

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	035.204080	ASSISTENZA@PLANETEL.IT	08:00-12:30 14:00-18:00

NUMERO VERDE INFORMAZIONI COMMERCIALI: 800.608.308

DEFINIZIONI

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;

FTTH: acronimo di "Fiber to Home", definisce una tipologia di connessione realizzata interamente in fibra ottica;

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

HDSL: acronimo di "Line High Data Rate Digital Subscriber Line", definisce una tipologia di connessione su cavo in rame realizzato su doppino dedicato al singolo utente;

SHDSL: acronimo di "Symmetric High Data Rate Digital Subscriber Line", definisce una tipologia di connessione realizzata su cavo in rame caratterizzata da parità delle velocità di scambio dati;

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

Planetel FULL BIZ: servizio di connettività ad internet rivolto ad utenze erogato, secondo opzione del cliente, con tecnologie FTTH, XDSL, ull simmetriche. Possono essere compresi ulteriori servizi a carattere telematico quali: telefonia voip, email, fax;

Sbarramento selettivo di 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 Clienti Planetel;

Portale Clienti Planetel: insieme di pagine web predisposte per erogare al Cliente servizi personalizzati, previa autenticazione iniziale mediante l'inserimento delle proprie credenziali di accesso;

1. OGGETTO

1.1 Il CLIENTE (come sopra specificato) e PLANETEL SRL, in persona del legale rappresentante sig. Bruno Mario Pianetti (per dati e riferimenti si veda [18.1](#) concordano che:

- 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.
- Natura, qualità, tipologia, dettagli tecnici, modalità di erogazione e corrispettivo di tali servizi sono dettagliati nel documento riepilogativo d'acquisto "Dettaglio servizi acquistati e anagrafica cliente", parte integrante del presente Contratto, sottoscritto dal Cliente e reperibile sul sito web <http://www.fibra.planetel.it>.
- Le presenti Condizioni generali di Contratto, le specifiche tecniche e d'installazione riportate nel documento riepilogativo d'acquisto "Dettaglio servizi acquistati e anagrafica cliente", costituiscono un corpo unico di norme (collettivamente denominato "Contratto") 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 di connettività Planetel FULL completando la procedura guidata online, accessibile tramite l'homepage del sito web <http://www.fibra.planetel.it>.

3. ATTIVAZIONE, INSTALLAZIONE DEL SERVIZIO E NOLEGGIO APPARECCHIATURA

- Il Servizio Planetel FULL BIZ verrà attivato da PLANETEL indicativamente entro il termine di 60 giorni lavorativi decorrente dalla ricezione del Contratto, così come indicato all'[2.1](#).
- L'efficacia del Contratto è subordinata all'esito positivo delle verifiche tecniche e disponibilità delle risorse di connettività, che PLANETEL effettuerà ricevuto il Contratto in originale;
- 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.
- Il CLIENTE prende atto che l'attivazione del Servizio potrebbe comportare l'interruzione del servizio di telecomunicazione, in particolare in casi di portabilità o migrazione di servizi esistenti, prima forniti al CLIENTE da altro operatore di telecomunicazioni. PLANETEL pertanto, sarà esonerata da ogni responsabilità conseguente al predetto disservizio.
- Il CLIENTE, qualora si rendesse necessario, dovrà operare a proprie spese sulla configurazione dei propri apparati di rete e/o centralino telefonico

(PABX), al fine di assicurarsi l'operatività del servizio erogato, oggetto della prestazione assunta da PLANETEL.

- Per l'attivazione del servizio potrà essere necessario l'utilizzo di alcuni apparati attivi quali: ad esempio Router, Gateway, etc... di seguito definiti "Apparecchiatura" forniti da PLANETEL al CLIENTE, in noleggio operativo o comodato d'uso come parte integrante del Servizio. In tal caso il CLIENTE utilizzerà l'Apparecchiatura 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.
- Il CLIENTE assume l'impegno di conservare e custodire l'apparecchiatura e ne resterà responsabile dal 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.
- Nel caso si verificano anche solo una delle previsioni di cui all'[3.7](#) il costo delle apparecchiature e degli interventi necessari al ripristino, verranno addebitati al cliente al prezzo di listino in vigore.
- Resta inteso che nel caso previsto dall'[3.8](#), per il nuovo fornito si pagherà il canone originariamente contrattualizzato.
- 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.
- 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.

