

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO E FORNITURA

1. Oggetto del contratto

1.1 Con il presente contratto Gruppo Vera definisce le Condizioni Generali per la fornitura al cliente (di seguito cliente) del/i servizio/i (di seguito servizio) meglio specificato nella documentazione commerciale ed in particolare dai seguenti documenti: 1) Contratto connettività Veradsl.2) schede tecniche prodotto presenti sul contratto Veradsl ;3) eventuali promozioni in corso pubblicate sul sito; 4) eventuali offerte costruite ad hoc per servizi non standard.

1.2 I documenti di cui al punto 1.1 costituiscono nell'insieme il presente "contratto" di fornitura del servizio (di seguito contratto) che il cliente dichiara espressamente di conoscere.

1.3 Le presenti condizioni generali saranno applicabili al rapporto contrattuale instaurato tra il cliente e Gruppo Vera unitamente alle condizioni tecnico-economiche di erogazione del servizio contenute nella documentazione commerciale.

2 Modalità di erogazione del servizio

2.1 Ai fini specifici del presente contratto, il cliente conferisce mandato a Gruppo Vera per porre in essere, direttamente o tramite suoi sub fornitori, tutte le attività necessarie presso le aziende fornitrici del collegamento fisico di trasmissione fonia e/o dati eventualmente interessati dall'attivazione del servizio, dando sin d'ora per approvato e valido il di Lei operato.

2.2 Per i servizi Veradsl il contratto si perfeziona nel momento in cui il cliente paga il servizio richiesto. L'invio per fax dell'ordine firmato e della quietanza del pagamento si configurano come richiesta esplicita di attivazione del servizio. Laddove non sia diversamente concordato per iscritto tra le parti, il servizio verrà erogato collegando l'infrastruttura di rete Veradsl (ovvero di un sub fornitore della stessa) agli apparati Wireless installati presso il cliente, il quale avrà legittimo titolo per detenerli.

2.3 Le specifiche modalità di prestazione del servizio e le correlate caratteristiche sono contenute nella descrizione del servizio e nelle schede tecniche di prodotto.

2.4 Resta inteso che sarà responsabilità del cliente assicurare l'interoperabilità tra i suoi operati e l'interfaccia dell'infrastruttura di rete Veradsl a meno che tali apparati non siano stati forniti (in comodato, noleggio o vendita) da Gruppo Vera

2.5 Nel caso di pacchetti di servizio che prevedono velocità minima garantita, Gruppo Vera fatto salvo quanto previsto dall'articolo 15 del presente contratto si impegna affinché tali valori siano normalmente rispettati e verificabili tramite le metodiche richiamate nella Carta dei servizi. Il cliente allorché si verificano condizioni di degrado prestazionale assume l'obbligo di segnalare nel più breve tempo possibile a Gruppo Vera tali situazioni e a collaborare nell'effettuazione delle verifiche necessarie. Nel caso in cui i valori di velocità minima non siano rispettati costantemente per un tempo continuativo di 60 giorni, il cliente potrà recedere dal contratto con disdetta scritta da inviarsi a Gruppo Vera con lettera raccomandata (Gruppo Vera Via Radici in Piano 46 Sassuolo MO) e con effetto nei 60 giorni successivi dalla data di ricevimento della disdetta da parte di Gruppo Vera. Gruppo Vera non potrà comunque essere ritenuta responsabile nel caso in cui a fronte dei valori di velocità minima non siano sempre raggiunte pari velocità in termini di navigazione, download o upload, Italianetwork infatti non può rispondere delle situazioni relative alla eventuale congestione della rete internet, o sulla indisponibilità parziale o totale dei dati che vi si trovano o che vi transitano.

3 Facoltà di sub affidamento

3.1 Gruppo Vera potrà avvalersi di terzi da essa selezionati, provvedendo in tal caso a tutti gli adempimenti previsti dalle normative vigenti.

