

condizioni generali di contratto valide dal 08/08/2025



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 Tecnico 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 la DBU, Il Modulo per RID, Modulo di consenso privacy) - tutti pubblicati sul sito web 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 comunicazione elettronica.

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 Tecnico Economica.

I. 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);
- **Carta dei Servizi**: indica i diritti, gli obblighi ed i principi ispirativi 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 comunicazioni 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 comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi, e successive modifiche ed integrazioni. HERABIT pubblica sul proprio sito web 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) e lett. cccc) 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 comunicazioni 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**" "**l'Utente Finale Business**");
- **Codice**, è il "Codice delle comunicazioni 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 Tecnico 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**, e' 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**, e' 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 dell'offerta resa disponibile sui siti web degli operatori in una specifica sezione "MIGLIORI TARIFFE", rivolta agli utenti finali in customer base, 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 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 Tecnico Economica"), tenuto conto altresì delle previsioni dell'Allegato 1 alla delibera n. 106/25/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 3 luglio 2017, n. 117;
- **Piano Tariffario:** le condizioni economiche relative ai singoli Servizi, indicate nella Proposta Tecnico 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 Apparati 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 comunicazioni 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 comunicazioni 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;
- **Rete 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 Comunicazione Elettronica:** visto l'art. 2, comma 1, lett.fff) del Codice, si intende in sintesi il servizio di trasmissione di segnali su 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'allocazione 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* all'uopo predisposti;
- **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 il Servizio di Hosting, Housing e Cloud Computing di cui alla Proposta Tecnico Economica, e servizi di assistenza clienti di cui alla delibera n. 255/24/CONS e s.m.i.
- **Sintesi Contrattuale** si intende il Modello sintetico di contratto di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione del 17 dicembre 2019;
- **Sito web:** www.herabit.com

1. Oggetto del Contratto

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano il rapporto di fornitura da parte di HERABIT al Cliente dei Servizi, così come specificati nella Proposta Tecnico Economica, ossia dei Servizi di Comunicazioni Elettroniche, quali Servizi di comunicazione interpersonali basati su numero (c.d. servizi di telefonia voce fissa) e Servizi di accesso ad 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 Tecnico 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.

1.2 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.

1.3 Tutte le Tariffe dei Servizi indicati nella Proposta Tecnico Economica dei Servizi di Comunicazione Elettronica visti gli artt. 4 e 5 del Regolamento.

1.4 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.

1.5 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 su 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 ricontrattualizzazione 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.

1.6 Il Cliente Finale si dichiara informato e consapevole dell'importanza di ricevere, 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.

1.7 Tutte le informazioni contrattuali e le offerte commerciali sono pubblicate anche sul sito web www.herabit.com

1.8 HERABIT pubblica sul proprio sito web 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 sottoscritta attraverso il software Ne.MeSys, che è il programma ufficiale del progetto Misura Internet dell'Agcom, a cui si può accedere dal sito www.misurainternet.it. Si rileva che solo la misurazione certificata della velocità di internet fatta con il software Ne.MeSys 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 comunicazioni 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.

2. Conclusione del Contratto

2.1 Principi generali

2.1.1 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 Tecnico Economica compilando e sottoscrivendo il Modulo di Adesione.

2.1.2 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. 98-undetricies del Codice delle Comunicazioni Elettroniche; e inviare le comunicazioni necessarie al centro di elaborazione dati del Ministero dell'Interno.

2.1.3 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.

2.1.4 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 1456 c.c., così come precisato all'art. 17 delle presenti Condizioni Generali di Contratto. Il Cliente si impegna altresì a comunicare al 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.

2.1.5 Il Contratto 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.

2.1.6 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 comporti 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.

2.1.7 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 risulti 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 risulti 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 nel settore del credito al consumo con specifico riferimento al Furto d'identità;

g) HERABIT si impegna ad effettuare le verifiche di cui al presente articolo 2.1.7 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.

2.1.8 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 Tecnico 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 di un nuovo Contratto, o di rifiutare la suddetta proposta di attivazione. 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 Apparati consegnati dall'Operatore.

2.1.9 Resta inteso che, nei casi di cui agli artt. 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.

2.1.10 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.

2.1.11 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 Tecnico 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.

2.2 Contratti conclusi fuori dai locali commerciali

2.2.1 HERABIT 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, la (iv) Descrizione del Servizio (di seguito anche "Proposta Tecnico Economica"), (v) il Modulo di Adesione, (vi) l'Informativa Privacy che costituiscono un corpo unico di norme a disciplina del rapporto tra le Parti.

2.2.2 In 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.

2.2.3 Il 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.

2.3 Contratto concluso a distanza mediante telefono

2.3.1 Ai sensi dell'Allegato A della Delibera 520/15/CONS, per la conclusione di contratti mediante uso del telefono, HERABIT si obbliga 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) le 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 Apparati Hardware in caso di recesso; vii) la durata del Contratto, viii) le condizioni di risoluzione contrattuale; ix) 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; x) le procedure da seguire per la conclusione del Contratto.

2.3.2 Se 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, la (iv) Descrizione del Servizio (di seguito anche "Proposta Tecnico Economica"), (v) il Modulo di Adesione, (vi) l'Informativa sul trattamento dei dati personali predisposta ai sensi del GDPR, 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.

2.3.3 Previo 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, la (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.

2.3.4 Il Contratto si considera vincolante 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 esplicitato 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.

2.3.5 Il 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

2.4 Contratto concluso a distanza mediante procedura telematica

2.4.1 Per 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 70/2003, 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, la 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 del Servizio.