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

- 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.
- Il CLIENTE si impegna a consentire a terzi di utilizzare il Servizio purché ciò avvenga in conformità all'[4.1](#).
- 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 PLANETEL, 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.
- Il CLIENTE garantisce che qualunque materiale immesso nelle aree pubbliche fornitogli da PLANETEL tramite l'impiego della propria Password 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.
- 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.
- È espressamente esclusa ogni responsabilità di PLANETEL per ogni informazione pubblicata nello Spazio Web a disposizione del 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.
- Il CLIENTE prende atto che PLANETEL avrà il diritto, anche senza previa comunicazione, di interrompere e/o limitare l'utilizzo del servizio senza incorrere in alcuna responsabilità nei casi di:
 - necessità per PLANETEL di effettuare operazioni di manutenzione straordinaria delle proprie infrastrutture;
 - rilevamento, sia in ricezione che invio da parte del Cliente, di un volume di traffico dati anomalo, tale da pregiudicare per la sua consistenza la stabilità ed efficienza dell'intera rete telematica di PLANETEL;
 - rilevamento di un uso del Servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali;
- Il CLIENTE prende atto che PLANETEL avrà il diritto, anche senza previa comunicazione di correggere, cancellare modificare in tutto o in parte qualunque informazione, con eccezione della posta elettronica, immessa sull'area pubblica fornita allo stesso da chiunque, nel caso in cui queste pregiudichino la sicurezza della rete, violino diritti di terzi o contengano virus.
- È espressamente vietata la cessione anche gratuita o la condivisione a qualsiasi titolo del servizio nonché la rivendita a terzi.
- In caso di sottoscrizione dell'opzione "CHIAMATE INCLUSE", il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio secondo un profilo standard di traffico definito di "Uso lecito" 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;
- d) traffico mensile uscente sviluppato verso cellulari italiani non superiore a 1500 minuti per utenza/linea o canale;
- e) rapporto tra traffico entrante/uscente non inferiore di 1/3 rispetto al totale.
- 4.11 Il superamento per tre mesi di almeno due dei parametri riportati al punto 4.10 è incompatibile con i principi di "uso lecito del servizio" previsto dal presente Contratto e determinerà l'applicazione dei provvedimenti di risoluzione del contratto ex 10.

5. DATI FORNITI DAL CLIENTE

- 5.1 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.
- 5.2 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'18.1.
- 5.3 I dati di cui all'5.1 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.
- 5.4 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.

6. FUNZIONAMENTO E VARIAZIONI DEL SERVIZIO

- 6.1 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.17.1, potrà recedere dal Contratto con effetto immediato. In mancanza, tali modifiche si intendono accettate dal CLIENTE.
- 6.2 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 adotterà 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
- 6.3 Il CLIENTE dà atto inoltre che, per gli stessi motivi, le prestazioni e la velocità di collegamento sono dipendenti dal percorso dei dati, anche fonici e multimediali, 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, anche se PLANETEL dispone di una congrua copertura e banda passante configurata.

