

# condizioni generali di contratto



Le presenti Condizioni Generali di Contratto, la Sintesi Contrattuale secondo il Modello sintetico di contratto di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione del 17 dicembre 2019, la Descrizione del Servizio (di seguito anche Proposta Tecnica Economica), il Modulo di Adesione, la Carta dei Servizi, l'Informativa sul trattamento dei dati personali, predisposta ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati) (di seguito anche "GDPR") e a tutti gli allegati del Contratto (come a titolo esplicativo e non esaustivo, il Modulo di adesione, il Modulo per la portabilità del numero, il Modulo per DBU, il Modulo per RID, Modulo di consenso privacy) - tutti pubblicati sul sito web [www.herabit.com](http://www.herabit.com) e reperibili contattando il Servizio Clienti - costituiscono un corpo unico di norme contrattuali da considerarsi in maniera unitaria ed inscindibile (collettivamente denominato il "Contratto") a disciplina del rapporto tra HERABIT s.p.a., con sede in Via Molino Rosso n. 8, cap 40026 IMOLA (BO), P.IVA IT03819031208 - C.F. e Reg. Imp. BO 02081881209, in persona del legale rappresentante pro tempore (di seguito anche l' "Operatore") e l' "Utente Finale Business" (di seguito anche il "Cliente"), incluse microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro, per la fornitura dei servizi di telecomunicazioni elettroniche.

Le presenti Condizioni Generali di Contratto si applicano al rapporto contrattuale tra HERABIT e il Cliente, fatto salvo quanto previsto specificamente nel Modulo di Adesione o nella Proposta Tecnica Economica.

## 1. Definizioni

I termini successivamente indicati avranno il seguente significato, con la precisazione che i termini definiti al singolare si intendono riferiti anche al plurale e viceversa:

- **Agcom**, si intende l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ([www.agcom.it](http://www.agcom.it));
- **Carta dei Servizi**, indica i diritti, gli obblighi ed i principi ispirati del rapporto negoziale tra il Cliente e HERABIT, ai sensi della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249, adottata con la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003; della delibera n. 156/23/CONS, recante Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa, e della Delibera n. 255/24/CONS adozione della disciplina e degli indicatori di qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle telecomunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi, e successive modifiche ed integrazioni. HERABIT pubblica sul proprio sito web [www.herabit.com](http://www.herabit.com) e rende disponibili in fase precontrattuale e contrattuale le Tabelle relative agli indicatori di qualità per ciascuna offerta di Servizi di telefonia e di accesso ad Internet da postazione fissa, ai sensi dell'art. 4, comma 3 dell'Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS;
- **Cliente**, è l'Utente Finale Professionista (inteso come persona fisica con partita iva), persona giuridica, ivi incluse le microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro - cioè colui che utilizza o chiede di utilizzare il servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico, ovvero a un insieme predefinito e chiuso di persone fisiche o giuridiche all'uopo autorizzate e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione elettronica o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico o a gruppi chiusi di Utenti, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. dddd) del D.lgs 259/2003, recante il Codice delle Comunicazioni Elettroniche (di seguito anche il "Codice"), dell'Allegato B, alla delibera Agcom 307/23/CONS, recante, Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di telecomunicazioni elettroniche (di seguito anche il "Regolamento") e dell'art. 3, comma 1, lett. a) del D.lgs. 206/2005, recante il Codice del Consumo (di seguito anche l' "Utente" e l' "Utente Finale Business");
- **Codice**, è il "Codice delle telecomunicazioni elettroniche" adottato con decreto legislativo 1/8/2003, n. 259, e succ. mod. e int. con D.Lgs 207/2021;
- **Codice del consumo** è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- **Contenuti**, si intendono i file, i dati, ogni e qualsiasi materiale immesso, divulgato, salvato, sui sistemi predisposti da HERABIT in funzione dei Servizi di Internet Data Center erogati al Cliente;
- **Contratto**, indica quanto segue: (i) le presenti Condizioni Generali di Contratto, (ii) la sintesi contrattuale secondo il Modello sintetico di contratto di cui al Regolamento di esecuzione (ue) 2019/2243 della Commissione del 17 dicembre 2019, (iii) la Carta dei Servizi, la (iv) Descrizione del Servizio (di seguito anche "Proposta Tecnica Economica"), (v) il Modulo di Adesione, (vi) l'Informativa sul trattamento dei dati personali predisposta ai sensi del GDPR, e tutti i vari moduli allegati - come a titolo esplicativo e non esaustivo - il Modulo per la portabilità del numero; il Modulo per la DBU, Modulo RID, Modulo consenso privacy ecc.;
- **Delibera**, si intendono i provvedimenti regolamentari dell'Agcom come di volta in volta richiamati;
- **Diritto di ripensamento**, si intende il Diritto di recesso da comunicare nel termine di 14 giorni dalla Conclusione del Contratto, senza indicarne le ragioni ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo;
- **Disdetta**, è la comunicazione con la quale una delle parti manifesta all'operatore la propria volontà di non rinnovare il contratto alla scadenza del termine di durata dello stesso, ai sensi dell'art. 1, lett. J) del Regolamento;
- **GDPR**, è il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati);
- **Microimpresa**, impresa che occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro;
- **Migliore tariffa**, si intende quella delle tariffe a cui è reso disponibile sui siti web degli operatori in una specifica sezione "Migliori Offerte" rivolta agli utenti finali in customer based, il cui prezzo sia da considerarsi la migliore tariffa dell'operatore al momento disponibile a parità di contenuti;
- **Modulo di recesso**, è il modulo che deve essere pubblicato sul sito web [www.herabit.com](http://www.herabit.com) per facilitare la comunicazione di recesso da parte del Cliente;
- **Offerta**, si intende la Descrizione del Servizio e del Piano Tariffario (di seguito anche "Proposta Tecnica Economica"), tenuto conto altresì delle previsioni dell'Allegato 1 alla delibera n. 252/16/CONS;
- **Operatore**, si intende HERABIT s.p.a., quale impresa autorizzata ai sensi dell'art. 25 Codice delle Comunicazioni Elettroniche, che fornisce agli Utenti finali, servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;
- **Operatore Recipient**, è il fornitore del Servizio di comunicazione elettronica che riceve il numero del Cliente;
- **Operatore Donating**, è il fornitore del Servizio di comunicazione elettronica che cede il numero del Cliente;
- **Organizzazioni senza scopo di lucro**, enti del terzo settore come definiti dall'art. 4 decreto legislativo 1 luglio 2017, n. 117;
- **Piano Tariffario**, le condizioni economiche relative ai singoli Servizi, indicate nella Proposta Tecnica Economica,
- **Piccola impresa**, impresa che occupa meno di 50 persone e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 10 milioni di euro;
- **Parti**, si intende complessivamente HERABIT e il Cliente;
- **Periodo di recesso**, si intende il periodo di 14 giorni dalla conclusione del Contratto negoziato fuori dai locali commerciali ed a distanza, mediante telefono o procedura telematica, termine previsto a vantaggio del Cliente per recedere dal Contratto senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi e/o oneri diversi da quelli eventualmente previsti per la riconsegna degli Apparetti Hardware;
- **Recesso**, si intende la dichiarazione con la quale una delle parti manifesta la volontà di sciogliere il Contratto, nei casi diversi dalla lettera j) dell'art. 1, lett. K) del Regolamento;
- **Regolamento**, si intende l'Allegato B alla delibera Agcom 307/23/CONS, recante il Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di telecomunicazioni elettroniche;
- **Regolamento Indennizzi**: Delibera n. 347/18/CONS, recante modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra Utenti e operatori di telecomunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS; HERABIT fornisce la Cliente in fase precontrattuale e contrattuale la Carta dei Servizi contenente la Tabella Indennizzi, che provvede anche a pubblicare sul proprio sito web [www.herabit.com](http://www.herabit.com);
- **Reti di comunicazione elettronica o Rete**: visti l'art. 2, comma 1, lettere tt), vv) e zz) del Codice, in sintesi, si intende l'insieme dei sistemi di trasmissione e degli apparati di commutazione, di instradamento e di interconnessione che consente la fornitura al pubblico dei Servizi;
- **Richiesta di attivazione dei Servizi durante il periodo di recesso**: indica la richiesta effettuata dal Cliente compilando l'apposita sezione del Modulo di adesione ai sensi dell'art. 3.1 del Contratto;
- **Servizio Clienti**: il Servizio di assistenza clienti;
- **Servizio di Comunicazioni Elettronica**: visto l'art. 2, comma 1, lett.fff) del Codice, si intende in sintesi il servizio di trasmissione di segnali sui reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni offerti mediante la connessione ad internet con reti FTTH, FTTC, XDSL, FWA;
- **Servizio interpersonale basato sul numero**, si intende il Servizio di telefonia vocale da postazione fissa connesso a risorse di numerazione assegnate pubblicamente - ossia uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale - o consente la comunicazione con uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale;
- **Servizio di accesso a Internet**, si intende un Servizio di comunicazione elettronica a disposizione del pubblico che fornisce accesso a Internet, ovvero connettività a praticamente tutti i punti finali di Internet, a prescindere dalla tecnologia di rete e dalle apparecchiature terminali utilizzate, ex articolo 2, secondo comma, punto 2), del Regolamento (UE) 2015/2120;
- **Servizio di Internet Data Center**: si intende complessivamente i Servizi di Hosting, Housing e Cloud Computing;
- **Servizio di Cloud Computing**: si intende il servizio di *storage* e di elaborazione di dati del Cliente su una piattaforma cloud di HERABIT accessibili tramite connessione ad internet, attraverso dispositivi compatibili in uso del Cliente;
- **Servizio di Hosting**: si intende il Servizio con cui viene offerta hospitality sui server di HERABIT per l'allocation di contenuti su un sito web da parte del Cliente;
- **Servizio di Housing**: si intende il Servizio con cui viene concesso in locazione al Cliente uno spazio fisico, all'interno di appositi rack, presso il *datacenter* di HERABIT per la cura e gestione del server del Cliente, e dei sistemi software e di rete connessi;
- **Servizi**: si intende complessivamente sia il Servizio di Comunicazione Elettronica mediante sistemi di connettività attraverso reti FTTH, FTTC, XDSL, FWA che i Servizi di Internet Data Center, quali i Servizi di Hosting, Housing, e Cloud Computing, come prescelti dal Cliente. Le presenti (i) Condizioni Generali di Contratto, (ii) la sintesi