2.4.2 HERABIT 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.

2.4.3 Il 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

2.5 Periodo di Recesso

Nel caso di contratti conclusi fuori dai locali commerciali o a distanza mediante telefono o procedura telematica, il Cliente dispone di un periodo di (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 Appareati 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.

3. Attivazione del Servizio – Ritardo nell'attivazione

3.1 HERABIT si impegna ad attivare i Servizi nel più breve tempo possibile e comunque nel rispetto dei tempi indicati nella Proposta Tecnico Economica, salvo quanto prescritto 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.

3.2 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 Appareati 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.

3.3 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.

3.4 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.

4. Apparecchiature terminali e Installazione di Appareati Hardware

4.1 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 attivati e dei ritardi nell'attivazione dei Servizi, per fatti dipesi esclusivamente dagli apparati terminali installati dagli utenti.

4.2 Nel caso in cui il Cliente dovesse scegliere di attivare il Servizio di Comunicazione Elettronica facendo uso di Appareati Hardware di HERABIT, detto Operatore consegnerà in comodato d'uso al Cliente gli Appareati 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 Appareati hardware.

4.3 Il Cliente è tenuto a corrispondere un contributo sui costi di attivazione per gli Appareati 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 Appareati nel termine di 30 (*trenta*) giorni dalla comunicazione del recesso e/o disdetta; e l'eventuale costo diretto della restituzione degli Appareati 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'Apparato.

4.4 HERABIT provvederà gratuitamente a riparare o sostituire i predetti Apparatì di proprietà se difettosi o comunque non idonei all'uso, tranne nell'ipotesi in cui detti Apparatì 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 dietro opportuno corrispettivo, al prezzo di volta in volta indicato da HERABIT.

4.5 Il Cliente dovrà utilizzare gli Apparatì, propri o di HERABIT, in modo da non arrecare disturbi al Servizio di Comunicazioni 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 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

4.6 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.

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

4.8 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.

4.9 In caso di richiesta di Servizi che contemplino l'installazione di Apparatì 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 Apparatì, eseguendo a proprie cure e spese tutti gli eventuali interventi e lavori di carattere ambientale, elettrico e/o di muratura o meccanici necessari, secondo anche le indicazioni fornite da HERABIT, provvedendo all'impianto elettrico di alimentazione ed alla relativa presa di terra, e rispondendo del loro corretto funzionamento.

4.10 Per 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 sui rischi specifici e sulle interferenze, ai sensi dell'art 26 comma 1 lett. B del D.lgs 81/08.

4.11 HERABIT 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.

4.12 HERABIT 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'apparato eventualmente scelto dal Cliente.

4.13 Ai 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.

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

5.1 Servizi di Comunicazione Elettronica

5.1.1 **Durata:** 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.

5.1.2 Diritto 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 indicarne le ragioni ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo, mediante comunicazione scritta da inviare ad HERABIT.

A tal 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 sarà tenuto a corrispondere ad HERABIT un importo proporzionale a quanto fornito fino 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 (es. Apparatì 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 tecnicamente possibile interrompere la migrazione/portabilità già avviate 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 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

5.1.3 **Proroga 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, né in costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la ricezione del servizio durante 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 impedirne 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 .

5.1.4 **Comunicazione 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 Regolamento.

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

5.1.5.1 In 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.

5.1.5.2 Ai sensi dell'art. 8, dell' Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS, in caso di disdetta, HERABIT non addebita al Cliente finale 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 in caso di passaggio ad altro operatore dalla data di passaggio del Servizio e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, è tenuta a provvedere tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato.

5.1.5.3 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'effettivo giorno di disattivazione, gli eventuali costi da recuperare per l'apparecchiatura, anche le 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 né 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 sul 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 né ulteriore costo di disattivazione, salvo quanto previsto per le Apparecchiature terminali abbinata 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 che, ai sensi del Codice delle Comunicazioni elettroniche e dell'art. 6, comma 2 dell' Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS, in caso di recesso completato entro (30) trenta giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, al Cliente si applicano le precedenti condizioni contrattuali per il traffico svolto fino alla data della disattivazione della linea. A tal fine l'Operatore provvede 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.

5.1.6.6 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 inviata via Pec 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 Regolamento Indennizzi, tenuto conto (se del caso) delle misurazione certificata della velocità di internet fatta con il software Ne.MeSys, come indicato agli artt. 1 e 25 delle presenti Condizioni Generali di Contratto

5.1.8 Corrispettivi:

Ai sensi dell'art. 8, comma 2 dell'Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS, il Cliente è informato che in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso, 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 impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato.

Ai sensi dell'art. 5, comma 6 del Regolamento, nel caso in cui le Proposte Tecniche Economiche HERABIT prevedano anche l'acquisto di Servizi e Apparecchiature terminali supplementari, è possibile che HERABIT possa proporre periodi di rateizzazione per il pagamento del corrispettivo relativo a tali Servizi o Apparecchiature, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale afferente alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche. In caso di recesso o di disdetta del contratto principale, HERABIT applicherà di default il pagamento delle residue rate nelle modalità già convenute tra le Parti, salvo che sia il Cliente a chiedere espressamente di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli Apparati o Servizi, senza alcun costo ulteriore.

5.1.9 Contatti: tutte le comunicazioni di recesso o di disdetta di cui al presente articolo 5 delle Condizioni Generali di Contatto devono essere inviate, a scelta del Cliente, con le seguenti modalità: il Modulo di Recesso dal Contratto, pubblicato sul sito web www.herabit.com; oppure raccomandata A/R inviata 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 Posta Elettronica Certificata herabit@pec.gruppohera.it.