7. DURATA E POSSIBILITÀ DI RECESSO

- 7.1 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.
- 7.2 Il CLIENTE ha diritto di recedere dal presente contratto come da normativa vigente, mediante comunicazione a mezzo lettera raccomandata o PEC, inviata all'indirizzo di cui all'art. 18.1. Il contratto si intenderà risolto a far data dal 30° giorno successivo al ricevimento della raccomandata o PEC all'indirizzo di cui all'art.18.1;
- 7.3 Nel caso in cui il CLIENTE manifesti la propria volontà di recedere dal Contratto, e ciò avvenga entro i primi 36 mesi alla sottoscrizione, quest'ultimo dovrà corrispondere:
- a) a titolo di indennizzo per i costi aziendali sostenuti da PLANETEL per la gestione del servizio compreso l'ammortamento degli apparati associati al servizio una somma pari a: € 50,00 per circuiti ADSL; € 900,00 per circuiti ULL simmetrici 4 MB; € 1800,00 per circuiti ULL simmetrici 8 MB; € 2500,00 per circuiti ULL simmetrici 10 MB; € 3000,00 per circuiti 20 MB ULL simmetrici; € 210,00 per circuiti in Fibra Ottica FTTCab;
 - b) a titolo di indennizzo per i costi aziendali sostenuti da PLANETEL per la gestione delle pratiche e costi di cessazione del servizio, una somma pari a: € 90,00 per circuiti ADSL; € 270,00 per circuiti 4 MB SHDSL; € 450,00 per circuiti 8 MB SHDSL; € 600,00 per circuiti 10 MB SHDSL; € 600,00 per circuiti 20 MB SHDSL; € 90,00 per circuiti in Fibra Ottica FTTCab; oltre ai costi previsti nel dettaglio servizi acquistati e anagrafica cliente;
 - c) tutte le eventuali quote di pagamento dilazionato non inerenti a canoni dovute sino alla scadenza naturale del contratto, in un'unica soluzione;
 - d) una somma, in un'unica soluzione, pari a tutti gli eventuali importi non inerenti a canoni, che per effetto di offerte promozionali collegate alla durata minima contrattuali non sono stati precedentemente corrisposti.
- 7.4 Nel caso in cui il CLIENTE manifesti la propria volontà di recedere dal Contratto dopo i primi 36 mesi dalla sottoscrizione, quest'ultimo dovrà corrispondere a titolo di indennizzo per i costi aziendali sostenuti da PLANETEL per la gestione del servizio una somma pari a: € 90,00 per circuiti ADSL;

€ 270,00 per circuiti 4 MB SHDSL; € 450,00 per circuiti 8 MB SHDSL; € 600,00 per circuiti 10 MB SHDSL; € 900,00 per circuiti 20 MB SHDSL; € 154,00 per circuiti in Fibra Ottica FTTCab oltre ai costi previsti nel dettaglio servizi acquistati e anagrafica cliente;

- 7.5 Si precisa che, in ragione della struttura del Servizio offerto, il CLIENTE non potrà esercitare il proprio diritto di recesso limitatamente ad uno dei servizi offerti.
- 7.6 In deroga a quanto previsto al punto 7.5 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 € 10,00, il pagamento dovrà essere effettuato in un'unica rata annuale anticipata con ulteriore addebito annuale di € 30,00 per la gestione delle pratiche amministrative.
- 7.7 La cessazione, per qualsiasi motivo, del presente Contratto non farà venire meno l'obbligo del CLIENTE:
- a) di provvedere al pagamento del corrispettivo dovuto e non ancora pagato;
 - b) 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.
 - c) la restituzione dovrà essere concordata con gli addetti PLANETEL, contattando i numeri di riferimento di cui all'18.1, e in caso di mancata restituzione entro il termine di 30 giorni dal recesso e/o risoluzione del contratto PLANETEL avrà facoltà di addebitare €100,00.
- 7.8 Nel caso in cui il Contratto sia concluso a distanza e il CLIENTE rivesta la qualità di consumatore, ai sensi D. Lgs. 206/2005, sarà facoltà del CLIENTE recedere, entro e non oltre 10 giorni lavorativi, decorrenti dalla sottoscrizione del Contratto, inviando lettera raccomandata A.R. o PEC all'indirizzo indicato all'18.1 del presente Contratto. In tal caso il CLIENTE sarà tenuto al pagamento del corrispettivo per il periodo in cui ha usufruito del Servizio.

8. CORRISPETTIVO - FATTURAZIONE - PAGAMENTI

- 8.1 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 più IVA.
- 8.2 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 e-mail del cliente dovrà essere comunicata a mezzo raccomandata o PEC all'indirizzo indicato all'18.1 del presente Contratto. È facoltà di PLANETEL non emettere la stessa qualora gli importi non superino un livello minimo fissato da PLANETEL.
- 8.3 Nel caso di volumi di traffico 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.
- 8.4 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 € 1,55 per ogni effetto emesso.
- 8.5 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.
- 8.6 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'18.1. 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.
- 8.7 PLANETEL, sempre che non preferisca avvalersi della facoltà prevista nel successivo art. 10.1, 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 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.
- 8.8 Ogni spesa, imposta o tassa inerente alla riattivazione del servizio, è interamente a carico del CLIENTE fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni di legge.
- 8.9 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.
- 8.10 I costi indicati nel presente Contratto sono al netto dell'IVA che sarà applicata come per legge.