4 Apparati in comodato d'uso e correlata installazione

4.1 Alcune delle offerte commerciali regolate dal presente contratto, prevedono la possibilità per il cliente di ottenere gli apparati in comodato d'uso per tutta la durata del contratto. In tale caso il cliente è tenuto a custodire ed a conservare i beni oggetto del comodato con la diligenza del buon padre di famiglia e a servirsene solo per l'uso specifico oggetto del presente contratto. Gruppo Vera non avrà nessuna responsabilità in ordine al funzionamento o ad eventuali difetti degli apparati concessi in comodato, obbligandosi solo alla sostituzione dell'apparecchio che risultasse difettoso e nei casi in cui il malfunzionamento fosse da addebitare a difetto di fabbricazione. L'eventuale guasto o rottura dovuto a cause imputabili al cliente, a terzi o anche a forza maggiore o caso fortuito resterà a carico del cliente che si obbliga a restituire a Gruppo Vera l'apparato alla scadenza del presente contratto, in buono stato e funzionante come gli era stato affidato al momento della stipula del contratto, salvo il normale deterioramento d'uso. È facoltà di Gruppo Vera nel caso in cui l'apparato non sia restituito in buono stato, richiedere al cliente il risarcimento dei danni. Il cliente verrà ritenuto responsabile nei confronti di Gruppo Vera nel caso in cui l'apparato non venga riconsegnato a Gruppo Vera a fine periodo contrattuale.

4.2 Nel caso in cui le caratteristiche del servizio così come specificate nella descrizione e nelle Schede tecniche di prodotto, ovvero la sottoscrizione di specifici contratti, comportino l'installazione da parte di Gruppo Vera di apparati software, attrezzature, sarà cura del cliente attrezzare in maniera appropriata i locali idonei ad ospitarla o gli apparati con essi interagenti sulla base delle indicazioni e delle specifiche tecniche fornite da Gruppo Vera. Il cliente pertanto provvederà a proprie spese e sotto la sua esclusiva responsabilità ad eseguire tutti i necessari lavori di condizionamento elettrico, ambientale e meccanico.

5 Variazioni e comunicazioni

5.1 Gruppo Vera per sopravvenute e comprovate esigenze, potrà, previa comunicazione al cliente, aggiornare i corrispettivi per i servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali.

5.2 Le comunicazioni di GRUPPO VERA al cliente saranno effettuate per posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo, indirizzo mail reso noto dal cliente.

5.3 Qualsiasi intervento relativo al funzionamento dei servizi dovrà essere eseguito esclusivamente da Gruppo Vera o da terzi da essa incaricati muniti di apposita documentazione di riconoscimento.

5.4 Il cliente dovrà preventivamente comunicare a Gruppo Vera ogni variazione dei propri dati amministrativi o tecnici inerenti il contratto.

6 Oneri e responsabilità del cliente

6.1 Il cliente si obbliga a: 1) consentire l'accesso a Gruppo Vera, ovvero a società da questa incaricate, ai suoi siti, mettendo contestualmente a disposizione tutte le informazioni e attrezzature che risultino indispensabili al fine di consentire il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali; 2) non intervenire o manomettere direttamente ovvero mediante terzi, le apparecchiature, il software e più in generale qual si voglia prodotto messogli a disposizione da Italianetwork; 3) segnalare i rischi specifici (legge628) che potrebbero causare danni a personale Gruppo Vera ovvero a società da questa incaricata, che provvederanno all'installazione degli apparati presso il cliente; 4) non divulgare a terzi password, login o qualsiasi altra tipologia di chiavi d'accesso.

7 Indirizzi IP

7.1 Dove previsto nel servizio, Gruppo Vera potrà richiedere direttamente o indirettamente all'autorità competente per conto del cliente (anche dietro pagamento di apposito corrispettivo che il cliente dovrà riconoscere a Gruppo Vera), l'assegnazione di uno o più indirizzi IP. Resta inteso che Italianetwork non sarà ritenuta responsabile per l'eventuale mancato accoglimento delle predette richieste.

7.2 Gruppo Vera rimarrà comunque titolare degli indirizzi IP, che potrà riassegnare laddove il cliente non li utilizzi, ovvero sia cessato il rapporto contrattuale.

8 Corrispettivi, sconti, fatturazione e pagamenti.

8.1 Il cliente corrisponderà a Gruppo Vera il corrispettivo riferito ai prezzi e ai canoni per i servizi forniti secondo quanto definito nella documentazione commerciale e nell'ordine per la fornitura di beni e servizi. Eventuali sconti o promozioni sui canoni a listino non estendono il loro effetto oltre il primo anno di contratto. Successivamente riprenderanno validità i prezzi non scontati del listino in vigore al momento della sottoscrizione del contratto.