## 1. Oggetto del Contratto

0.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano il rapporto di fornitura da parte di HERABIT al Cliente dei Servizi, così come specificati nella Proposta Tecnica Economica, ossia dei Servizi di Comunicazioni Elettroniche, quali Servizi di comunicazione interpersonali basati su numero (c.d. servizi di telefonia vocale) e di accesso a Internet offerti attraverso sistemi di connettività su reti FTTH, FTTC, XDSL, FWA e/o di Servizi di Internet Data Center, quali i Servizi di Hosting, Housing, e Cloud Computing, come prescelti dal Cliente. Le presenti (i) Condizioni Generali di Contratto, (ii) la sintesi

contrattuale secondo il Modello sintetico di contratto di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione del 17 dicembre 2019, (iii) la Carta dei Servizi, la (iv) Descrizione del Servizio (di seguito anche "Proposta Tecnica Economica"), (v) il Modulo di Adesione, (vi) l'Informativa sul trattamento dei dati personali predisposta ai sensi del GDPR, e tutti i vari moduli allegati - come a titolo esplicativo e non esaustivo - il Modulo per la portabilità del numero; il Modulo per la DBU, Modulo consenso privacy, ecc. costituiscono l'intera documentazione contrattuale e sono da considerare parte integrante e sostanziale del Contratto che disciplina il rapporto di somministrazione dei Servizi di comunicazione elettronica offerti da HERABIT al Cliente.

Le prescrizioni del Contratto si applicano agli Utenti Finali, come sopra definiti, incluse le microimprese, piccole imprese, o organizzazioni senza scopo di lucro, nei confronti delle quali trovano applicazione tutte le disposizioni del Regolamento.

0.2 I Servizi sono offerti da HERABIT alle tariffe in vigore all'atto della sottoscrizione e conformemente a quanto stabilito nella documentazione allegata alle presenti Condizioni Generali di Contratto.

0.3 Tutte le Tariffe dei Servizi indicati nella Proposta Tecnica Economica dei Servizi di Comunicazione Elettronica, visti gli art. 4 e 5 del Regolamento.

0.4 Ai sensi dell'art. 98 quater decies, comma 5 del Codice, e dell'art. 6, comma 1, del Regolamento, HERABIT si obbliga a non modificare le prescrizioni contrattuali prima della scadenza del termine di cui all'articolo 98-septies decies comma 1, del Codice, se non con l'accordo esplicito delle parti contrattuali.

0.5 Resta salva la facoltà dell'Operatore di apportare, in qualsiasi momento, modifiche migliorative all'insieme delle offerte dei Servizi forniti, aggiungendo nuove Offerte Commerciali che si rendono disponibili o rimuovendone altre che non sono più sottoscrivibili. Tutta la documentazione contrattuale sottoscritta dal Cliente è fornita sul supporto durevole, come definito all'articolo 45, comma 1, lett. l), del Codice del consumo, eventualmente anche in modalità digitale, e dell'art. 1 dell'Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS. L'Operatore si riserva la facoltà di migrare il Cliente a un'offerta commerciale più recente, purché equivalente o migliorativa rispetto a quella sottoscritta in termini di prestazioni tecniche, servizi inclusi e condizioni economiche complessive. Tale aggiornamento avverrà senza necessità di rintracciabilità e senza oneri aggiuntivi per il Cliente. Il Cliente sarà informato con un preavviso minimo di 30 giorni rispetto alla data di applicazione della nuova offerta, mantenendo il diritto di recedere senza penali entro 60 giorni dalla comunicazione, qualora non intenda accettare l'aggiornamento.

0.6 Il Cliente Finale si dichiara informato e consapevole dell'importanza di ricercare, conservare ed eventualmente scaricare tutti i documenti sottoscritti a fini di documentazione, riferimento futuro e riproduzione identica ai sensi del Codice e dell'art. 4 del Regolamento.

0.7 Tutte le informazioni contrattuali e le offerte commerciali sono pubblicate anche sul sito web [www.herabit.com](http://www.herabit.com)

0.8 HERABIT pubblica sul proprio sito web [www.herabit.com](http://www.herabit.com) e rende disponibili in fase precontrattuale e contrattuale le Tabelle relative agli indicatori di qualità per ciascuna offerta di Servizi di telefonia e di accesso ad Internet da postazione fissa, ai sensi dell'art. 4, comma 3 dell'Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS, tenuto conto dei parametri di misura definiti dai provvedimenti ITU-T Y.2617 e ETSI EG 202.057, di cui all'Allegato 10 del Codice.

1.9 Il Cliente prende atto e accetta espressamente che può effettuare la misurazione della velocità di Internet al fine di verificare la corrispondenza della stessa alle condizioni della Proposta Tecnica Economica attraverso il software Ne.Me.Sys, che è il programma ufficiale del progetto Misura Internet dell'Agcom, a cui si può accedere da sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it). Si rileva che solo la misurazione certificata della velocità di Internet fatta con il software Ne.Me.Sys ha valore probatorio. Se la misura rileva valori peggiori rispetto a quanto garantito da HERABIT, il Cliente potrà proporre un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti. Ove non dovessero essere ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, almeno 30 giorni dal primo certificato di misurazione, il Cliente dovrà effettuare una seconda misura sempre con il software Ne.Me.Sys, ai fini di eventuale conferma di valori peggiori rispetto a quanto garantito da HERABIT. Il Cliente ha diritto di recesso senza penali ed agli indennizzi di cui alla Delibera n. 347/18/CONS, recante modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra Utenti e operatori di telecomunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS (di seguito anche "Regolamento Indennizzi"), in caso di certificata discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del Servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata nella certificazione di misurazione. Il Cliente potrà opporsi in ogni tempo aprendo un reclamo, come previsto dalla delibera AGCOM 255/24/CONS contattando il Servizio Clienti HERABIT o gli altri canali dedicati.

## 1. Conclusione del Contratto

### 1.1 Principi generali

1.1.1 La richiesta di erogazione dei Servizi dovrà essere effettuata da un soggetto che ne abbia la facoltà, ai sensi di legge, e che diverrà Cliente del Contratto nei confronti di HERABIT. Il Cliente richiede ad HERABIT la fornitura dei Servizi indicati nella Proposta Tecnica Economica compilando e sottoscrivendo il Modulo di Adesione.

1.1.2 Ai fini della conclusione del Contratto e formalizzazione della richiesta di attivazione dei Servizi, il Cliente è tenuto a fornire i dati di identificazione richiesti da HERABIT, ivi inclusi i dati anagrafici riportati su un documento di identità, nonché del tipo, del numero e della riproduzione del documento presentato dalla persona fisica delegata alla sottoscrizione del Contratto prima dell'attivazione dei Servizi, affinché l'Operatore possa effettuare l'identificazione del Cliente prescritta dall'art. Art. 98-undecies del Codice delle Comunicazioni Elettroniche; e inviare le comunicazioni necessarie al centro di elaborazione dati del Ministero dell'Interno.

1.1.3 Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce ad HERABIT il diritto di assumere le ulteriori informazioni utili ai fini dell'attivazione dei Servizi, nel rispetto della normativa vigente.