9. CESSIONE DEL CONTRATTO

- 9.1 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.
- 9.2 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.
- 10. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO - SPESE PER CESSAZIONE CONTRATTO**
- 10.1 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 Artt. 2, 3, 4, 5, 6, 8 e 9 del presente Contratto.
- 10.2 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.
- 11. LIMITI DI RESPONSABILITÀ ED INDENNIZZI**
- 11.1 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.
- 11.2 PLANETEL non sarà responsabile nel caso in cui le caratteristiche tecniche della rete di altro gestore pubblico non permettano il collegamento alla rete PLANETEL.
- 11.3 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
- 11.4 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.
- 12. SBARRAMENTO SELETTIVO DI CHIAMATA**
- 12.1 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 blocco sbarramento selettivo di chiamata verso diretrici telefoniche sensibili.
- 12.2 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".
- 12.3 Il Cliente ha la facoltà di ottenere in qualunque momento la modifica della propria 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. 13). 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 PLANETEL (vedi art. 13). In questo caso le modifiche diventano effettive entro un massimo di 8 ore lavorative.
- 13. PORTALE CLIENTI ONLINE**
- 13.1 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 comunicazione con PLANETEL.
- 13.2 Le credenziali di accesso iniziali, impostate da PLANETEL all'attivazione del servizio, sono comunicate al Cliente mediante i documenti di fatturazione.
- 13.3 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.
- 13.4 Il Cliente è tenuto a notificare immediatamente a PLANETEL ogni violazione della sicurezza o uso non autorizzato delle Credenziali di Accesso. (vedi art 20.1)
- 13.5 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.
- 13.6 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.
- 14. OFFERTE PROMOZIONALI**
- 14.1 Il contributo di attivazione del servizio, così come i canoni mensili, possono essere soggetti a condizioni di pagamento promozionali che possono prevedere:
- la riduzione parziale o totale di un costo;
- b) il pagamento dilazionato di un costo normalmente addebitato in un'unica soluzione;
- 14.2 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. 7)
- 15. RISERVATEZZA**
- 15.1 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.
- 15.2 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.
- 16. SEGNALAZIONE GUASTI, RECLAMI, QUALITÀ DEI SERVIZI E SERVIZI DI MANUTENZIONE OFFERTI AI CLIENTI**
- 16.1 Per consentire la segnalazione di eventuali guasti, PLANETEL fornisce un servizio telefonico 035.204080 oppure un servizio di apertura guasti o reclami via web su portale www.PLANETEL.it. Il CLIENTE potrà in ogni caso reperire ogni informazione, collegandosi al sito www.PLANETEL.it
- 16.2 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.
- 16.3 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
- 16.4 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
- 17. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE**
- 17.1 Ai sensi dell'art. 1 - comma 11 della Legge 249/97 e della delibera 173/07/cons e successive modificazioni, per le controversie che dovesse 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.
- 17.2 Per ogni e qualsiasi controversia in sede giurisdizionale le parti convengono reciprocamente la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di Bergamo.
- 18. COMUNICAZIONI**
- 18.1 Tutte le comunicazioni e gli avvisi scritti che il CLIENTE vorrà inoltrare a PLANETEL dovranno essere fatti pervenire a mezzo posta raccomandata o PEC al seguente recapito: PLANETEL Servizio Clienti, Via Boffalora 4 - 24048 Treviolo (BG) ovvero a mezzo PEC planetel@pecm.it. 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 e-mail ove indicato.
- 19. REGISTRAZIONE**
- 19.1 Il presente Contratto non è soggetto a registrazione, salvo in caso d'uso.
- 20. ONERI FISCALI**
- 20.1 È a carico del CLIENTE ogni imposta o tassa inerente al presente Contratto.
- 21. DISPOSIZIONI DIVERSE**
- 21.1 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.
- 21.2 Qualsivoglia 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.
- 21.3 Le presenti condizioni generali di contratto constano di 21 articoli.