

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Oggetto

- Le presenti Condizioni Generali definiscono le modalità e i termini secondo i quali Trinetel S.r.l. (di seguito denominata "Trinetel") fornisce al Cliente i Servizi "ADSL" e "VOIP" (di seguito denominato "il Servizio") tramite tecnologia ADSL.
- Il Servizio viene proposto da Trinetel in specifiche e separate offerte descritte nel sito www.trinetel.it e nei documenti "Offerta Servizio ADSL", "Offerta Servizio VOIP" con le relative condizioni economiche e caratteristiche tecniche, che insieme alla Carta dei Servizi e alle informative sulla "privacy" e sui "contratti a distanza" fanno parte integrante del Contratto.

Specifiche Contrattuali

- Le Condizioni Generali saranno applicabili al rapporto contrattuale instaurato tra il Cliente e Trinetel insieme alle condizioni economiche di erogazione del Servizio contenute nei documenti di offerta. Il Contratto si considera perfezionato al momento dell'attivazione, da parte di Trinetel, del Servizio nella soluzione prescelta dal Cliente; l'attivazione sarà successiva alle verifiche di fattibilità tecnica da parte di Trinetel ed eventuali suoi terzi incaricati.
- Al Servizio possono aderire tutti i Clienti sia privati che aziende. Per motivi tecnici, sulla linea telefonica è possibile attivare un solo collegamento ADSL.

Informazioni, diritti e doveri connessi al servizio

- Il Servizio consente al Cliente di avere un collegamento alla rete Internet secondo le velocità di connessione e la tariffazione indicate nell'offerta a cui ha aderito. Nel caso in cui i valori medi di velocità minima garantita non siano rispettati costantemente per un lasso di tempo continuativo di novanta giorni solari, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto con disdetta per iscritto da inviare ai recapiti disponibili sul sito www.trinetel.it, tale disdetta verrà effettuata da Trinetel entro trenta giorni dal ricevimento della stessa mediante raccomandata A/R. Trinetel non potrà comunque essere considerata responsabile, nel caso in cui a fronte dei valori di media della velocità minima garantita non siano sempre raggiunti pari velocità durante navigazione, upload o download, in quanto Trinetel non può rispondere delle eventuali congestioni della Rete Internet.
- L'accesso ai servizi legati all'offerta ADSL è consentito mediante l'inserimento di una Username e di una Password forniti da parte di Trinetel al Cliente al momento dell'attivazione del servizio. Il Cliente ha l'obbligo di conservare tali parametri e non divulgarli a terzi. Egli sarà pertanto responsabile di qualsiasi danno arrecato a Trinetel e/o a terzi in caso della mancata osservanza di quanto sopra. Il Cliente si impegna a notificare immediatamente e comunque per iscritto a Trinetel l'eventuale furto, smarrimento o perdita della password.
- Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento ("Log"). Il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.
- Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso dallo stesso in aree pubbliche della rete Internet che risulti imputabile allo stesso è nella sua legittima disponibilità, non contrasta con norme imperative e non viola alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, segno distintivo, brevetto o altro diritto di terzi derivante dalla legge, dal Contratto e/o dalla consuetudine. Eventuale materiale protetto da copyright può essere immesso in rete solo qualora il Cliente abbia acquisito, dal titolare del diritto d'autore, i connessi diritti di utilizzazione, quindi solo con il permesso scritto del titolare del diritto e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso. In caso di violazione di quanto precedentemente esposto, Trinetel avrà la facoltà di rimuovere il materiale immesso senza alcun obbligo di preavviso. Il Cliente assume piena responsabilità circa l'esattezza e veridicità del materiale immesso direttamente o per conto terzi, consapevole dei rischi a cui esso può venire incontro.
- Il Cliente prende, atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di servirsi di Trinetel per comunicazioni e corrispondenza contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque e di tentare di violare comunque il segreto dei messaggi privati. In ogni caso le informazioni fornite dal Cliente non devono presentare forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio. È comunque esplicitamente vietato servirsi di Trinetel per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato. Il Cliente si impegna a mantenere indenne Trinetel da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione delle suddette norme. Trinetel si riserva la facoltà di utilizzare l'indirizzo e-mail segnalato dal cliente all'atto dell'invio dell'ordine del Servizio, per eventuali comunicazioni riguardanti l'art. 6 ed il presente articolo.
- Il Cliente si impegna ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui: a) accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione; b) intercettare le informazioni/dati ed il traffico relativo a reti/sistemi di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione; c) falsificare la propria identità; d) arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età; e) avere accesso alle informazioni che riguardano clienti terzi di Trinetel al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti; f) attaccare, sovraccaricare o interferire con le reti, i sistemi, gli host di altri clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del Servizio mediante azioni di mailbombing, attacchi broadcast, Denial Of Service, Hacking, Cracking; g) tentare di utilizzare gli account di posta o risorse di elaborazione di clienti terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi; h) introdurre/inviare programmi (virus, trojan, etc....) che compromettano il funzionamento della rete di Trinetel violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti ad essa attestati. Il Cliente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici...) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam), causando loro disservizi ed eventualmente le conseguenze che ne possano derivare. Medesima limitazione è da riferirsi all'invio massiccio di mail e di loro repliche ad uno o più newsgroup (multiple posting). Il Cliente non potrà, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail server di terze parti per l'invio delle proprie mail (mail relay). Nei casi previsti dal presente articolo, Trinetel potrà sospendere in ogni momento e senza preavviso l'erogazione del Servizio, riservandosi anche la facoltà di risolvere di diritto il Contratto secondo le modalità di cui all'art. 30.
- Trinetel non risponderà di ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione - né verso il Cliente né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso - nella fornitura dei servizi causati da: - forza maggiore o caso fortuito (per forza maggiore si intende ogni fatto, imprevisto inevitabile o imprevedibile o comunque non soggetto a responsabilità e controlli da parte di Trinetel; - manomissione o interventi sui servizi o sulle apparecchiature, effettuati dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati; - errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente; malfunzionamento degli apparecchi di connessione, strumenti non compatibili e/o programmi (software) utilizzati dal Cliente; disservizi causati da fornitori di Trinetel.
- Il Cliente accetta che Trinetel possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Inoltre, Trinetel non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità del Servizio indotta da un'interruzione, parziale o totale, del servizio fornito da altro Internet Provider.