1.1.4 Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite rimanendo inteso che, in caso di informazioni non veritiere, HERABIT potrà risolvere in qualsiasi momento il Contratto ai sensi dell'articolo 1457 c.c., così come indicato all'art. 3.1 del Contratto. Il Cliente si impegna altresì a comunicare ai più presto, anche per via telefonica, qualunque cambiamento relativo a tali informazioni rese, nonché a fornire i documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio. La mancata presentazione dei documenti/dati richiesti costituisce causa di risoluzione del Contratto, ai sensi dell'articolo 1456 c.c.. Tutti i dati degli Utenti sono trattati nel rispetto dell'art. 1 del d.lgs. 196/2003, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali (di seguito anche il "Codice") e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (di seguito anche il "GDPR"), così come indicato all'art. 18 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

1.1.5 Il Cliente si intende concluso alla data di invio ad HERABIT del Modulo di Adesione, e delle presenti Condizioni Generali di Contratto, della Proposta Tecnica Economica, del Modulo del Consenso al trattamento dei dati personali, oltre agli altri moduli contrattuali all'uopo necessari (come a titolo esplicativo e non esaustivo il Modulo portabilità, modulo RID Modulo di consenso privacy, ecc.), tutti debitamente compilati e sottoscritti da parte del Cliente. ("Conclusione del Contratto" e la sua durata avrà decorrenza dall'Attivazione dei Servizi). L'attivazione dei Servizi potrà essere comunicata al Cliente con le modalità che HERABIT riterrà più opportune.

1.1.6 In caso di Conclusione del Contratto, se richiesto dal Cliente, HERABIT si obbliga a trasmettere all'operatore precedente la richiesta di passaggio/migrazione e/o portabilità del numero, nel rispetto delle prescrizioni regolamentari applicabili, agendo nella qualità di Operatore Recipient, come specificato all'art. 15 delle presenti Condizioni Generali di Contratto. Nel caso di attivazione di un Contratto in favore del Cliente che comporta il trasferimento ad HERABIT il Cliente si dichiara informato che tale richiesta comporta la cessazione del rapporto con il precedente fornitore del servizio oggetto del trasferimento, e conferma con la sottoscrizione della documentazione contrattuale la propria volontà di cessare tutti i servizi del precedente operatore. L'eventuale esercizio del diritto di ripensamento, ai sensi dell'articolo 52 del Codice del consumo, non comporta, laddove richiesto dal Cliente all'Operatore Donating, il ripristino automatico dei termini e condizioni di tale rapporto contrattuale.

1.1.7 HERABIT potrà valutare di non concludere il Contratto, dando pronta comunicazione al Cliente, e non erogare parte o tutti i Servizi nei seguenti casi:

- a) se il Cliente risulta inadempiente nei confronti di HERABIT anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
- b) se il Cliente non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- c) se il Cliente non fornisca tutti i dati necessari richiesti da HERABIT per l'attivazione dei Servizi;
- d) se il Cliente risulta iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
- e) in caso di esito negativo della verifica di affidabilità creditizia del Cliente, attraverso i sistemi di informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti (c.d. Sic), gestito da un fornitore autorizzato;
- f) in caso di esito negativo della verifica effettuata sul sistema SCIPAFI - Sistema pubblico di prevenzione delle frodi del settore del credito al consumo, con specifico riferimento al titolo d'identità;
- g) HERABIT si impegna ad effettuare le verifiche di cui al presente articolo, con l'attivazione del Contratto entro 30 giorni dalla sottoscrizione del medesimo da parte del Cliente, dando comunicazione al Cliente di eventuali impedimenti all'attivazione del Servizio. Il Cliente è obbligato alla restituzione di eventuali apparati consegnati dall'Operatore. In caso di violazione degli oneri informativi, si applicano gli indennizzi automatici previsti nel Regolamento Indennizzi, allegati al presente Contratto e alla Carta dei Servizi pubblicata sul sito web.

1.1.8 HERABIT potrà valutare anche di non attivare i Servizi, dando pronta comunicazione al Cliente, se sussistano motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione, che impediscano od ostacolino l'attivazione dei Servizi, senza che nulla possa essere imputato ad HERABIT a titolo di indennizzo e/o risarcimento del danno. Qualora, in seguito a necessaria verifica compiuta da HERABIT, l'attivazione dei Servizi, nei tempi indicati nella Proposta Tecnica Economica, non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a HERABIT, l'Operatore si riserva il diritto di proporre al Cliente l'attivazione dei Servizi alternativi. Il Cliente ha la facoltà di accettare tramite la sottoscrizione del presente Contratto, o di rifiutare la suddetta proposta, o di attivare i Servizi in entrambi i casi.

Il presente Contratto si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di HERABIT nei confronti del Cliente. Nel caso di mancata attivazione di alcun Servizio, nessun importo sarà addebitato al Cliente. Il Cliente è obbligato alla restituzione di eventuali Apparetti consegnati dall'Operatore.

1.1.9 Resta inteso che, nei casi di cui agli art. 2.1.7 e 2.1.8 sopra indicati, solo in caso di violazione degli oneri informativi di HERABIT, si applicano gli indennizzi automatici previsti nel Regolamento Indennizzi, allegati al presente Contratto e alla Carta dei Servizi pubblicata sul sito web.

1.1.10 Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento del Servizio Internet (di seguito il "Log"), compilato e custodito a cura di HERABIT. Il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo ed esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.

1.1.11 Il Cliente dichiara di aver preso visione, prima della Conclusione del Contratto, delle presenti (i) Condizioni Generali di Contratto, (ii) la sintesi contrattuale secondo il Modello sintetico di contratto di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione del 17 dicembre 2019, (iii) la Carta dei Servizi, la (iv) Descrizione del Servizio (di seguito anche "Proposta Tecnica Economica"), (v) il Modulo di Adesione, (vi) l'Informativa Privacy, e degli ulteriori moduli contrattuali, che costituiscono un corpo unico di norme a disciplina del rapporto tra le Parti contenente, e di accettarne espressamente il contenuto in

quanto tutte le informazioni prescritte dall'art. 98 quater decies del Codice e dall'art.4 del Regolamento sono state rese da HERABIT in modo chiaro e comprensibile ai fini di una libera e consapevole attivazione dei Servizi.

## 1.2 Contratti conclusi fuori dai locali commerciali

1.2.1HERABIT si impegna a fornire le informazioni di cui all'art. 4 del Regolamento e 98 quater decies del Codice attraverso: (i) le Condizioni Generali di Contratto, (ii) la sintesi contrattuale secondo il Modello sintetico di contratto di cui al Regolamento di esecuzione (ue) 2019/2243 della Commissione del 17 dicembre 2019, (iii) la Carta dei Servizi, (iv) Descrizione del Servizio (di seguito anche "Proposta Tecnico Economica"), (v) l'Informativa Privacy che costituiscono un corpo unico di norme a disciplina del rapporto tra le Parti.

1.2.2In caso di adesione all'offerta di Servizi HERABIT il Modulo di Adesione, le Condizioni Generali di Contratto, la sintesi contrattuale secondo il Modello sintetico di contratto di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione del 17 dicembre 2019, la Proposta tecnica Economica e il Modulo del Consenso al trattamento dei dati personali, e tutti gli altri moduli contrattuali all'uopo necessari dovranno essere debitamente compilati e sottoscritti dal Cliente ed inviati in originale per posta ordinaria, o tramite i canali preposti ad HERABIT al seguente indirizzo: HERABIT S.p.A. Servizio Clienti - Via Molino Rosso 8 - 40026 Imola (BO), anche anticipandolo a mezzo fax al numero 800-895.001 o via Posta Elettronica Certificata herabit@pec.gruppohera.it e trattenendo la copia a sé riservata. HERABIT si riserva di utilizzare la propria forza di vendita, diretta e/o indiretta, ai fini dell'invio dell'originale dello stesso, tramite posta ordinaria o attraverso modalità che saranno, previamente, comunicate al Cliente. Il Contratto si intenderà concluso nei modi e nei termini di cui all'art. 2.1.2 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

1.2.3Il Termine per esercitare il diritto di recesso di cui all'art. 2.5 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, decorre, per i Contratti conclusi nella indicata modalità, dal momento in cui il Cliente invia ad HERABIT i documenti firmati di cui all'art. 2.2.2 delle presenti condizioni generali di Contratto.

