opportunità e/o di affari, mancati ricavi e qualsiasi altro danno diretto o indiretto che possano derivare dalla mancata possibilità di accesso e utilizzo.

## 14. SBARRAMENTO SELETTIVO DI CHIAMATA

14.1 In conformità a quanto disposto dall'art. 2 della delibera AGCOM 97/08/CONS e sue successive modifiche ed integrazioni, PLANETEL applica all'attivazione dei servizi di telefonia le funzioni di SBARRAMENTO SELETTIVO DI CHIAMATA verso direttrici telefoniche sensibili.

14.2 PLANETEL può in ogni momento e senza l'obbligo di preavviso al CLIENTE applicare la funzione di sbarramento selettivo di chiamata a numerazioni non precedentemente bloccate qualora le caratteristiche di costo e andamento statistico del numero di chiamate riconducano, a suo insindacabile giudizio, dette numerazioni nella casistica di "numerazione sensibile".

14.3 Il CLIENTE ha la facoltà di ottenere in qualunque momento la modifica della proprio configurazione di sbarramento selettivo di chiamata:

- autonomamente tramite la composizione di codici numerici su un telefono collegato alla linea telefonica che si intende modificare. Le istruzioni aggiornate sono sempre disponibili al CLIENTE tramite la pagina "Servizio Prevenzione Truffe" presente all'interno dell'area riservata del Portale Online Clienti (vedi ART. 15). In questo caso le modifiche diventano effettive entro 1 ora;
- inviando una richiesta telematica mediante la funzione di "Nuova Richiesta" presente nell'area riservata del Portale Online Clienti (vedi ART. 15). In questo caso le modifiche diventano effettive entro un massimo di 8 ore lavorative.

## 15. PORTALE CLIENTI ONLINE

15.1 Contestualmente all'attivazione del SERVIZIO, PLANETEL mette a disposizione del CLIENTE il Portale Clienti Online, ovvero un area riservata accessibile unicamente mediante navigazione web autenticata tramite Credenziali di Accesso, all'indirizzo <http://user.planetel.it>, in cui sono a disposizione del CLIENTE servizi personalizzati e strumenti di segnalazione di malfunzionamenti.

15.2 Le credenziali di accesso iniziali, impostate da PLANETEL all'attivazione del servizio, sono comunicate al Cliente mediante i documenti di fatturazione.

15.3 Il CLIENTE riconosce l'impossibilità per PLANETEL di rilevare l'utilizzo improprio delle Credenziali di Accesso e pertanto accetta come suo esclusivo onere di predisporre tutti quei comportamenti necessari ad impedire un uso fraudolento delle proprie Credenziali di Accesso, quali, a mero titolo di esempio: la modifica della propria password ogni 6 mesi, la non divulgazione delle Credenziali di Accesso a terze persone, l'utilizzo di opportuni software per la memorizzazione delle Credenziali di Accesso sui dispositivi elettronici.

15.4 Il CLIENTE è tenuto a notificare immediatamente a PLANETEL ogni violazione della sicurezza o uso non autorizzato delle Credenziali di Accesso. (vedi ART. 22)

15.5 In nessun modo PLANETEL sarà ritenuta responsabile di alcuna perdita subita dal CLIENTE a causa di un uso non autorizzato e/o fraudolento delle sue Credenziali di Accesso.

15.6 Il CLIENTE potrà essere ritenuto responsabile di qualsiasi perdita o danno subito da PLANETEL causati da uso improprio, uso non autorizzato o uso fraudolento delle Credenziali di Accesso.

## 16. OFFERTE PROMOZIONALI E CONSEGUENZE PER RECESSO ANTICIPATO

16.1 Il contributo di attivazione del servizio, le spese di installazione da parte di Planetel e i canoni mensili, possono essere soggetti a condizioni di pagamento promozionali che possono prevedere:

- la riduzione parziale o totale di un importo;
- il pagamento dilazionato di un costo normalmente addebitato in un'unica soluzione;

16.2 L'applicazione delle offerte promozionali è sempre condizionata al mantenimento in essere del CONTRATTO per un periodo equivalente alla durata minima contrattuale, con il conseguente addebito, in caso di disdetta anticipata, di tutti gli importi non pagati per effetto dell'offerta promozionale. (si rimanda per il dettaglio all'ART. 9)

## 17. RISERVATEZZA

17.1 PLANETEL e il CLIENTE si impegnano a mantenere strettamente riservate tutte le informazioni ottenute a norma del CONTRATTO, rispettando a tal uopo le normative vigenti in tema di Privacy.