Apparati

- Qualora il Cliente richieda, nell'ambito del Servizio, un'offerta che preveda il noleggio o il comodato di prodotti Trinetel, si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere detti prodotti per eseguire interventi di qualsiasi natura. Trinetel, in tal caso, effettuerà quanto necessario per il ripristino a totale spesa del Cliente, che sarà obbligato a risarcire eventuali riparazioni ed interventi effettuati anche da conto terzi.
- Nell'ipotesi di cui al precedente articolo, il Cliente conserverà e custodirà, con la dovuta diligenza, i prodotti detenuti in noleggio o in comodato per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento della riconsegna degli stessi. Il Cliente, pertanto, si impegna a risarcire e tenere indenne Trinetel per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi. Il Cliente non risponde della perdita dei beni dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità Giudiziaria, eccetto se venga accertata incauta custodia del bene.

- In caso di cessazione del servizio con modem detenuto a noleggio o in comodato il Cliente, a spese proprie, sarà tenuto a restituire il modem secondo le modalità indicate da Trinetel, o al riscatto del bene pagando quanto stabilito da Trinetel.

16. Trinetel effettuerà direttamente o avvalendosi di ditta da essa incaricata il servizio di manutenzione esclusivamente sui prodotti Trinetel detenuti in noleggio o in comodato.

- In caso di attivazione del Servizio con una specifica offerta basata su tecnologia ADSL2+ (come indicato nella sezione del Contratto relativa a "Caratteristiche tecniche") è necessario per garantire un corretto funzionamento del Servizio l'utilizzo di un dispositivo modem compatibile. Trinetel non risponde di malfunzionamenti o di degni prestazionali nel caso in cui il Cliente, per usufruire del Servizio, utilizzi prodotti non compatibili con la tecnologia alla base del servizio. Per compatibili si intendono i prodotti dotati di propria tecnologia e funzionalità che soddisfano i requisiti tecnici necessari per il corretto utilizzo della tecnologia ADSL2+.

Fatturazione e contributi d'attivazione ed abbonamenti

- Il contributo di attivazione, l'abbonamento mensile (ove previsto) ed eventuali ulteriori contributi sono addebitati sulla fattura intestata al Cliente, gli importi saranno soggetti ad IVA. Trinetel si riserva il diritto di modificare, per modifiche migliorative al servizio i canoni relativi all'abbonamento. Nel caso in cui il Cliente ha attivato il Servizio ADSL su linea RTG o ISDN, successivamente cessata, Trinetel addebiterà dal momento della cessazione in poi il costo di € 12,50 + Iva mensili, dovuti per l'usufrutto della linea dati.
- L'abbonamento mensile (ove previsto) decorre dalla data di attivazione del servizio.
- Trinetel invierà le fatture via e-mail, in maniera gratuita, all'indirizzo fornito dal Cliente in fase dell'ordine del Servizio. Il Cliente ha facoltà di richiedere di ricevere le fatture in formato cartaceo, l'invio ed i costi di gestione verranno addebitati sulla fattura stessa.
- Le fatture emesse devono essere saldate per l'intero importo. Il Cliente, in caso di errato importo fatturato, deve seguire quanto indicato negli art. 23 e 24. L'invio di un reclamo non sospende l'obbligo del Cliente di corrispondere gli importi dovuti, diversamente saranno soggetti a mora. In caso di ritardato pagamento, il Cliente deve versare a Trinetel una penale pari: al 2% dell'importo indicato nella fattura, per i pagamenti effettuati dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza; al 4% dell'importo indicato nella fattura, per i pagamenti effettuati dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza; al 6% dell'importo indicato nella fattura, per i pagamenti effettuati dopo il 30° giorno solare dalla data di scadenza. Nel caso in cui il ritardo nel pagamento si prolunga per oltre 30 giorni, Trinetel potrà risolvere di diritto il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., secondo le modalità di cui all'art. 30.
- Il Contratto è a tempo indeterminato a decorrere dalla data di attivazione del Servizio. Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione, per iscritto, all'indirizzo indicato sulla fattura, mediante lettera raccomandata a.r. o fax con allegata fotocopia del documento di identità. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di Trinetel e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Trinetel gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla predetta data. Qualora il Cliente receda dal Contratto sarà tenuto a pagare l'importo di euro 50 IVA esclusa fronte dei costi di disattivazione sostenuti da Trinetel.