## 1.3 Contratto concluso a distanza mediante telefono

1.3.1Ai sensi dell'Allegato A della Delibera 520/15/CONS, per la conclusione di contratti mediante uso del telefono, HERABIT si impegna a fornire all'inizio della conversazione telefonica con il Cliente, in modo chiaro e comprensibile: i) l'identità dell'Operatore; ii) lo scopo commerciale della telefonata; iii) la generalità e il codice identificativo dell'Incaricato chiamante; iv) le caratteristiche dell'offerta dei Servizi; v) le tariffe applicate e modalità di pagamento; vi) il diritto di recesso, il costo diretto della restituzione delle Apparecchiature Hardware in caso di recesso; vii) la durata del Contratto, viii) le condizioni di risoluzione contrattuale; viii) le informazioni di cui al Decreto Presidente della Repubblica 27 gennaio 2022 n. 261, Regolamento recante disposizioni in materia di istituzione e funzionamento del registro pubblico dei contraenti che si oppongono all'utilizzo dei propri dati personali e del proprio numero telefonico per vendite o promozioni commerciali, ai sensi dell'articolo 1, comma 15, della legge 11 gennaio 2018, n. 5, chiarendo che i dati dello stesso Cliente sono stati estratti dagli elenchi di abbonati, fornendo, altresì, le indicazioni utili all'eventuale iscrizione del Cliente stesso nel Registro delle Opposizioni; ix) le procedure da seguire per la conclusione del Contratto.

1.3.2Se il Cliente accetta di concludere il Contratto, l'Operatore invia: i) le presenti Condizioni Generali di Contratto, (ii) la sintesi contrattuale secondo il Modello sintetico di contratto di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione del 17 dicembre 2019, (iii) la Carta dei Servizi, (iv) Descrizione del Servizio (di seguito anche "Proposta Tecnico Economica"), (v) il Modulo di Adesione, (vi) l'Informativa Privacy al Cliente stesso, e tutti gli ulteriori moduli contrattuali all'uopo necessari; che formano tutti e nella loro interezza la documentazione contrattuale, presso l'indirizzo comunicato dal Cliente.

1.3.3Previo consenso esplicito del Cliente, i) le presenti Condizioni Generali di Contratto, (ii) la sintesi contrattuale secondo il Modello sintetico di contratto di cui al Regolamento di esecuzione (ue) 2019/2243 della Commissione del 17 dicembre 2019, (iii) la Carta dei Servizi, (iv) Descrizione del Servizio (di seguito anche "Proposta Tecnico Economica"), (v) il Modulo di Adesione, (vi) l'Informativa Privacy ai sensi del GDPR, e tutti gli ulteriori moduli contrattuali all'uopo necessari che formano tutti documentazione contrattuale, possono essere inviati anche su supporto durevole, come – a titolo esplicativo e non esaustivo - allegato ad una email o tramite invio o comunicazione di un link di accesso ad un account privato nella titolarità del Cliente sul sito web del venditore contenente le informazioni indirizzate al Cliente, a condizione che le medesime informazioni non possano essere rimosse o modificate unilateralmente dal venditore.

1.3.4Il Contratto si considera vincolato per il Cliente dal momento in cui questi invia il Modulo di Adesione, le Condizioni Generali di Contratto, la sintesi contrattuale secondo il Modello sintetico di contratto di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione del 17 dicembre 2019, la Proposta tecnica Economica e il Modulo del Consenso al trattamento dei dati personali, e tutti gli altri moduli contrattuali all'uopo necessari debitamente compilati e sottoscritti, in originale, per posta ordinaria, ad HERABIT al seguente indirizzo: HERABIT S.p.A. Servizio Clienti - Via Molino Rosso 8 - 40026 Imola (BO), anche anticipandolo a mezzo fax al numero 800-895.001 o via Posta Elettronica Certificata herabit@pec.gruppohera.it e trattenendo la copia a sé riservata. A discrezione di HERABIT, detta comunicazione potrà essere resa anche, se esplicito nel corso della telefonata, su supporto durevole, come - a titolo esemplificativo e non esaustivo - tramite email ovvero accettazione telematica. Il Contratto si intenderà concluso nei modi e nei termini di cui all'art. 2.1.2 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

1.3.5Il Termine per esercitare il diritto di recesso di cui all'art. 2.5 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, decorre, per i Contratti conclusi nella indicata modalità, dal momento in cui il Cliente invia ad HERABIT i documenti firmati di cui all'art. 2.3.3 delle presenti condizioni generali di Contratto

## 1.4 Contratto concluso a distanza mediante procedura telematica

1.4.1Per la conclusione del Contratto mediante la procedura telematica, accedendo al sito web www.herabit.com, HERABIT – ai sensi degli art. 12 e segg. del D.lvo 7/2003, e successive modifiche ed integrazioni, e 49 e segg. del Codice del Consumo – informa il Cliente in maniera chiara e comprensibile, circa le caratteristiche dei Servizi, durata, le tariffe applicabili alle stesse, il diritto di recesso, i costi di attivazione, le modalità di pagamento, il costo dell'eventuale restituzione dei beni, assicurando al Cliente di prendere visione di quanto segue: i) Condizioni Generali di Contratto, (ii) sintesi contrattuale secondo il Modello sintetico di contratto di cui al Regolamento di esecuzione (ue) 2019/2243 della Commissione del 17 dicembre 2019, (iii) della Carta dei Servizi, (iv) della Descrizione del Servizio (di seguito anche "Proposta Tecnico Economica"), (v) del Modulo di Adesione, (vi) l'Informativa sul trattamento dei dati personali predisposta ai sensi del GDPR e modulo di consenso, e tutti gli ulteriori moduli contrattuali all'uopo necessari, che formano tutti documentazione contrattuale, prima dell'inoltro dell'ordine di attivazione dei Servizi.

1.4.2HERABIT fornisce al Cliente conferma della conclusione del Contratto su un mezzo durevole, quale, a titolo esemplificativo, tramite email ovvero accettazione telematica, entro un termine ragionevole dopo la conclusione del Contratto a distanza. Tale conferma comprende il Modulo di Adesione compilato, le Condizioni Generali di Contratto, della Proposta Tecnico Economica, della Carta dei Servizi.

1.4.3Il Termine per esercitare il diritto di recesso di cui all'art. 2.5 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, decorre, per i Contratti conclusi nella indicata modalità, dal momento in cui il Cliente invia ad HERABIT i documenti firmati di cui all'art. 2.4.2 delle presenti condizioni generali di Contratto

## 1.5 Periodo di Recesso

Nel caso di contratti conclusi fuori dai locali commerciali o a distanza mediante telefono o procedura telematica, il Cliente ha il diritto di recesso (14) quattordici giorni per recedere dal Contratto senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi e/o oneri diversi da quelli eventualmente previsti per la riconsegna degli Apparecchi Hardware (di seguito anche "Periodo di Recesso"). Il periodo di recesso termina dopo 14 giorni dalla conclusione del Contratto come definito all'art. 2. delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

Il Cliente è libero di chiedere l'attivazione del Servizio nel Periodo di recesso ai sensi dell'art. 3 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

In caso di mancata richiesta di attivazione del servizio nel Periodo di recesso, il Cliente prende atto che il termine di attivazione del servizio previsto nella Proposta Tecnica Economica sarà maggiorato di ulteriori di 14 giorni.

## 2. Attivazione del Servizio – Ritardo nell'attivazione

2.1 HERABIT si impegna ad attivare i Servizi nel più breve tempo possibile e comunque nel rispetto dei tempi indicati nella Proposta Tecnica Economica, salvo quanto previsto all'art. 2.5 delle presenti Condizioni Generali di Contratto. Se, ove tecnicamente possibile, il Cliente intende richiedere che la prestazione dei Servizi inizi durante il Periodo di Recesso previsto dall'art.2.5 del presente Contratto, in conformità dell'articolo 52, comma 2 del Codice del Consumo, il Cliente deve farne esplicita richiesta ad HERABIT compilando l'apposita sezione del Modulo di Adesione, nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 51, comma 8 del Codice del Consumo. In tal caso i Servizi saranno attivati dal momento in cui si verificano le condizioni indicate nella documentazione allegata.

2.2 L'attivazione dei Servizi di Comunicazione Elettronica richiesti dal Cliente, potrà essere preceduta da un'attività di valutazione tecnica di fattibilità, ed eventuale predisposizione degli Apparecchi necessari e tale installazione potrà essere effettuata, secondo la tipologia della proposta sottoscritta dal Cliente, in autonomia da parte dello stesso, seguendo le istruzioni indicate nella Proposta Tecnico Economica oppure da parte di HERABIT.

2.3 La predisposizione di cui al paragrafo 3.1, ove necessaria, è indispensabile per garantire l'attivazione del Servizio nel termine indicato nella Proposta Tecnico Economica e per la conseguente fruizione del Servizio, nel momento in cui avverrà il passaggio della linea telefonica dalla rete di altro operatore di telecomunicazione alla rete HERABIT.

2.4 HERABIT sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico per ritardo nell'attivazione dei servizi nella misura indicata nel Regolamento Indennizzi e nella Carta dei Servizi allegata al Contratto mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore.