8.2 Le fatture di Gruppo Vera saranno emesse secondo la frequenza indicata nella documentazione commerciale, salvo quanto indicato al punto 11.7 e il pagamento dovrà essere effettuato secondo le modalità e nei termini definiti in fattura. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA, le eventuali altre tasse e imposte dovute oltre ai costi di spedizione fattura e incasso previsti nella documentazione commerciale. Gruppo Vera si impegna a notificare via e-mail la disponibilità delle fatture relative ai servizi erogati che potranno essere scaricate attraverso l'area riservata ai clienti accessibile tramite user ID e password. Il cliente può comunque ottenere l'invio cartaceo delle fatture facendone semplice richiesta via mail all'indirizzo info@veradsl.it oppure tramite uno degli altri punti di contatto.

8.3 Il pagamento delle fatture emesse da GRUPPO VERA dovrà essere effettuato per l'intero importo.

8.4 Il cliente potrà attivare in caso di contestazione dell'intero fatturato, la procedura di reclamo prevista dal successivo articolo 12. L'invio del reclamo non sospende l'obbligo di pagamento della fattura contestata.

8.5 In ogni caso di ritardo dei pagamenti sarà addebitata al cliente, senza necessità di intimazione o messa in mora, un'indennità di mora corrispondente agli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 2 (due) punti. L'ammontare dell'indennità di mora applicata sarà dettagliato da Gruppo Vera nelle fatture inviate al cliente. Il cliente perderà altresì il beneficio dell'eventuale sconto ottenuto optando per il pagamento unico anticipato.

8.6 Gruppo Vera si riserva in ogni caso la facoltà di sospendere la fornitura dei servizi e di recedere dal contratto in caso di ritardo dei pagamenti da parte del cliente. In caso di ritardo dei pagamenti superiore ai 30 giorni dalla sospensione dei servizi, Gruppo Vera si riserva la facoltà di recedere al contratto ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile.

8.7 Gruppo Vera senza rinunciare alla facoltà di cui al punto 11.6, in caso di disdetta, ritardo dei pagamenti superiore ai 30 giorni e nei casi previsti dall'articolo 14, potrà fatturare al cliente in unica soluzione e con esigibilità immediata quanto dovuto per tutti i periodi successivi relativi all'anno di validità contrattuale e richiederne il pagamento senza ulteriori autorizzazioni con la possibilità, ove previsto o dietro esplicita richiesta del cliente, di interrompere l'erogazione del servizio con l'addebito conseguente dei costi di distacco, o dove applicabile di riallaccio.

9 Servizio assistenza clienti- reclami sulla fatturazione- richieste di rimborso

9.1 Allo scopo di agevolare i clienti nelle loro comunicazioni, segnalazioni per difetti di funzionamento nell'erogazione e nella fruizione dei servizi, richieste di chiarimenti, suggerimenti, GRUPPO VERA rende disponibile il proprio Servizio Assistenza Clienti, i cui riferimenti sono indicati nella documentazione commerciale.

9.2 Eventuali reclami anche relativi alla fatturazione dovranno comunque essere comunicati a Gruppo Vera Servizio Assistenza Clienti, per posta elettronica all'indirizzo info@veradsl.it o tramite raccomandata. I reclami relativi alla fatturazione dovranno pervenire a Gruppo Vera entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura.

9.3 Gruppo Vera fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro al cliente e si impegna a dare una risposta via e-mail o scritta entro massimo 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, evidenziando l'esito degli accertamenti e di eventuali azioni correttive. Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami pervenuti presenti particolari complessità, Gruppo Vera entro il termine predetto, informerà comunque il cliente comunicando i tempi necessari per la risposta.

9.4 Per i reclami relativi ai difetti di funzionamento che impediscono totalmente l'utilizzo dei servizi qualora non risolti entro 45 giorni dalla comunicazione, il cliente potrà recedere dal contratto con disdetta scritta da inviarsi a Gruppo Vera con lettera raccomandata (Gruppo Vera Via Radici in Piano 46 41049 Sassuolo MO) e con effetto immediato dalla data di ricevimento della disdetta da parte di Gruppo Vera.

9.5 Per i reclami relativi alla fatturazione Gruppo Vera, ove accerti la fondatezza del reclamo, provvederà alla retribuzione degli importi già corrisposti dal cliente mediante accreditato sulla fattura immediatamente successiva.