Rimborsi e reclami

- Il Cliente ha il diritto di richiedere il rimborso per il guasto/disservizio, tenendo presente quanto sopra indicato negli art. 5 e 11, accertato da Trinetel nella fruizione del Servizio acquistato, entro e non oltre quindici giorni dalla chiusura del guasto/disservizio. Trinetel, entro e non oltre sessanta giorni dal ricevimento della richiesta, dopo averne accertato la validità o meno, a condizione che tutte le fatture emesse sino alla data di richiesta di rimborso sono state corrisposte per l'intero ammontare, effettuerà il rimborso al Cliente mediante nota di credito con storno sulle fatture successive o direttamente al cliente stesso entro e non oltre novanta giorni dalla data di accettazione della pratica.
- Il Cliente può chiedere il rimborso solo ed esclusivamente in forma scritta mediante l'invio per posta o fax, ai recapiti indicati sul sito www.trinetel.it, tutte le altre forme di richiesta verranno ritenute nulle. Qualora il Cliente accerta errori nella fatturazione ha il diritto/obbligo di comunicarlo a Trinetel secondo le procedure descritte sopra.

Assistenza e richieste commerciali

- Il Cliente instatutario di una delle offerte del Servizio ADSL può richiedere a Trinetel il passaggio da una ad un'altra Offerta nell'ambito del medesimo Servizio, secondo le modalità e alle condizioni stabilite da Trinetel, previa verifica tecnica di fattibilità.
- Il Cliente, qualora sia un consumatore ai sensi del D.gs 206/2005 (Codice del Consumo), potrà esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dall'articolo 64 del citato decreto, senza alcuna penalità, dandone comunicazione per iscritto entro il termine di 10 (dieci) giorni solari dalla data di attivazione del Servizio. Il Cliente dovrà confermare il recesso per iscritto all'indirizzo presente sul sito www.trinetel.it.
- Il Cliente consentirà, previo preavviso, al personale di Trinetel o di terzi da essa incaricati, munito di documento di riconoscimento, il pronto accesso al locale dov'è ubicata la linea telefonica di rete fissa cui deve essere associato il Servizio, per eseguire gli interventi di installazione delle apparecchiature (es. Splitter ecc.), del software e di quant'altro necessario per la fornitura ed il corretto utilizzo del Servizio stesso. Trinetel riparerà gratuitamente i malfunzionamenti del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente ai Clienti entro i 10 (dieci) giorni solari successivi alla segnalazione del guasto. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati con l'intervento tecnico in sede, entro i 30 (trenta) giorni solari.
- Trinetel si impegna ad informare il Cliente di ogni modifica delle condizioni contrattuali del Servizio con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse. Tale data dovrà essere successiva di almeno 30 (trenta) giorni rispetto a quella dell'informazione di Trinetel al Cliente. Qualora il Cliente non ritenga di accettare tali modifiche avrà facoltà di recedere dal Contratto, senza alcuna penalità, mediante comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato in fattura entro la data di efficacia delle modifiche stesse. In tale ipotesi il Cliente è tenuto al pagamento di quanto maturato fino a tale data.

Trattamento dati

- Il Cliente è soggetto al trattamento dei dati forniti, come indicato del documento di Informativa sulla Privacy, nelle modalità e nei termini del D.Lgs. 196/2003.

Clausole risolutive

- Trinetel si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., mediante comunicazione scritta inviata al Cliente con un preavviso di 7 giorni, in caso di inadempimento anche di uno soltanto degli obblighi contenuti nei seguenti articoli: art. 6, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 21, 27. Con detta risoluzione, il Cliente avrà l'obbligo di corrispondere a Trinetel gli importi maturati fino alla data dell'avvenuta risoluzione comprensivi anche, nel caso di ritardato pagamento, di quanto stabilito dagli art. 21 e 22. Resta salvo il diritto di Trinetel al risarcimento del maggior danno.

Clausola compromissoria

- Per qualsiasi controversia inerente al Contratto, è di competenza esclusiva il Foro di Patti (ME).

Varie ed eventuali

- Per qualsiasi altro tipo di comunicazione o richiesta di chiarimenti inerente il presente Contratto, il Cliente potrà rivolgersi a Trinetel ai recapiti indicati sul sito www.trinetel.it.