## 3. Apparecchiature terminali e Installazione di Apparecchi Hardware

3.1 Gli Utenti hanno il diritto di utilizzare Apparecchiature terminali di loro scelta, a norma dell'articolo 3, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 2015/2120, e dell'art. 4 dell'Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS per usufruire del servizio di accesso ad internet e di telefonia di HERABIT, procedendo personalmente all'installazione dei medesimi a propria cura e impegno, manlevando HERABIT – a titolo esplicativo e non esaustivo - da ogni vizio, difetto di configurazione, malfunzionamento, o inefficienza degli apparati installati per usufruire dei Servizi e dei relativi tariffe nell'attivazione dei Servizi, per fatti dipesi esclusivamente dagli apparati terminali installati dagli utenti.

3.2 Nel caso in cui il Cliente dovesse scegliere di attivare il Servizio di Comunicazione Elettronica facendo uso di Apparecchi Hardware di HERABIT, detto Operatore consegnerà in comodato d'uso al Cliente gli Apparecchi necessari per la fruizione del Servizio stesso. Resta inteso che i beni consegnati rimarranno di proprietà di HERABIT ed il Cliente risponderà in via esclusiva nei confronti di HERABIT degli eventuali danni su tali Apparecchi hardware.

3.3 Il Cliente è tenuto a corrispondere un contributo sui costi di attivazione per gli Apparecchi hardware forniti da HERABIT secondo quanto previsto dalla Proposta Tecnico Economica. In ogni caso di risoluzione del Contratto, il Cliente si obbliga a restituire detti Apparecchi nel termine di 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del recesso e/o disdetta; e l'eventuale costo diretto della restituzione degli Apparecchi è a carico del Cliente. Nel caso in cui la restituzione non sia eseguita nel termine di cui sopra, il Cliente dovrà eventualmente rimborsare ad HERABIT la somma indicata nella Proposta Tecnico Economica a titolo di rimborso dell'Apparecchio.

3.4 HERABIT provvederà gratuitamente a riparare o sostituire i predetti Apparecchi di proprietà se difettosi o comunque non idonei all'uso, tranne all'ipotesi in cui detti Apparecchi risultino difettosi ed il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, manomissione, negligenza e/o incuria nell'uso o conservazione delle stesse da parte del Cliente. In tal caso, HERABIT provvederà alla sostituzione/riparazione di detto opportuno corrispettivo, al prezzo di volta in volta indicato da HERABIT.

3.5 Il Cliente dovrà utilizzare gli Apparecchi, propri o di HERABIT, in modo da non arrecare disturbi al Servizio di Comunicazione Elettronica. Il Cliente risponderà in via esclusiva degli eventuali danni diretti e indiretti, derivanti dalle violazioni di tale obbligo, tenendo indenne HERABIT da qualsiasi conseguenza costo o onere, così come indicato all'art. 10 del presenti Condizioni Generali di Contratto.

3.6 Il Cliente autorizza sin d'ora HERABIT a compiere tutto quanto necessario, ivi compreso l'accesso agli immobili di sua proprietà per la fornitura ed attivazione del Servizio, l'effettuazione delle verifiche tecniche e l'adempimento delle altre obbligazioni previste da Contratto. A tal fine, HERABIT, se previsto dalla Proposta, invierà tecnici muniti di apposito documento di riconoscimento in data e in orari concordati con il Cliente.

3.7 Qualsiasi intervento sugli Apparecchi e sulla rete di telecomunicazione di HERABIT dovrà essere effettuato esclusivamente da HERABIT o da terzi da essa incaricati.

3.8 In caso di accesso tramite proprio personale, HERABIT invierà tecnici muniti di apposito documento di riconoscimento in data e in orari concordati con il Cliente.

3.9 In caso di richiesta di Servizi che contemplino l'installazione di Apparecchi presso le sedi del Cliente, questi è tenuto, a propria cura e spese, a predisporre i locali prescelti anche ai fini dell'idoneità all'uso degli Apparecchi, eseguendo a proprie cure e spese tutti gli eventuali interventi e lavori di carattere ambientale e/o di muratura o meccanici necessari, secondo anche le indicazioni fornite da HERABIT, provvedendo all'im-pianto elettrico di alimentazione ed alla relativa presa di terra, e rispondendo del loro corretto funzionamento.

3.10Per ogni opera prevista a proprio carico, il Cliente garantisce l'adempimento degli obblighi previsti dalle vigenti disposizioni normative in materia di sicurezza sul lavoro, ove applicabili, manlevando e liberando HERABIT da ogni obbligo al riguardo. Il cliente, inoltre, si impegna a fornire ad HERABIT ogni informazione necessaria per l'installazione e l'uso degli Apparecchi, ai sensi dell'art.26 comma 1 lett. B del D.lgs 81/08.

3.11HERABIT non effettuerà interventi di assistenza tecnica sulle componenti di rete di proprietà di altri operatori diversi da HERABIT (quali, a mero titolo esemplificativo, la prima presa telefonica in caso di tecnologia ADSL), né sugli apparati o reti del Cliente.

3.12HERABIT rende disponibili, senza oneri aggiuntivi per il Cliente, presso il proprio sito web www.herabit.com, tutte le specifiche e i parametri necessari per la corretta installazione e configurazione dell'apparecchio eventualmente scelto dal Cliente.

3.13Ai sensi dell'art. 5, comma 6 del Regolamento resta salvo il diritto di HERABIT di prevedere nelle Proposte Tecniche Economiche eventualmente l'opzione di acquisto di Servizi e Apparecchiature terminali supplementari.

## 4. Durata – Diritto di ripensamento – Diritto di recesso e Costi di Dismissione e Trasferimento - Modifica delle conduzioni contrattuali – Cessazione del Rapporto Contrattuale -Discrepanza dei Servizi

### 4.1 Servizi di Comunicazione Elettronica

4.1.1Durata: Il Contratto avrà efficacia a decorrere dalla data di Attivazione dei Servizi ed avrà la durata prevista dalla Proposta Tecnico Economica scelta dal Cliente. Detta durata non potrà essere superiore a 24 mesi e il Contratto sarà rinnovato automaticamente salvo recesso esercitato da una Parte nei termini e con le modalità stabilite in Contratto.

4.1.2Diritto di recesso nel termine di 14 giorni (c.d. Diritto di ripensamento): Il Cliente ha il diritto di recesso (c.d. diritto di ripensamento) da esercitare entro 14 giorni dalla Conclusione del Contratto anche senza indicare le ragioni ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo, mediante comunicazione scritta da inviare ad HERABIT.

Al fine, il Cliente può comunicare l'intendimento al recesso anche mediante utilizzo del Modulo di Recesso. Per rispettare i termini di recesso è necessario che il Cliente invii la comunicazione prima della scadenza del periodo di recesso di cui all'art. 2.5 delle presenti Condizioni Generali di Contratto. Qualora il Cliente abbia chiesto di attivare il Servizio di connettività durante il periodo di recesso, in caso di esercizio del diritto di recesso, HERABIT imputa al Cliente il costo di attivazione del Servizio. HERABIT imputa al Cliente il costo di attivazione del Servizio al momento della comunicazione della volontà di recedere. A seguito dell'esercizio del diritto di recesso, non oltre 14 giorni dalla data in cui HERABIT abbia ricevuto formale comunicazione da parte del Cliente, HERABIT rimborserà gli eventuali ulteriori importi già versati relativi ai canoni di servizio non dovuti. Il rimborso sarà effettuato utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal Cliente per la transazione iniziale. Il Cliente che abbia esercitato il diritto di recedere dovrà, senza indugio ed in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui ne abbia dato comunicazione a HERABIT, spedire a HERABIT i beni accessori dell'Operatore connessi al servizio (Apparecchi hardware). I costi diretti della restituzione dei beni sono a carico del Cliente ed il rimborso di cui sopra potrà essere sospeso fino al ricevimento dei beni oppure fino all'avvenuta dimostrazione da parte del Cliente di aver rispedito gli stessi. L'attivazione del Servizio mediante trasferimento da altro operatore comporta la cessazione del contratto con quest'ultimo e che l'eventuale esercizio del diritto di recesso non comporta il ripristino automatico del precedente rapporto contrattuale cessato. Al momento della ricezione della comunicazione di recesso, potrebbe non essere ancora avvenuta la restituzione dei beni, in tal caso, il Cliente dovrà provvedere in fase di attivazione del Servizio. Il successivo rientro o il passaggio verso un altro operatore dovrà essere effettuato previa richiesta del Cliente di una nuova procedura di cambio operatore a sue spese.

Tutte le comunicazioni di recesso del Cliente indirizzate a HERABIT per essere ritenute valide, a cui tutti gli effetti di legge, dovranno pervenire per iscritto, tramite: HERABIT S.p.A. - Servizio Clienti - Via Molino Rosso 8 - 40026 Imola (BO), anche anticipandolo a mezzo fax al numero 800-895.001 o via Posta Elettronica Certificata herabit@pec.gruppohera.it.