10 Durata- diritto di recesso

10.1 Per i servizi WADSL, VoIP e Web, fatto salvo quanto disposto nell'offerta, il contratto avrà la durata minima di 12/18/24 mesi dalla data di "attivazione del servizio" in base al tipo di servizio stipulato e, alla scadenza si intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori 12/18/24 mesi in base al tipo di servizio stipulato. In caso di problematiche che impediscano totalmente l'utilizzo iniziale del servizio attribuibili alla connessione e segnalate entro i termini descritti nella "notifica di attivazione" la data del ready for service si sposterà al momento in cui il problema sarà rimosso. Nei casi in cui il cliente manifesti intenzione di recesso prima del periodo relativo alla durata contrattuale originaria o rinnovata, il cliente dovrà corrispondere a Gruppo Vera tutti gli oneri relativi alla disattivazione anticipata.

10.2 Per i servizi WADSL e Web entrambe le parti potranno recedere dal contratto con disdetta scritta, da inviarsi con lettera raccomandata a (Gruppo Vera Via Radici in Piano 46 41049 Sassuolo MO) con un preavviso di almeno 90 giorni rispetto alla scadenza originaria o rinnovata. Per i servizi VoIP entrambe le parti potranno recedere dal contratto con disdetta scritta, da inviarsi via fax al numero 05361852026, con un preavviso di almeno 90 giorni rispetto alla scadenza originaria o rinnovata. In caso di disdetta del contratto WADSL verrà comunque cessato anche il servizio VoIP sottoscritto. Il recesso avrà efficacia comunque dal primo giorno dell'anno successivo al periodo di validità contrattuale. E' obbligo del cliente di corrispondere a Gruppo Vera gli importi dovuti per l'utilizzo del servizio fino al momento dell'efficacia del recesso e tutti i costi sostenuti per provvedere alla restituzione delle eventuali apparecchiature fornite.

10.3 Ai sensi dell'art 5 del D. Lgs. 22/05/1999 n°185 il consumatore, entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto, ha diritto di recedere dallo stesso senza alcuna penalità e senza specificarne i motivi. Tale diritto si esercita con l'invio, entro il termine di cui sopra, di una raccomandata a Gruppo Vera. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche a mezzo telegramma, telex o fax a condizione che sia confermata da una raccomandata entro le 48 ore successive. Il consumatore non potrà esercitare il diritto di recesso qualora l'attivazione del servizio sia iniziata, su sua richiesta, prima della scadenza del termine di 10 giorni lavorativi.

11 Clausola risolutiva espressa

11.1 GRUPPO VERA potrà risolvere il seguente contratto con effetto immediato, ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, con comunicazione scritta da inviarsi a mezzo di raccomandata, nei seguenti casi in cui: 1) il cliente cede in tutto o in parte il contratto; 2) il cliente sia assoggettato a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali o divenga in ogni caso insolvente; 3) il cliente cessi per qualsiasi causa la sua attività imprenditoriale e/o professionale; 4) il cliente utilizzi apparecchiature collegate alla rete prive di omologazione o autorizzazione; 5) il cliente non abbia effettuato il pagamento delle fatture e il cliente abbia fatto o consentito un uso improprio del servizio o comunque contrario alle norme di legge.

12 Limitazioni di responsabilità

12.1 Gruppo Vera salvo quanto previsto dall'articolo 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: 1) caso fortuito o forza maggiore; 2) manomissione o interventi sul servizio o sulle apparecchiature necessarie per la fornitura del servizio effettuati da parte del cliente o da parte di terzi non autorizzati da Gruppo Vera; 3) errata utilizzazione del servizio da parte del cliente; 4) inadempimenti del cliente a leggi o regolamenti applicabili (incluse leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzioni incendi e infortunistica); 5) cattivo funzionamento dei terminali utilizzati dal cliente; 6) interruzione totale o parziale del servizio per necessità di modifiche e/o manutenzioni.

12.2 Gruppo Vera non sarà responsabile verso il cliente di soggetti direttamente o indirettamente connessi al cliente stesso e/o terzi per danni diretti, indiretti o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del servizio dovute a forza maggiore o a caso fortuito.

12.3 Il cliente è responsabile nei casi di utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete di Gruppo Vera (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 Gruppo Vera e circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il servizio. Pertanto il cliente terrà indenne Gruppo Vera da ogni pretesa, azione o accensione che dovesse essere fatta valere, al riguardo da terzi nei confronti di Gruppo Vera. Il cliente sarà quindi responsabile dell'uso di apparecchiature non omologate/autorizzate nonché di qualsiasi uso improprio del servizio e, in tal caso, Gruppo Vera potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso il servizio qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.