17.2 Il CLIENTE dichiara di essere consapevole che PLANETEL a seguito di un ordine dell'Autorità giudiziaria o come prescritto da qualsivoglia ente governativo che abbia giurisdizione sulle parti, potrà essere chiamata a fornire tutti i dati raccolti con il presente CONTRATTO, con esonero da ogni responsabilità per PLANETEL.

## 18. SEGNALEAZIONE GUASTI, RECLAMI, QUALITÀ DEI SERVIZI E SERVIZI DI MANUTENZIONE OFFERTI AI CLIENTI

18.1 Per consentire la segnalazione di eventuali guasti, PLANETEL fornisce un servizio telefonico al numero 035.204080, all'indirizzo email [assistenza@planetel.it](mailto:assistenza@planetel.it) oppure un servizio di apertura guasti o reclami via web su portale [www.PLANETEL.it](http://www.PLANETEL.it). Il CLIENTE potrà in ogni caso reperire ogni informazione, collegandosi al sito [www.PLANETEL.it](http://www.PLANETEL.it)

18.2 Il servizio di assistenza ON-LINE è gratuito per guasti non imputabili a dolo, omissione, negligenza, colpa del CLIENTE, modalità di funzionamento o mal funzionamento degli apparati del CLIENTE.

18.3 Per la qualità del servizio offerto e gli eventuali rimborsi oltre che per il mancato raggiungimento del livello di qualità previsto dal CONTRATTO e dai relativi allegati tecnici sottoscritti dal CLIENTE, si rimanda alla Carta dei Servizi reperibile collegandosi al sito [www.PLANETEL.it](http://www.PLANETEL.it)

18.4 Per i servizi di manutenzione offerti si applicano le condizioni economiche contenute nel CONTRATTO e negli allegati accettati dal CLIENTE, reperibili collegandosi al sito [www.PLANETEL.it](http://www.PLANETEL.it)

18.5 L'erogazione del servizio di assistenza telefonica richiede inderogabilmente che l'apparato router collegato alla linea sia quello fornito da PLANETEL, nelle configurazioni originali preimpostate da PLANETEL.

## 19. MEZZI DI GARANZIA: PEGNO IRREGOLARE

19.1 Alla sottoscrizione della proposta o nel corso del rapporto, PLANETEL può richiedere un deposito a titolo di garanzia dell'adempimento delle obbligazioni del CLIENTE, di importo pari a € 100,00 IVA ESENTA e su cui PLANETEL potrà rivalersi per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo nei confronti del CLIENTE.

19.2 Il deposito è addebitato con la prima fattura immediatamente successiva all'attivazione.

19.3 La somma versata a titolo di deposito non è in nessun modo da considerarsi come fruitifero di interessi e/o soggetto ad alcun tipo di adeguamento finanziario.

19.4 La restituzione al CLIENTE avviene decorsi 90 giorni dalla cessazione dell'Abbonamento, in conformità dell'art. 1851 del Codice Civile, con la conseguente facoltà, per PLANETEL, di effettuare la compensazione a fronte di inadempimenti del CLIENTE.

19.5 PLANETEL potrà richiedere al CLIENTE un adeguamento del deposito con le modalità indicate all'ART. 7.1

## 20. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

20.1 Ai sensi dell'art. 1 - comma 11 della Legge 249/97 e della delibera 173/07/cons e successive modificazioni, per le controversie che dovessero insorgere tra il CLIENTE e PLANETEL, gli stessi si obbligano ad esperire tentativo di conciliazione avanti all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - C.O.R.E.C.O.M., prima di agire in sede giurisdizionale. A tale fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine di trenta giorni dalla proposizione dell'istanza all'Autorità, ad eccezione delle azioni di recupero crediti che sono espressamente escluse dal previo esperimento del tentativo di conciliazione.