### 4.1.3Proroga Automatica e Diritto di Recesso dopo il primo rinnovo contrattuale:

Alla scadenza naturale il Contratto si intenderà prorogato automaticamente per uguale periodo. In caso di proroga automatica, il Cliente dopo il ventiquattresimo (24°) mese dalla stipula ha il diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con un preavviso di trenta (30) giorni, ai sensi dall' art. 98 septies decies del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dell'art. 5, comma 5 dell' Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS, da comunicare in forma scritta, via PEC o raccomandata A/R, senza incorrere in alcuna penale. Se il Cliente non esercita il diritto di recesso, il Contratto si intende prorogato automaticamente per il periodo di preavviso, e gli eventuali costi da recuperare per l'apparecchiatura terminale, ex art. 5, comma 5 dell' Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS. In caso di esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, HERABIT non può addebitare al Cliente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del Contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso ovvero, in caso di passaggio ad altro operatore, dalla data di passaggio del servizio e, qualora non riesca tecnicamente ad impedire l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato, ex art. 8, comma 2 dell'Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS.

4.1.4Comunicazione di Fine Impegno Contrattuale: Con un anticipo di almeno sessanta (60) giorni rispetto alla proroga automatica del Contratto, HERABIT informa il Cliente, in modo chiaro e tempestivo e su un supporto durevole, circa la fine dell'impegno contrattuale e in merito alle modalità di disdetta dal Contratto, di cui all'art.5.1.5 delle presenti Condizioni Contrattuali, prima del rinnovo automatico e le migliori tariffe relative ai loro servizi, ex art. 98 septies decies, comma 4 del Codice e art. 5. Comma 5 del Codice del Consumo.

### 4.1.5Cessazione del rapporto contrattuale per disdetta (Mancata Proroga) – Diritto recesso ad nutum prima della scadenza:

4.0.4.1In caso di disdetta, il Cliente è tenuto a comunicare l'intendimento ad HERABIT via Pec o Raccomandata A/R entro il termine di (30) giorni dalla scadenza del primo rinnovo contrattuale, di cui all'art. 5.1.1 del presente Contratto.

4.0.4.2Ai sensi dell'art. 8, dell' Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS, in caso di disdetta, HERABIT non addebita al Cliente alcuna penale, se non il corrispettivo per i costi relativi alla cessazione di cui alla Delibera n. 487/18/CONS e s.m.i. per la dismissione e di trasferimento dell'utenza sostenuti da HERABIT nella misura indicata nella Proposta Tecnica Economica, i corrispettivi dovuti per i servizi erogati fino alla scadenza del primo vincolo contrattuale, e gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale, comunicati nella Proposta Tecnica Economica. In caso di disdetta da parte del Cliente, HERABIT non potrà addebitare al Cliente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del Contratto o, in caso di passaggio ad altro operatore, dalla data di passaggio del servizio e, qualora non riesca tecnicamente ad impedire l'addebito, è tenuta a provvedere tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato.

4.0.4.3 Resta inteso, comunque, che il Cliente può sempre recedere dal Contratto prima della scadenza dello stesso ai sensi dell'art. 1, comma 3 del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato dalla Legge 2 aprile 2007, n. 40, con un preavviso di 30 giorni, mediante comunicazione scritta inviata con lettera raccomandata A/R o comunicazione PEC corrispondendo, oltre al pagamento del servizio fino all'ultimo giorno, il costo di attivazione del servizio e gli eventuali costi da recuperare per l'apparecchiatura, anche a spese di dismissione e di trasferimento dell'utenza di cui alla delibera Agcom 487/17/Cons, indicati nella Proposta tecnica Economica, a titolo di rimborso per i costi sostenuti.

### 5.1.6 Modifiche delle Condizioni Contrattuali:

5.1.6.1. HERABIT si impegna a modificare le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge.

5.1.6.2 Gli Utenti finali hanno il diritto di recedere dal Contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale ne' costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte da HERABIT, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente finale, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'Cliente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

5.1.6.3 HERABIT informa gli Utenti, con preavviso di (30) trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del loro diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale nel ulteriore costo di disattivazione, salvo quanto previsto per le Apparecchiature terminali abinate al Contratto al momento della stipula e fornite dall'Operatore che il Cliente ha acquistato a rate o ha utilizzato ad altro titolo e che sceglie di mantenere ove il Contratto lo preveda.

5.1.6.4 Il diritto di recedere dal Contratto, laddove previsto, può essere esercitato entro sessanta (60) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali mediante comunicazione scritta, inviata via PEC o raccomandata A/R, ai sensi dell'art. 98 septies decies del Codice delle Comunicazioni elettroniche e dell'art. 6, comma 2 dell' Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS.

5.1.6.5 Resta inteso, comunque, che il Cliente può sempre recedere dal Contratto prima della scadenza del Contratto, di cui all'art.5.1.5 delle presenti Condizioni Contrattuali, prima del rinnovo automatico e le migliori tariffe relative ai loro servizi, ex art. 98 septies decies, comma 4 del Codice e art. 5. Comma 5 del Codice del Consumo.

5.1.6.6 Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso chiedendo il passaggio ad altro operatore e informandone l'Operatore cedente, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio si applicano le condizioni previgenti alle modifiche contrattuali se il passaggio è completato entro (30) trenta giorni. L'Operatore, nel caso in cui non riesca tecnicamente ad impedire l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare al Cliente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. In caso di recesso completato oltre il (31) trentunesimo giorno, si applicano al Cliente finale, per il periodo eccedente i primi (30) trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.

5.1.6.7 La comunicazione dell' Operatore circa la modifica delle condizioni contrattuali potrà essere effettuata su un "supporto durevole", ai sensi dell'art. 98 septiesdecies, comma 5, del Codice secondo le modalità di cui all'Allegato I dell'Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS, come comunicazione scritta all'Operatore o raccomandata A/R.

5.1.7 Discrepanza delle prestazioni rispetto a quanto promesso nel Contratto e diritto di recesso: Ai sensi dell'art. 6 bis dell'Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS, in caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente tra la prestazione effettiva di un Servizio di comunicazione elettronica e la prestazione indicata nel Contratto, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcun costo, fatto salvo il diritto agli indennizzi previsti dall'art. 22 del Contratto e dal



7.9 In qualità di fornitore intermediario di Servizi di Hosting, Cloud Computing e Housing, HERABIT non ha alcun obbligo general-preventivo di sorveglianza sui contenuti pubblicati dal Cliente o dai terzi fruitori del Servizio, salvo quanto prescritto dal Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022, relativo a un mercato unico dei servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/CE





OLO201), con contestuale numero portability e passaggio della linea di accesso, o number portability pura, del Servizio di telefonia internet, in caso di migrazione verso altro Operatore, HERABIT cesserà la fatturazione del Servizio, alla data in cui sarà completato il passaggio del Cliente verso il nuovo Operatore. Resta inteso che, completata la migrazione del Servizio verso altro Operatore, detto Servizio si intenderà cessato e non sarà più erogato da HERABIT. Sarà comunque onere del Cliente corrispondere ad HERABIT i costi di cui sopra. HERABIT si impegna a collaborare con il Cliente per fornire tutta l'assistenza necessaria per la migrazione, fornendo in fattura, nell'area web riservata al Cliente, o mediante il Servizio Clienti i Codici di Migrazione all'uso necessari, per facilitare il processo di passaggio nei tempi regolamentari. Nel caso in cui il Cliente dovesse risolvere il Contratto con HERABIT ai sensi del Codice delle comunicazioni elettroniche, quest'ultimo nel rispetto della regolamentazione applicabile mantiene la possibilità di recuperare le proprie numerazioni che sono state cessate utilizzando la procedura regolamentare definita dall'Autorità, che ha esteso a 60 giorni il periodo di mantenimento dei numeri cessati. Entro tale periodo di 60 giorni dalla cessazione, il Cliente dovrà rivolgersi al nuovo operatore chiedendo il recupero delle numerazioni e fornendo, oltre all'elenco delle numerazioni cessate, anche il codice di trasferimento relativo al Contratto cessato ed alle numerazioni intestate. 14.84I fine di garantire il passaggio del Cliente atttatti su rete fissa, tra operatore di comunicazione elettronica secondo le procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS, ai sensi di quanto previsto dalla delibera n. 23/09/CIR e n. 52/09/CIR, HERABIT fornisce al Cliente all'atto dell'adesione ai propri Servizi, il Codice di Migrazione, che potrà essere inserito anche in fattura ed erogato su richiesta del Cliente anche contattando il Servizio Clienti. In caso di passaggio del Cliente verso un nuovo fornitore di servizi, (c.d. Operatore Recipient), HERABIT non si assume nessuna responsabilità per ritardo e/o disservizio imputabile all'Operatore Recipient, che agisce in violazione delle prescrizioni regolamentari applicabili, quali la Delibera Agcom nn.35/10/CIR e 274/07/CONS, s.m.l, determinando abusi o ritardi nelle operazioni di passaggio di fornitore e di portabilità del numero, e nessun indennizzo e/o risarcimento del danno diretto e/o indiretto potrà essere richiesto a HERABIT, salvo i casi di dolo o colpa grave. 14.9In caso di disservizi nelle procedure di passaggio tra operatore si applicano gli indennizzi dettagliati nella Carta dei Servizi all'apposita sezione.