13 Uso improprio del servizio

13.1 Il cliente non utilizzerà, e adoterà ogni cautela affinché soggetti terzi non utilizzino il servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti o siano contrari all'ordine pubblico. Pertanto a titolo esemplificativo, non effettuerà, non consentirà ad altri di effettuare l'invio di e-mail non richieste che provochino lamentele da parte degli utenti che le ricevono, la realizzazione di tentativi non autorizzati, andati a buon fine o meno, per accedere a eventuali indirizzi e risorse del computer non appartenenti all'utente (spoofing). Il cliente si impegna inoltre a rispettare le regole di Netiquette, in particolare il cliente si impegna a non immettere e a non fare immettere a terzi, contenuti violativi della privacy, dei diritti d'autore e proprietà intellettuale, o contenuti pornografici, blasfemi o offensivi, o che possono in alcun modo ledere o mettere in pericolo l'immagine di terzi o di Gruppo Vera e in particolare dei servizi Veradsl.

14 Forza maggiore

14.1 Ai sensi delle presenti condizioni generali il concetto di forza maggiore include ogni fatto impreveduto ed imprevedibile oppure inevitabile e comunque al di fuori della sfera di controllo di Italianetwork, che determini il mancato totale o parziale adempimento degli obblighi nascenti dal contratto.

15 Trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs 196/03

15.1 In relazione ai dati personali del cliente, titolare del trattamento è Gruppo Vera P.Iva 03392510362. Ai sensi del decreto Lgs. 196/03 Gruppo Vera informa che trattamento dei dati, oltre alle finalità connesse, strumentali e necessarie alla fornitura del servizio, sarà finalizzato a: a) comunicare i dati a terze parti che svolgono funzioni necessarie o strumentali all'operatività del servizio e/o gestiscono banche dati finalizzate alla tutela dei rischi del credito; b) raccogliere dati ed informazioni in via generale e particolare sugli orientamenti e le preferenze dell'utente; inviare informazioni ed offerte commerciali anche ai terzi; inviare materiale pubblicitario e informativo; effettuare comunicazioni commerciali anche interattive; compiere attività dirette di vendita o di collocamento di prodotti o servizi; elaborare studi e ricerche statistiche su vendite, clienti e altre informazioni, ed eventualmente comunicare le stesse a terze parti; cedere a terzi i dati raccolti ed elaborati a fini commerciali anche per la vendita o tentata vendita, ovvero per tutte quelle finalità a carattere commerciale e/o statistico lecite; il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire o trasmettere i dati stessi in modo da garantirne la sicurezza nonché la riservatezza. I dati saranno conservati presso Gruppo Vera almeno per i tempi prescritti dalle norme di legge e trattati da parte di dipendenti e/o terzi da questa incaricati, i quali svolgono le suddette attività sotto la sua diretta supervisione e responsabilità. Gruppo Vera assicura e garantisce che non saranno trattati in maniera diretta o indiretta argomenti riguardanti dati sensibili. Il conferimento del consenso al trattamento dei dati personali forniti per gli scopi di cui ai punti (a) e (b) è necessario. In caso di rifiuto alla prestazione del consenso non ci sarà possibile erogare i servizi.

16 Disposizioni varie

16.1 Il cliente non potrà, in alcun caso, cedere a terzi il presente contratto senza il previo consenso scritto di Gruppo Vera.

16.2 In caso di trasloco o di operazioni inerenti che influenzino il servizio erogato, il cliente dovrà darne preventiva comunicazione a Gruppo Vera con un preavviso di almeno 90 giorni. Sarà cura di Gruppo Vera verificare le conseguenze telefoniche/contrattuali e la fattibilità di tali operazioni per la prosecuzione del contratto. Qualora si accerti la compatibilità delle operazioni con la prosecuzione del contratto; Gruppo Vera provvederà a fornire il servizio secondo le modalità e i termini previsti dal seguente contratto, fatti salvi i maggiori oneri a carico del cliente. In caso di incompatibilità, il cliente dovrà comunque corrispondere a Gruppo Vera tutti gli oneri relativi al contratto per l'intero periodo sino alla scadenza originaria o rinnovata, secondo quanto disposto dall'articolo 13 del presente contratto.

17 Legge applicabile

17.1 Il presente contratto è regolato e deve essere interpretato secondo l'ordinamento italiano.

17.2 Per qualsiasi controversia inerente al Contratto, è competente il Foro del luogo ove il Cliente ha la residenza o il domicilio.