5.2 Servizi di Internet Data Center

5.2.1 Il Contratto avrà efficacia a decorrere dalla data di Attivazione dei Servizi ed avrà la durata prevista dalla Proposta Tecnica Economica scelta dal Cliente. Il Cliente è libero di comunicare la disdetta dal Contratto nel termine di 30 giorni dalla scadenza del periodo di durata del vincolo contrattuale. Resta

inteso tra le Parti che, nel caso in cui il Cliente non dovesse comunicare la disdetta, il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato per un periodo pari alla durata originaria del contratto indicata nella Proposta Tecnico Economica, salvo il diritto di recesso del Cliente, da comunicare con un preavviso di almeno 30 (*trenta*) giorni mediante comunicazione scritta, da inviare a scelta dello stesso, mediante il Modulo di Recesso dal Contratto, pubblicato sul sito web www.herabit.com; oppure con qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto, mediante raccomandata A/R inviata 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 Posta Elettronica Certificata herabit@pec.gruppohera.it.

5.2.2 Ferma l'applicazione delle previsioni dell'art. 5.1.5 di cui sopra, resta inteso tra le Parti che, in caso di recesso del Contratto tutti i Contenuti in precedenza caricati dal Cliente che ha esercitato il recesso potranno essere rimossi senza alcuna responsabilità da parte di HERABIT, e non potranno essere recuperati dal Cliente fatto salvo quanto prescritto dalle prescrizioni di cui all'art. 132 del Codice per la protezione dei dati personali, dal REG UE 2016/679, dal codice in materia di protezione dei dati personali d.lgs.196/2003 come modificato dal d.lgs. 101/2018, dai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali.

6. Piano Tariffario, Pagamenti, Fatturazione, Reclami, Sospensione del Servizio

6.1 Piano Tariffario

6.1.1 I Servizi sono offerti da HERABIT al Cliente ai prezzi indicati nella Proposta Tecnico Economica in vigore all'atto della sottoscrizione del Contratto e pubblicata sul sito web www.herabit.com. A fronte della prestazione dei Servizi, il Cliente si impegna a corrispondere a HERABIT i corrispettivi, dovuti per ogni singolo Servizio attivato. Nell'ambito delle informazioni sui Prezzi, HERABIT fornisce nelle Proposte Tecnico Economica le informazioni di cui all'art. 4 del Regolamento.

6.1.2 Con almeno due mesi di anticipo rispetto alla proroga automatica del Contratto, l'Operatore informerà il Cliente finale, in modo chiaro e tempestivo e su un supporto durevole, circa la fine dell'impegno contrattuale e in merito alle modalità di disdetta del contratto e migliori tariffe relative ai Servizi offerti.

6.1.3 Con particolare riferimento ai Servizi di Comunicazione Elettronica, il Cliente prende atto che HERABIT è legittimato a presentare sul mercato nuove offerte tariffarie o aggiornare il piano Tariffario applicato al Cliente nel rispetto delle prescrizioni regolamentari e di legge applicabili.

6.2 Fatturazione e Pagamenti dei Servizi

6.2.1 Il Cliente, per i Servizi forniti, corrisponderà a HERABIT i prezzi in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto. Tutti i prezzi devono intendersi IVA inclusa. Le fatture saranno emesse con periodicità mensile e saranno inviate al Cliente entro 15 giorni dalla data di scadenza dei pagamenti. Il pagamento delle fatture emesse da HERABIT dovrà essere eseguito dal Cliente per intero.

6.2.2 Il Cliente informerà HERABIT per iscritto con un preavviso di 30 (*trenta*) giorni di ogni cambiamento o modifica relativi ai dati richiesti nel Modulo di Adesione.

6.2.3 La modalità di pagamento della fattura dovrà essere indicata nel Modulo di Adesione, secondo le opzioni messe a disposizione di HERABIT, così come specificate nella Proposta Tecnico Economica.

6.2.4 In caso di somme non fatturate in precedenza per Servizi erogati secondo la periodicità stabilita, HERABIT invierà una fattura separata per gli addebiti relativi a periodi precedenti applicabili, obbligandosi ad indicare tali addebiti nella fattura del periodo corrente in modo distinto dal restante traffico, ai fini di trasparenza ed informativa. HERABIT, inoltre, fornirà al Cliente: i) il motivo per il quale la fatturazione è avvenuta in ritardo; ii) la possibilità per il Cliente di ottenere una fatturazione dettagliata del traffico qualora richiesta (salvo che non sia stata già richiesta, nel qual caso va semplicemente rendicontata e spedita), informando inoltre quest'ultimo del suo diritto di chiedere, per gli importi oggetto di ritardata fatturazione, un pagamento rateizzato, senza interessi, per un periodo di durata almeno pari al ritardo dell'invio, ai sensi dell'art. 3 della Delibera dell'Agcom n. 418/07/CONS.

6.2.5 Fatto salvo quanto sopra indicato, in caso di ritardo nei pagamenti il Cliente dovrà corrispondere ad HERABIT, a partire dalla data di scadenza del pagamento, interessi moratori di cui all'art. 1224 del codice civile, che decorrono, senza che sia necessaria la costituzione in mora, dal giorno successivo alla scadenza del termine per il pagamento della fattura, ai sensi dell'art.5 del Decreto Legislativo 231/2002, recante "Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali". Gli interessi moratori sono determinati nella misura degli interessi legali di mora, alla luce del provvedimento del Ministero dell'economia e delle finanze, che fornisce notizia del tasso di riferimento, curandone la pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana nel quinto giorno lavorativo di ciascun semestre solare. Il tasso di riferimento è così determinato: a) per il primo semestre dell'anno cui si riferisce il ritardo, è quello in vigore il 1° gennaio di quell'anno; b) per il secondo semestre dell'anno cui si riferisce il ritardo, è quello in vigore il 1° luglio di quell'anno. È in ogni caso fatto salvo il risarcimento del maggior danno, ai sensi dell'art. 6 del Decreto Legislativo 231/2002.