20.2 Per ogni e qualsiasi controversia in sede giurisdizionale le parti reciprocamente convengono la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di Bergamo.

## 21. COMUNICAZIONI

21.1 Tutte le comunicazioni e gli avvisi scritti che il CLIENTE vorrà inoltrare a PLANETEL dovranno essere fatti pervenire:

- a mezzo posta raccomandata al seguente recapito: PLANETEL SRL - Servizio Clienti, Via Boffalora, 4 - 24048 Treviolo (BG);
- a mezzo di posta elettronica certificata "PEC" all'indirizzo: [planetel@pec.it](mailto:planetel@pec.it).

21.2 PLANETEL invierà eventuali comunicazioni od avvisi scritti unitamente alla comunicazione della emissione fattura. In caso di documentazione separata, PLANETEL potrà inviarla al CLIENTE anche via telefax o email ove indicato.

## 22. REGISTRAZIONE

22.1 Il presente CONTRATTO non è soggetto a registrazione, salvo in caso d'uso.

## 23. ONERI FISCALI

23.1 È a carico del CLIENTE ogni imposta o tassa inerente al presente CONTRATTO.

## 24. DISPOSIZIONI DIVERSE

24.1 Il CONTRATTO, contiene l'accordo completo delle Parti sulla relativa materia e sostituisce ogni precedente accordo, intesa sia verbale, sia scritta, precedentemente tra di loro intervenuta.

24.2 Qualesivoglia modifica al CONTRATTO dovrà rivestire forma scritta e dovrà risultare da un documento sottoscritto da o per conto della parte nei cui confronti la modifica venga invocata.

24.3 Il presente DOCUMENTO consta di n° 4 (QUATTRO) pagine compresa la presente.



IMPORTO IVA COMPRESA - FATTURAZIONE TRAFFICO TELEFONICO: TRIMESTRALE

TARIFFAZIONE CHIAMATE TELEFONICHE VERSO DESTINAZIONI NAZIONALI	TRAFFICO COMPRESO VERSO NUMERI FISSI E MOBILI NAZIONALI			TRAFFICO SUCCESSIVO VERSO DESTINAZIONI		SCATTO ALLA RISPOSTA (COSTO / CAD)	MAGGIORAZIONE CANONE MENSILE <sup>1)</sup> (COSTO / LINEA)
	ADSL FTTCAB 20/2	VDSL FTTCAB 100/30	VDSL FTTCAB 200/50	FISSE	MOBILI		
				(COSTO / MIN)	(COSTO / MIN)		
Servizio Base	30 minuti/ mese	60 minuti/ mese	ILLIMITATI	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,18	€ 0,00
Opzione "CHIAMATE INCLUDE"				€ 0,00 <sup>2)</sup>	€ 0,00 <sup>3)</sup>	€ 0,00	€ 6,00