## 15. Cessione del Contratto – Subentro – Cessione del Credito

15.1 **Cessione del Contratto:** HERABIT è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto e i relativi diritti, senza necessità di preventivo consenso scritto del Cliente, a qualsiasi società controllata o collegata ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 cod. civ., nonché a società controllanti, controllate da o collegate alla comune controllante a condizione che il cessionario si assuma tutti i diritti e le obbligazioni di HERABIT verso il Cliente in base al presente accordo. Il Cliente riconosce espressamente il diritto di HERABIT alla cessione del Contratto nei termini sopra previsti, con esclusione di HERABIT da ogni responsabilità. Resta in ogni caso salvo il diritto del Cliente di recedere dal Contratto. Il Contratto, così come i diritti e gli obblighi da esso scaturiti, non potrà essere ceduto dal Cliente a Terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente, senza il previo consenso scritto di HERABIT. Il Contratto sarà vincolato e conserverà la propria efficacia nei confronti dei rispettivi successori legittimi aventi causa delle parti.

15.2 **Subentro:** In ogni modo, per il subentro nel Contratto, il Cliente dovrà contattare il Servizio Clienti di HERABIT. In caso di subentro autorizzato da HERABIT, il subentrante dovrà compilare un apposito modulo, con cui dichiara di conoscere e di accettare le disposizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto pubblicate sul sito di HERABIT, di essere a conoscenza e di accettare che, subentrando nel Contratto, ai sensi dell'art. 1406 c.c., assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario della linea telefonica, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal relativo rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti a prestazioni già eseguite e riferite al precedente intestatario della linea telefonica. Il subentrante si dovrà obbligare quindi a corrispondere a HERABIT S.r.l, tramite il bonifico bancario da effettuarsi alle coordinate IBAN indicate da HERABIT, entro 30 giorni dalla sottoscrizione del modulo, tutte le somme insolute della precedente gestione. Il Subentrante deve riconoscere espressamente, ed accettare che, HERABIT S.r.l. può disporre la sospensione del Servizio nel caso di mancato pagamento delle fatture, ai sensi delle presenti condizioni generali di contratto.

15.3 **Cessione del Credito:** HERABIT si riserva la facoltà ex art. 1260 c.c. di cedere a terzi il diritto di credito esistente nei confronti del Cliente, anche senza il consenso del medesimo. In tal caso il terzo "cessionario" del credito subentrerà nella posizione del creditore "cedente" HERABIT, acquisendo il relativo diritto di riscossione nei confronti del debitore ceduto. La cessione del credito avrà effetto nei confronti del debitore dal momento in cui gli sarà notificata ex art.1264 c.c., o in ogni caso dal momento in cui questi l'avrà accettata. Il Cliente riconosce espressamente il diritto di HERABIT a cedere a terzi il credito vantato da HERABIT nei propri confronti, come sopra indicato.

## 16. Clausola risolutiva espressa

16.1 Il presente Contratto potrà essere risolto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., da HERABIT dandone comunicazione al Cliente, in qualsiasi caso, in caso di inadempimento del Cliente alle obbligazioni di cui agli articoli 2.1 (Principi Generali); 6.4 (Sospensione dei Servizi per inadempimento del Cliente – Risoluzione- Diffida ad adempiere); 7.2 (Servizi di Internet Data Center) 10. (Responsabilità del Cliente); 11 (Uso improprio del Servizio e traffico anomalo); contenente l'avvertimento che il Servizio verrà sospeso definitivamente.

16.2 Nei casi di cui al paragrafo 17.1, il Cliente sarà tenuto a corrispondere all'Operatore gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione e dei costi di dismissione previsti nelle Proposte contrattuali, in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS. Resta salvo il diritto di HERABIT al risarcimento del maggior danno.

16.3 L'operatore si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del Contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 1264 c.c.

## 17. Tutela dei dati personali

Il Cliente è informato che il Regolamento del REG UE 2016/679 (GDPR – General Data Protection Regulation: Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali), Codice in materia di protezione dei dati personali d.lgs.196/2003 come modificato dal d.lgs. 101/2018, Provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali e successive modificazioni ed integrazioni, che il trattamento dei propri dati personali forniti a HERABIT è necessario al fine di permettere a HERABIT di adempiere alle proprie obbligazioni derivate dal perfezionamento del presente Contratto, ovvero per l'adempimento di un Contratto a questo correlato.

Titolare del trattamento dei dati fornito dal Cliente è HERABIT S.p.A. I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, previo consenso del Cliente, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da HERABIT nell'Informativa privacy allegata al presente Condizioni Generali di Contratto.

## 18. Proprietà intellettuale

Il Cliente riconosce ed accetta:

a) che qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritti di progettazione, know how, marchio ed ogni altro diritto di proprietà intellettuale, in qualsiasi forma e ovunque tutelabili, utilizzato in relazione a Servizi e/o apparecchiatura per i Servizi, rimarrà sempre e comunque di proprietà di HERABIT;

b) i software utilizzati per l'erogazione dei Servizi sono di proprietà di HERABIT e/o suoi danti causa e che la licenza è eventualmente concessa al Cliente e solo ai fini della fruizione del Servizio; c) la presente licenza limita per quanto sopra detto, che il Cliente non è autorizzato ad usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di HERABIT e/o della controllante e/o di qualunque affiliata di HERABIT, senza il previo consenso scritto di HERABIT.

## 19. Procedura di conciliazione

Ai sensi del Regolamento per la soluzione delle controversie tra Utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per le controversie sorte tra HERABIT ed il Cliente in materia di comunicazioni elettroniche, inerenti ai diritti e alle obbligazioni relative al Servizio ed ai diritti degli Utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle Condizioni contrattuali e dalle carte dei Servizi, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato espletato il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Tale tentativo può essere intrapreso dinanzi ai Co.re.com che operano, su delega dell'Autorità, a livello regionale, tramite la nuova piattaforma online Conciliaweb, o, in alternativa, presso:

- gli organismi di conciliazione statica che prevedono la partecipazione delle associazioni dei consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n.661/15/CONS;
- gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;
- le Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e Unioncamere.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di (30) trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

In caso di fallimento del tentativo di conciliazione, il Cliente può chiedere la definizione della controversia al Co.re.com di competenza, o direttamente all'Autorità nel caso di controversie che attengono ai disservizi occorsi in occasione del passaggio a un altro operatore. Altrimenti, le Parti potranno adire l'Autorità giudiziaria, nei modi e nei termini di cui all'articolo 21 delle presenti Condizioni. Il provvedimento con il quale è definita la controversia è vincolante. Resta salva la possibilità di far valere in sede giudiziale il maggior danno. Se la conciliazione ha esito positivo, è redatto un verbale in cui si indicano i punti controversi e si prende atto dell'accordo, specificandone l'oggetto. Tale verbale costituisce titolo esecutivo.

## 20. Legge Applicabile e Foro Competente

20.1 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana, comunitaria ed internazionale, ove applicabile. 20.2 Salvo quanto previsto all'articolo 20 in merito al tentativo di conciliazione, resta espressamente inteso tra le Parti che per le controversie che dovessero insorgere nell'interpretazione e/o esecuzione del presente Contratto tra HERABIT e il Cliente sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Bologna, ai sensi dell'art. 28, comma 2 del c.p.c.

## 21. Rimborsi e Indennizzi

21.1 Con riferimento ai soli Servizi di Comunicazione Elettronica così come definiti nel presente Contratto, il Cliente prende atto che HERABIT si impegna a rimborsare al Cliente in ogni momento eventuali somme erroneamente percepite, oltre a HERABIT, ove necessario, provvederà ad erogare gli indennizzi dovuti di cui all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra Utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, c.d. Regolamento Indennizzi), riportati sulla Carta dei Servizi, pubblicata sul sito web e nella Tabella di Sintesi allegata alle presenti Condizioni Generali di Contratto, secondo le modalità ivi riportate. E fatto salvo, inoltre, quanto disciplinato dall'art.25 delle presenti Condizioni in relazione alla certificazione della misurazione della velocità della connessione ad Internet.