6.2.6 Con particolare riferimento ai Servizi di Comunicazione Elettronica, la bolletta telefonica costituisce fattura. In conformità della Delibera 126/07/CONS, HERABIT si impegna ad inserire nella documentazione di fatturazione di ciascun Cliente, il numero dell'utenza, ed il piano tariffario applicato con ogni bolletta. Una volta all'anno, inoltre, comunicherà la generalità delle Condizioni economiche inerenti al Contratto in corso. HERABIT si obbliga inoltre a rendere disponibile il numero totale delle chiamate e dei minuti delle singole voci di traffico (voce e dati), nonché la durata media e la durata totale delle chiamate effettuate. Nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di Servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, HERABIT si impegna ad informare il Cliente tramite e-mail fornita nel Contratto, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle Condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta.

6.2.7 Fatto salvo quanto indicato all'art. 6.2.6 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, e quanto previsto dalle disposizioni vigenti in materia di fatturazione dettagliata, fornita a richiesta del Cliente, e di trasparenza delle condizioni economiche di offerta, alla luce delle prescrizioni di cui all'art. 3 della delibera 418/07/Cons, HERABIT inserisce nella documentazione di fatturazione, in ciascun invio, le informazioni previste ai sensi di legge.

6.3 Reclamo

6.3.1 Nel caso in cui il Cliente intenda sollevare reclami sulla fatturazione dei Servizi, potrà farlo contattando il Servizio Clienti oppure mediante comunicazione scritta, (a titolo esemplificativo e non esaustivo mediante lettera raccomandata A/R, PEC) entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di scadenza della fattura in contestazione. HERABIT indicherà nella documentazione di fatturazione inviata al Cliente tutti i recapiti dell'ufficio responsabile cui poter presentare reclami e segnalazioni. Trascorso detto termine, l'importo della fattura si intenderà irrevocabilmente accettato dal Cliente. Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente. Con riguardo al traffico di comunicazione maturato dal Cliente nel periodo di interesse, faranno fede le risultanze delle apparecchiature HERABIT.

6.3.2 In caso di invio del Reclamo, il Cliente può sospendere l'obbligo di pagamento dell'addebito di cui al Servizio contestato, fino alla definizione della procedura di reclamo o fino all'esito delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche instaurate presso l'Autorità o presso gli altri organismi preposti, ex art. 7 del Regolamento. Il Cliente sarà comunque obbligato a pagare gli importi che non sono oggetto di contestazione.

6.3.3 HERABIT sospende fino all'esito del Reclamo l'applicazione dell'indennità moratoria. L'esito del Reclamo sarà comunicato al Cliente per iscritto, entro 30 giorni solari dal momento in cui il Reclamo è pervenuto. Ove sia riscontrata la fondatezza del Reclamo, HERABIT provvederà alla restituzione degli importi eventualmente già corrisposti dal Cliente, con ogni mezzo di facile riscossione, ai sensi dell'art. 11 della delibera dell'Agcom 179/03/CSP, oppure mediante compensazione nella successiva fattura utile o, per i Servizi prepagati, mediante accredito entro la prima fattura utile.

6.3.4 Nel caso in cui HERABIT non osservi i termini di correzione degli importi indebitamente corrisposti per i Servizi di Comunicazione elettronica, il Cliente avrà diritto ad una indennità commisurata al pregiudizio subito, ai sensi dell'art. 22 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

6.3.5 In caso di mancato accoglimento del Reclamo, il Cliente sarà tenuto a pagare l'indennità di mora, di cui al precedente articolo 6.2.5 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, a decorrere dalla data di scadenza della fattura. Tale indennità sarà addebitata nella successiva fattura.

6.3.6 Il Cliente che reputi insoddisfacente l'esito del Reclamo in merito agli importi fatturati per i Servizi di Comunicazione Elettronica, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da HERABIT ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione, così come indicato all'art. 20 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

6.3.7 Il Cliente che reputi insoddisfacente l'esito del Reclamo in merito agli importi fatturati per i Servizi di Internet Data Center potrà adire il Foro Competente ai sensi dell'art. 21 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

6.4 Sospensione dei Servizi per inadempimento del Cliente – Risoluzione - Diffida ad adempiere

6.4.1 Per i Servizi di Comunicazione Elettronica, ai sensi dell'art. 7, dell' Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS, in caso di mancato o ritardato pagamento di un singolo Servizio oggetto del Contratto, fatti salvi i casi per i quali il Servizio contestato non può essere sospeso fino alla definizione della procedura, HERABIT non sospende la fornitura di altri Servizi, anche supplementari, dedotti in Contratto, se non nei limiti specificamente ammessi dall'Allegato 6, Parte A, lett. e) del Codice e, comunque, nel rispetto delle misure adottate dall'Autorità ai sensi di tale allegato.

6.4.2 Ai sensi dell'articolo 5, dell'Allegato A alla Delibera Agcom 173/07/Cons, e s.m.i, e dell'Allegato 6 del Codice delle comunicazioni elettroniche, fermo restando l'obbligo di informare il Cliente con congruo preavviso di quindici (15) giorni, nel caso di mancato pagamento della fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, per cui è prevista la risoluzione ex art. 1456 del codice civile come precisato all'art. 17 delle presenti condizioni generali di contratto- HERABIT, previa comunicazione scritta inviata mediante lettera raccomandata A/R, telegramma o PEC, potrà disporre la sospensione del Servizio interessato o la cessazione del collegamento conseguente al mancato pagamento diffidando il Cliente, ex art. 1454 del codice civile, a porre in essere i pagamento dovuti entro 15 giorni dalla sospensione del suddetto servizio, con l'avvertimento che in difetto di adempimento il Contratto si intenderà risolto.