TARIFFAZIONE CHIAMATE TELEFONICHE VERSO DESTINAZIONI INTERNAZIONALI	FISSE	MOBILI	SCATTO ALLA RISPOSTA
Andorra, Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Liechtenstein, Lussemburgo, Norvegia, Paesi Bassi, Portogallo, (includere le Isole Azzorre e Madeira), Principato di Monaco, Regno Unito, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Canada, Stati Uniti d'America (tutti gli Stati).	€ 0,18	€ 0,39	€ 0,30
Albania, Bosnia, Bulgaria, Croazia, Cipro, Gibilterra, Islanda, Libia, Serbia e Montenegro, Macedonia, Malta, Polonia, Rep. Ceca, Rep. Slovacca, Romania, Ungheria, Isole Faer Oer, Tunisia.	€ 0,35	€ 0,48	€ 0,30
Algeria, Bielorussia, Estonia, Lettonia, Lituania, Marocco, Moldavia, Russia, Turchia, Ucraina.	€ 0,48	€ 0,63	€ 0,30
Australia, Cina, Corea del Sud, Filippine, Giappone, Hong Kong, India, Indonesia, Israele, Nuova Zelanda, Palestina, Taiwan, Timor Est, Malaysia, Singapore, Thailandia.	€ 0,82	€ 0,96	€ 0,30
Argentina, Brasile, Cile, Colombia, Egitto, Messico, Perù, Sud Africa, Venezuela, Arabia Saudita, Bolivia, Ecuador, Paraguay, Puertorico.	€ 0,96	€ 1,11	€ 0,30
Bahamas, Barbados, Bhutan, Comore, Eritrea, Etiopia, Laos, Micronesia, Repubblica Centrafricana, Siria, Sudan, Afghanistan, Angola, Antartica, Antigua e Barbuda, Antille Olandesi, Armenia, Aruba, Azerbaigian, Bahrein, Bangladesh, Belize, Benin, Bermuda, Botswana, Brunei, Burkina Faso(Alto Volta), Burundi, Camerun, Capo Verde, Ciad, Coco island, Christmas island, Congo, Corea del Nord, Costa d' Avorio, Costa Rica, Cuba, El Salvador, Emirati Arabi Uniti, Falkland, Gabon, Gambia, Georgia, Ghana, Giamaica, Gibuti, Giordania, Grenada, Groenlandia, Guadalupa, Guatemala, Guayana Francese, Guinea Equatoriale, Guyana, Honduras, Iran, Iraq, Kazakistan, Kenya, Kirghizistan, Kuwait, Lesotho, Libano, Liberia, Macao, Madagascar, Malawi, Maldive, Mali, Martinica, Mauritania, Mauritius, Mayotte, Mozambico, Namibia, Nicaragua, Niger, Nigeria, Oman, Pakistan, Panama, Qatar, Repubblica di Guinea Papua, Repubblica Dominicana, Reunione, Ruanda, Saint Elena, Saint Kitts e Nevis, Saint Pierre e Miquelon, Seicelle, Senegal, Sierra Leone, Somalia, Sri Lanka, Sud Sudan, Swaziland, Tagikistan, Tanzania, Togo, Trinidad e Tobago, Turkmenistan, Uganda, Uruguay, Uzbekistan, Vergini Is. Americane, Vietnam, Yemen, Zambia, Zimbabwe.	€ 1,63	€ 1,73	€ 0,30
Antartica, Cayman, Christmas island, Coco Island, Kiribati, Montserrat, Nuova Caledonia, Papua Nuova Guinea, Samoa, Sud Sudan, Anguilla, Ascension, Cook, Diego Garcia, Dominica, Figi, Grenada, Guam, Guinea, Guinea Bissau, Haiti, Isole Vergini Britanniche, Kampuchea(Cambogia), Marianne, Marshall, Mongolia, Myanmar(Birmania), Nauru, Nepal, Niue, Norfolk, Palau, Polinesia Francese, Saint Lucia, Saint Vincent e Grenadine, Salomone, Samoa Americane, Sao Tomè e Principe, Suriname, Tokelau, Tonga, Turks e Caicos, Tuvalu, Wallis e Futuna, Repubblica Democratica del Congo, Vanuatu.	€ 3,00	€ 3,47	€ 0,30

TARIFFAZIONE CHIAMATE TELEFONICHE VERSO ALTRE DESTINAZIONI	SECONDO LE TARIFFE DELL' OPERATORE DI APPARTENENZA
Numerazioni con destinazioni non geografiche, premium, satellitari, a tariffazione speciale (es:844...,199...),	

- Costo a canale telefonico, ovvero la contemporaneità delle chiamate telefoniche
- con traffico verso numeri fissi non superiore a 300 minuti giornalieri o 1500 minuti mensili per utenza/linea o canale. Il traffico eccedente verrà addebitato al costo di uno scatto alla risposta di € 0,18 IVA INCLUSA.
- con traffico verso numeri mobili non superiore a 300 minuti giornalieri o 1500 minuti mensili per utenza/linea o canale. Il traffico eccedente verrà addebitato al costo di uno scatto alla risposta di € 0,18 IVA INCLUSA.