21.2 Se il Cliente ha utilizzato i Servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni contrattuali, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale anomalo utilizzo.

21.3 Il Cliente prende espressamente atto che sono esclusi gli indennizzi previsti dal Regolamento Indennizzi se il Cliente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.

## 22. Elenco Abbonati e Registro Pubblico delle Opposizioni

22.1 Il Cliente ha diritto, con il suo consenso gratuitamente e senza discriminazioni, di far inserire i propri dati personali, anche limitatamente a quelli strettamente necessari all'identificazione, in elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiedere l'inserimento gratuito nell'elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, secondo quanto disciplinato dalle delibere Agcom in materia ed integrato dal Garante per il trattamento dei dati personali.

22.2 Il Cliente può richiedere gratuitamente di non essere incluso nell'elenco abbonati. Il Cliente ha altresì diritto, previa richiesta, a che i suoi dati personali non siano utilizzati per l'invio di materiale

pubblicitario. HERABIT, inoltre, si impegna a rendere disponibili al Cliente i modelli di informativa e di richiesta di consenso al trattamento dei dati personali relativi agli abbonati ai Servizi di telefonia fissa, nel rispetto delle prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali.

22.3 Resta sempre salvo il diritto degli Utenti di richiedere l'iscrizione al Registro delle Opposizioni.

## 23. Blocco delle Chiamate in Uscita

Il Cliente del Servizio ha diritto all'attivazione gratuita del blocco permanente di chiamata in uscita, nel rispetto della disciplina regolamentare applicabile verso alcune numerazioni del Piano di Numerazioni Nazionale vigente, ivi inclusi le chiamate verso numerazioni per servizi premium. Per ulteriori informazioni riguardo i Servizi di sbarramento delle chiamate, nonché in ogni momento per l'attivazione di tali Servizi, gli Utenti possono contattare i numeri di assistenza Clienti. HERABIT consente di abilitare-disabilitare la linea in modalità controllata dal Cliente, tramite l'utilizzo di un codice personale (PIN), verso determinate tipologie di numerazioni.

## 24. Qualità dei Servizi

L'Operatore pubblica sul proprio sito e rende disponibili in fase contrattuale le tabelle relative agli indicatori di qualità per ciascuna offerta di Servizi di telefonia e di accesso ad Internet da postazione fissa. Per il Servizio internet, il Cliente può procedere alla verifica del rispetto degli standard indicati nelle predette tabelle utilizzando il software Ne.MeSys, che è il programma ufficiale del progetto Misura Internet dell'Agcom, di misurazione scaricabile gratuitamente altresì dal sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), atto a fornire certificazioni aventi valore probatorio. Se la misura rileva valori peggiori rispetto a quanto garantito da HERABIT, il Cliente potrà proporre un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti. Ove non dovessero essere ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, passati almeno 30 giorni dal primo certificato, il Cliente dovrà effettuare una seconda misura sempre con Ne.Me.Sys., che confermi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'Operatore. Il Cliente ha diritto di recesso senza penali e agli indennizzi di cui alla Delibera n. 347/18/CONS, recante modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra Utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS (di seguito anche "Regolamento Indennizzi"), richiamata altresì nella Carta dei Servizi, in caso di certificata discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata nella certificazione di misurazione. Il Cliente potrà opporsi in ogni tempo aprendo un reclamo contattando il Servizio Clienti HERABIT.

## 25. Misure di Sicurezza

25.1 L'Operatore si impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza necessarie per l'erogazione e la connessione dei Servizi, nel rispetto delle prescrizioni regolamentari applicabili ed a tutela delle esigenze dei propri Utenti, al fine altresì di resistere, ad un determinato livello di riservatezza, a qualsiasi azione che possa compromettere la disponibilità, l'autenticità, l'integrità o la riservatezza dei Servizi offerti o accessibili, dei dati conservati, trasmessi o trattati.

25.2 Nell'ottica di fornire un Servizio di qualità ed al fine di reprimere frodi, HERABIT si riserva di procedere, in via precauzionale e anche nell'interesse del Cliente, alla limitazione e/o alla sospensione dei Servizi qualora il Cliente dovesse usufruire del Servizio per attività non autorizzate, illegittime o contrarie agli obblighi di legge e regolamentari applicabili come - a titolo esplicativo e non esaustivo - l'attività di rivendita; finalità diverse dalla fonia vocale; realizzazione di volumi di traffico anomalo, ecc..

25.3 Nel rispetto dei principi di buona fede e correttezza, in caso di traffico anomalo, HERABIT potrà sospendere e/o limitare il Servizio, previa comunicazione di avviso inviata al Cliente, quale misura a tutela degli interessi del Cliente stesso.

## 26. Chiamate di Emergenza

Nel caso in cui il Servizio includa anche la prestazione di comunicazione vocale, la sospensione del Servizio, per qualsiasi motivo disposta da HERABIT sulla base delle presenti Condizioni prevede la possibilità, di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere chiamate, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui sia tecnicamente possibile.

## 27. Identificazione della Linea chiamante

HERABIT garantisce che prima di instaurare la comunicazione la parte chiamata può visualizzare il numero della parte chiamante, nel rispetto della normativa relativa alla tutela dei dati personali e della vita privata, e in particolare della direttiva 2002/58/CE, come implementata dal Codice per la tutela dei dati personali.

## 28. Comunicazioni di Recesso, Disdetta e Reclami

Tutte le comunicazioni scritte del Cliente, ivi incluse le comunicazioni di disdetta, di recesso e di reclamo, del Cliente devono essere indirizzate, a scelta del Cliente, a HERABIT S.p.A. - Servizio Clienti - Via Molino Rosso 8 - 40026 Imola (BO); fax al numero 800-895.001 (solo per disdette o recessi), o Posta Elettronica Certificata [herabit@pec.gruppohera.it](mailto:herabit@pec.gruppohera.it).

## 29. Disposizioni finali

29.1 Le presenti condizioni generali sostituiscono qualsiasi precedente accordo sulla fornitura di Servizi.

29.2 Tutti gli allegati costituiscono parte integrante del presente Contratto. 29.3 In particolare, il Cliente dichiara di avere espressamente esaminato, preso conoscenza e approvato gli allegati alle presenti Condizioni Generali.

29.4 Le presenti Condizioni Generali potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge o regolamenti Salvo quanto previsto dalle presenti condizioni generali, nessuna modifica avrà effetto in mancanza di approvazione per iscritto dalle parti.

29.5 Eventuali ritardi od omissioni di una delle Parti nel far valere un diritto o nell'esercitare una facoltà non potrà essere interpretato quale rinuncia al potere di farlo valere in un qualsiasi momento successivo.

29.6 Ai sensi dell'art. 1419, comma 2 del codice civile, la nullità di singole clausole del contratto, non importa la nullità dell'intero contratto, quando le clausole nulle sono sostituite da norme imperative

Data \_\_\_\_\_ Firma sottoscrittore del servizio \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ai sensi dell'art. 1341, comma 2, e 1342 del codice civile, sono approvati espressamente dal Cliente i seguenti articoli delle Condizioni Generali di Contratto :1. Oggetto del Contratto, 2. Conclusione del Contratto, 3. Attivazione del Servizio – Ritardo nell'attivazione, 4. Apparecchiature terminali e Installazione di Apparetti Hardware; 5. Durata – Diritto di Ripsensamento – Diritto di recesso e Costi di Dismissione e Trasferimento - Modifica delle conduzioni contrattuali – Cessazione del Rapporto Contrattuale -Discrepanza dei Servizi, 6. Piano Tariffario, Pagamenti, Fatturazione, Reclami, Sospensione del Servizio, 7. I Servizi, 8. Garanzie e Limiti di responsabilità di HERABIT, 9. Continuità – Sospensione dei Servizi - Forza maggiore- Limiti di Fruizione; 10. Responsabilità del Cliente, 11. Uso improprio del Servizio - Traffico Anomalo – Uso Fraudolento del Servizio da parte di terzi; 12. Interruzione del Servizio- Guasti e Malfunzionamenti, 13. Comunicazioni e Servizio Clienti, 14. Trasloco dell'utenza, 15. Number portability e Codice di Trasferimento dell'Utenza; 16. Cessione del Contratto – Subentro – Cessione del Credito, 17. Clausola risolutiva espressa , 18. Tutela dei dati personali, 19. Proprietà intellettuale, 20 Procedura di conciliazione, 21. Foro Competente, 22. Rimborsi e Indennizzi 23. Elenco Abbonati e Registro Pubblico delle Opposizioni, 25. Qualità dei Servizi; 29 Comunicazioni di Recesso, Disdetta e Reclami ; 30. Disposizioni finali

Data \_\_\_\_\_ Firma sottoscrittore del servizio \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_