6.4.3 Rimane eventuale facoltà dell'Operatore decidere se autorizzare, a decorrere dalla comunicazione di sospensione del Servizio, un periodo di Servizio ridotto durante il quale sono permessi esclusivamente chiamate che non comportano un addebito per il Cliente finale (ad esempio chiamate al numero «112») e un livello minimo di servizio di accesso ai servizi internet.

6.4.4 Resta inteso che, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile le predette misure saranno adottate garantendo che sia interrotto solo il Servizio interessato.

6.4.5 Ai fini del presente articolo, il Cliente è specificamente informato che:

- a) non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte del Cliente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di tentativo obbligatorio di conciliazione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione;
- b) Il ritardato o mancato pagamento non si intenderà come ripetuto se nei sei (6) mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti siano stati effettuati senza ritardi.
- c) Si considererà ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.

6.4.6 In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi 15 giorni dalla sospensione del Servizio e/o della cessazione del collegamento internet, qualora il Cliente non avesse ancora saldato quanto dovuto HERABIT potrà risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., mediante comunicazione scritta inviata via PEC e/o raccomandata A/R.

6.4.7 Con riferimento ai Servizi di Internet Data Center, in caso di mancato pagamento della fattura entro il termine di 15 giorni dalla scadenza della Fattura, ai sensi dell'art. 1454 del codice civile, HERABIT potrà provvedere ad intimare al Cliente, mediante lettera raccomandata A/R, o Posta Elettronica Certificata, di adempiere al suddetto pagamento entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della comunicazione, avvertendolo che in difetto il Contratto si intenderà risolto, e i menzionati Servizi saranno sospesi, con diritto di HERABIT di procedere alla cancellazione dei dati e dei contenuti del Cliente, così come disposto all'art. 5 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

7. I Servizi

7.1. Servizi di comunicazione elettronica di telefonia e di accesso ad internet

Il Cliente prende atto che HERABIT è un operatore autorizzato alla fornitura di Servizi al pubblico di telefonia e di accesso ad Internet. HERABIT fornisce i propri Servizi di comunicazione elettronica in ottemperanza alle condizioni indicate nelle proprie autorizzazioni e/o licenza individuale e nel relativo capitolato d'onori o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, utilizzate ai fini della prestazione del Servizio; l'utilizzo di dette ultime infrastrutture è regolato dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate. Tali normative potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione del Servizio e particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione del Servizio stesso.

7.1.1 Tutti i Servizi sono offerti in via continuativa ed ininterrotta tutti i giorni dell'anno, inclusi i festivi, per 24 (ventiquattro) ore al giorno, salvo interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria, di cui all'art. 12 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, che potranno comportare la sospensione del Servizio, e di cui sarà data immediata comunicazione al Cliente, con specifica indicazione della durata presumibile dell'inerruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie, anche ai sensi dell'art. 3, comma 4 della Delibera dell'Agcom n. 179/03/CSP, ove applicabile in relazione ai Servizi attivati dal Cliente.

7.1.2 In conformità all'art. 3, comma 5 dell'Allegato A alla Delibera n. 179/03/CSP, HERABIT garantisce attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, che il Cliente potrà sempre aumentare i Servizi (upgrade) o diminuire i Servizi (downgrade), e modificare, secondo le proprie esigenze, il profilo tariffario applicato ad alcuni Servizi scegliendolo tra quelli disponibili. Tale modifica potrà essere effettuata alternativamente: 1) attraverso un accesso diretto al portale www.herabit.com; 2) contattando il Servizio Clienti; 3) o attraverso altra modalità messa a disposizione dall' Operatore. Il Cliente dovrà corrispondere ad HERABIT l'importo riportato sull'offerta per ciascuna modifica tariffaria eseguita. Tale importo verrà regolarmente addebitato in fattura.

7.1.3 Non saranno attivati Servizi non richiesti dal Cliente. In caso di violazione del presente articolo, il Cliente potrà contattare il Servizio Clienti per

segnalare l'accaduto al fine dell'applicazione degli Indennizzi di cui all' art. 22 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

7.1.4 I Servizi sono erogati dall'Operatore nel rispetto delle prescrizioni di legge e regolamentari applicabili. A garanzia del diritto di scelta del Cliente, i dati sugli "Indicatori di qualità" per i Servizi di fonia, di accesso ad Internet e di Servizio di assistenza Clienti sono indicati nella Tabella degli obiettivi di Qualità presenti nella Carta dei Servizi e nei suoi allegati

7.1.5 Rimangono a cura e spese del Cliente le attività di configurazione del proprio computer e di installazione del *software* di collegamento, ferma restando in ogni caso la facoltà di usufruire del Servizio di help-desk telefonico. Rimangono, altresì, a carico del Cliente le spese per gli interventi sul proprio impianto telefonico, per la connessione in rete di più computer (LAN), per la gestione della stessa.

7.1.6 HERABIT applica il blocco selettivo di chiamata in uscita automatico verso le numerazioni a sovrapprezzo. Il Cliente è sempre libero di chiamare il Servizio clienti per chiedere lo sblocco o la modifica verso un blocco a PIN, che dovrà essere eseguito entro cinque giorni lavorativi.

7.2. Servizi di Internet Data Center

7.2.1 HERABIT fornisce tutti i Servizi di Internet Data Center nel rispetto delle leggi e delle prescrizioni regolamentari in materia di comunicazione elettronica e protezione dei dati personali, mediante sistemi hardware e software idonei per l'esecuzione dei Servizi, assicurando inter alia l'accesso ai propri datacenter solo al personale autorizzato, nonché l'erogazione in via continuativa ed interrotta tutti i giorni dell'anno, inclusi i festivi, per 24 (ventiquattro) ore al giorno, salvo interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria, di cui all'art. 12 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, che potranno comportare la sospensione del Servizio, e di cui sarà data immediata comunicazione al Cliente, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. Il Cliente riconosce ed accetta espressamente che i propri dati e contenuti potranno essere archiviati eventualmente anche su sistemi informatici, situati al di fuori dell'Italia, o in paesi non appartenenti all'Unione Europea, nel rispetto delle prescrizioni della normativa in tema di tutela dei dati personali.

7.2.2 HERABIT fornisce i Servizi di Hosting, Cloud Computing e Housing nel rispetto delle prescrizioni generali del 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 (Regolamento sui servizi digitali) ed alla luce delle disposizioni degli artt. 6 bis e 6 ter del Decreto legge 9/8/2024, n. 113, convertito con la Legge 7/10/24 n. 113, e del Decreto Legislativo 50/2024 di abrogazione degli artt. Da 14-17 del D. Lgs 70/2003. In caso di ricevimento di un ordine di contrastare uno o più specifici contenuti illegali emesso dalle autorità giudiziarie o dall'Agcom HERABIT informa senza indebito ritardo l'Autorità che ha emesso l'ordine, o qualsiasi altra autorità specificata nell'ordine, del seguito dato all'ordine, specificando se e quando è stato dato seguito all'ordine.

7.2.3 Nel caso venga utilizzato il Servizio per l'introduzione di Contenuti illeciti potrà essere contattato il Servizio Cliente per segnalare l'abuso e consentire ad HERABIT di visionare il contenuto al fine di intraprendere tutte le iniziative previste dalla vigente normativa. Nel caso in cui, il contenuto oggetto di segnalazione integri un'ipotesi di reato, HERABIT informerà senza indugio l'Autorità di pubblica sicurezza competente comunicando altresì l'identità del Cliente che ha inserito il contenuto oggetto di segnalazione. HERABIT, previo assenso dell'Autorità Giudiziaria competente, eliminerà ciascun Contenuto oggetto di segnalazione, senza alcuna responsabilità per la perdita dei contenuti, riservandosi altresì il diritto di risolvere di diritto il presente Contratto ai sensi dell'art. 17.

7.2.4 Resta inteso comunque che il Cliente dei Servizi, tramite l'upload dei contenuti, è proprietario esclusivo e/o titolare del diritto di sfruttamento anche economico degli stessi, siano essi file, fotografie, suoni e/o testi e si assume ogni responsabilità conseguente la loro utilizzazione e/o divulgazione, tenendo indenne HERABIT da qualunque conseguenza personale e/o patrimoniale negativa derivasse al Cliente o a terzi, dalla loro utilizzazione e/o divulgazione. Il Cliente è pertanto libero di utilizzare i Contenuti dei quali si dichiara proprietario e sotto la propria esclusiva responsabilità in qualunque sede e attraverso qualsiasi servizio tenendo indenne e manlevando HERABIT da qualunque richiesta da parte di terzi che vantino diritti di sfruttamento economico dei Contenuti divulgati dal Cliente.

7.2.5 HERABIT, per finalità connesse alla garanzia di continuità del Servizio, si riserva il diritto di conservare copie di back up dei contenuti caricati dal Cliente in linea con le disposizioni di legge. I dati cancellati dagli utenti saranno eliminati anche dalle copie di backup il più rapidamente possibile compatibilmente con i tempi tecnici di gestione del backup. HERABIT provvederà alla cancellazione delle copie di back up dei Contenuti in ogni caso di recesso dal Contratto e nei casi in cui i Contenuti siano cancellati dal Cliente.

8. Garanzie e Limiti di responsabilità di HERABIT

8.1 La garanzia di HERABIT è limitata alla connessione ed accessibilità ai Servizi, mediante sistemi di rete ed apparati hardware e *software* adeguati all'erogazione dei Servizi oggetto del Contratto, con la garanzia dell'implementazione di ogni misura di sicurezza posta a tutela dei sistemi di rete, dei server, degli apparati hardware, ivi incluse le limitazioni all'accesso ai locali climatizzati, predisposti all'accogliimento dei suddetti sistemi ed apparati, in favore del solo personale specializzato di HERABIT. Il Cliente ha il diritto di segnalare ogni caso di malf funzionamento o di interruzione dei Servizi, contattando il Servizio Clienti. HERABIT fornirà il Servizio in conformità alle disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali e conformandosi agli standard qualitativi in uso nel settore, impegnandosi, a fornire i Servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, salvo quanto prescritto nelle presenti Condizioni.

8.2 HERABIT non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio causati da (a) forza maggiore, ex art. 9 delle Condizioni Generali di Contratto, (b) manomissioni o interventi sul Servizio o sugli Apparati, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte dei Terzi non autorizzati da HERABIT, (c) malfunzionamenti dei terminali utilizzati dal Cliente; (d) interruzione totale o parziale del Servizio di accesso locale o di terminazione della chiamata fornito da altro operatore di telecomunicazioni; (e) interruzioni totali o parziali nella fornitura di energia elettrica presso il Cliente; (f) per ogni ritardo o altro impedimento causato da Enti Governativi.

8.3 HERABIT, parimenti, non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni dell'erogazione del Servizio derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica).

8.4 HERABIT non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità dell'accesso alla rete internet, per la mancata assegnazione da parte dell'Autorità competente dei nomi di dominio prescelti dal Cliente, per i danni quali, a titolo meramente esemplificativo perdite di opportunità e/o di affari, mancati ricavi, danni indiretti derivanti dal mancato funzionamento del Servizio.

8.5 HERABIT non sarà in alcun modo responsabile per atti, omissioni, comportamenti di organizzazioni, società, persone fisiche, associazioni, istituzioni ed altre entità che, attraverso il Servizio, forniscono consuenze, Servizi o prodotti.

8.6 HERABIT non potrà essere ritenuta responsabile dei danni derivanti dalla mancata adozione da parte del Clienti dei sistemi di "firewall", sistemi hardware o software in grado di porsi come barriera a protezione della LAN di rete o del singolo computer.

8.7 HERABIT, qualora vengano connessi più computer (ovvero una LAN), non potrà essere ritenuta responsabile della eventuale configurazione della LAN e non garantirà in alcun modo il funzionamento del Servizio.

8.8 HERABIT non potrà essere ritenuta responsabile dei danni derivanti dal mancato rilascio, da parte di un operatore terzo, del Servizio per l'accesso disaggregato alla rete nei termini previsti nella Proposta Tecnico Economica.

8.9 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 (Regolamento sui servizi digitali),

8.10 Con particolare riferimento ai Servizi di Internet Data Center, HERABIT non sarà responsabile della cancellazione, perdita, alterazione o distruzione dei contenuti in precedenza caricati dal Cliente all'interno dei server e/o della piattaforma cloud, salvo i casi di eventi imputabili ad HERABIT per suo dolo o colpa grave.

8.11 HERABIT non sarà in ogni modo responsabile sia per i danni diretti e/o indiretti (sia con riferimento al danno emergente, che al lucro cessante), mancato profitto o qualsiasi danno incidentale, subiti dal Cliente e/o terzi, in conseguenza dell'uso dei Servizi, salvo i casi di eventi imputabili ad HERABIT per suo dolo o colpa grave.

8.12 HERABIT non sarà, parimenti, in ogni caso responsabile di qualsiasi inconveniente dovesse manifestarsi nell'erogazione dei Servizi, non dovuto a problemi tecnici direttamente imputabili alla propria rete e non sarà altresì responsabile per qualsiasi danno anche indiretto che il Cliente possa subire se non in caso di proprio comprovato dolo o colpa grave.

9. Continuità – Sospensione dei Servizi - Forza maggiore – Limiti di Fruizione

9.1 Tutti i Servizi di comunicazione elettronica sono forniti HERABIT al Cliente in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.

9.2 Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, non imputabile direttamente o indirettamente al Cliente, HERABIT adotta tutti i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare al Cliente il minor disagio possibile, nel rispetto delle prescrizioni del Contratto. In caso di per sospensione o cessazione del Servizio avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti regolamentari, sono applicati gli indennizzi di cui al Regolamento Indennizzi, come previsto all'art. 22 del presente Contratto.

9.3 HERABIT non sarà responsabile di interruzioni e/o sospensioni del/i Servizio/i dovute a cause di Caso Fortuito o Forza Maggiore, e quindi non imputabili alla stessa, quali - a titolo esemplificativo, ma non esaustivo - : i) allagamenti, terremoti, incendi ed altri disastri naturali, emergenze da pandemia di qualsiasi genere, guerre, blackout elettrici, atti terroristici; ii) ad atti e/o omissioni di fornitori di servizi di telecomunicazione o di energia elettrica e in genere di servizi forniti da terzi; iii) ostruzioni fisiche, condizioni atmosferiche, interferenze radioelettriche; iii) per problemi tecnici, inefficienza o black-out di altri operatori di rete, e/o fornitori di servizi a HERABIT/o dell'Operatore di accesso di HERABIT per i servizi di comunicazione elettronica; iv) in caso di incidenti, minacce alla sicurezza o alla integrità e alla vulnerabilità della rete di comunicazione elettronica della stessa HERABIT e/o di Operatori terzi da parte del Cliente; v) ovvero inadempienze o inefficienza di altri gestori di telecomunicazioni; vi) attività e/o decisioni governative o della Pubblica Amministrazione; vii) in caso di uso improprio dei Servizi da parte del Cliente, soprattutto qualora esso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi eventuali ulteriori disposizioni di legge; viii) qualora fosse necessario per agire in via precauzionale, anche per tutelare gli interessi del Cliente. In nessuno dei casi ivi indicati HERABIT dovrà corrispondere alcun indennizzo e/o risarcimento dei danni per alcuna perdita, danno o lesione, diretta o indiretta, prevedibile o imprevedibile, subiti o subendi dal Cliente, tra cui in particolare, in via esemplificativa, qualsiasi perdita economico-finanziaria, perdita di affari, ricavi, utili e/o avviamento commerciale.

9.4 HERABIT potrà, altresì, sospendere il Servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio/illecito/fraudolento dei Servizi da parte del Cliente e/o degli Utenti da questo autorizzati oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del Servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali. Nel caso in cui si verifichino consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per HERABIT, quest'ultima si riserva di informare il Cliente, anche tramite messaggio fonico circa la sospensione o limitazione precauzionalmente del Servizio informando ove possibile il Cliente. In tal caso è facoltà di HERABIT di inviare al Cliente una Fattura anticipata per il Servizio nel caso di riscontrato uso e consumo anomalo. Il Servizio eventualmente sospeso potrà essere ripristinato nella sua interezza non appena il Cliente avrà corrisposto il traffico telefonico effettuato ed avrà prestato le eventuali ulteriori garanzie richieste da HERABIT.

9.5 HERABIT si riserva il diritto di introdurre meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione di uso intensivo delle risorse di rete disponibili, al fine di evitare fenomeni di congestione della rete a tutela e salvaguardia della rete e dei diritti degli utenti interessati all'accesso ai Servizi, senza obbligo di corrispondere alcun indennizzo o risarcimento del danno.

10. Responsabilità del Cliente

10.1 Il Cliente assume ogni responsabilità (a) derivante dall'utilizzazione di Appareti terminali collegati alla rete di HERABIT che siano privi dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile, (b) derivante da manomissioni o interventi sulle modalità di ricevimento del Servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da Terzi non autorizzati da HERABIT. Il Cliente quindi sarà responsabile dell'uso di apparecchiature non omologate/autorizzate, nonché di qualsiasi uso improprio dei Servizi e, in tal caso, HERABIT potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione qualora detto uso produca anche danni o turbative a Terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.

10.2 HERABIT non risponde per servizi di manutenzione e disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento di apparati o prodotti (es. modem) autonomamente scelti dal Cliente.

10.3 Il Cliente non può utilizzare il Servizio: a) in violazione delle leggi vigenti; b) in modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete; c) in modo da abusare dell'offerta commerciale relativa al Servizio o dello stesso Servizio tramite un suo utilizzo non conforme al presente Contratto; d) per effettuare comunicazioni che arrechino danni e/o turbative ad operatori di telecomunicazioni o Utenti e/o che violino le normative vigenti

10.4 Il Cliente garantisce che qualunque materiale immesso anche in aree pubbliche, eventualmente fornitogli da HERABIT, è originale, con eccezione di eventuali estratti di materiale protetto da diritto d'autore che potranno essere immessi solo con il permesso scritto del titolare e con l'obbligo di citare la

fonte e l'esistenza del permesso;

10.5 Il Cliente si impegna a: i) non trasmettere materiale e/o messaggi che incoraggino Terzi a mettere in atto condotte illecite e/o criminose; ii) a osservare, e far osservare ad altri utilizzatori dei Servizi, tutti i regolamenti, direttive e procedure connesse al Servizio; iii) operare per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni di legge e regolamenti in materia civile, penale, e amministrativa posta a tutela di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche; vi) utilizzare i Servizi in conformità a tutte le disposizioni legislative e regolamentari applicabili; v) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, razzisti o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti; vi) a non utilizzare, o provvedere a dare ad altri il diritto di utilizzare i Servizi per effettuare comunicazioni o attività contro la morale e l'ordine pubblico o arrecare danno ai minori, molestia, o disturbo della quiete privata ovvero per finalità abusive o fraudolente.

10.6 Il Cliente prende espressamente atto che è vietato utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato.

10.7 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 ecc.; 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 riguardino clienti terzi di HERABIT 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 (es. modificando l'header delle mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP); h). introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, ecc.) che compromettano il funzionamento della rete di HERABIT o di Operatori terzi, fornitori di servizi a HERABIT, violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti ad essa attestati.

10.8 Il Cliente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici, ecc.) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam). 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'inoltro di proprie mail (mail relay).

10.9 Il Cliente informerà tempestivamente HERABIT circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da Terzi relativamente ai Servizi, del quale il Cliente venisse a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile dei danni diretti e indiretti che HERABIT dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione.

10.10 Il Cliente terrà indenne HERABIT da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità spese, anche legali, subite o sostenute da HERABIT, inoltre la manleverà da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da Terzi nei loro confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal presente Contratto o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del Cliente ed alle garanzie prestate con la sottoscrizione del Contratto medesimo. In nessun caso quindi HERABIT sarà responsabile per i danni causati a Terzi, direttamente o indirettamente, dal Cliente attraverso i contenuti, i dati e i materiali archiviati sui sistemi di HERABIT.

10.11 Nei casi previsti dal presente articolo, HERABIT potrà sospendere, in ogni momento e senza preavviso, l'erogazione del Servizio riservandosi anche la facoltà di risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., così come specificato nell'art. 17 delle presenti Condizioni. HERABIT si riserva la facoltà di utilizzare l'indirizzo e-mail assegnato al Cliente a seguito dell'attivazione del Servizio, per eventuali comunicazioni da indirizzare al Cliente stesso.

11. Uso improprio dei Servizi - Traffico Anomalo - Uso Fraudolento del Servizio da parte di terzi

11.1 Se il Cliente ritiene che i Servizi siano stati usati in modo fraudolento da terzi dovrà presentare una denuncia alle Autorità competenti (Polizia delle Comunicazioni, etc..) nelle forme previste dalla normativa vigente. Il pagamento relativo al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta potrà essere sospeso fino alla definizione del Reclamo e/o della eventuale controversia con HERABIT. In caso di frode accertata, i pagamenti non saranno a imputabili al Cliente, e se già effettuati, verranno rimborsati, ex art. 8, comma 6 della delibera 179/03/CSP.

11.2 Resta inteso comunque che, ogni qualvolta vi sia fondato sospetto di una qualsiasi attività illecita o fraudolenta posta in essere ai danni di HERABIT o del Cliente o nel caso in cui vi sia fondato sospetto dell'avvenuta rivendita dei Servizi, HERABIT si riserva la facoltà, anche a tutela del Cliente, di sospendere i Servizi.

11.3 Nel caso in cui sia rilevato:

- a) traffico anomalo per direttrice o per volumi rispetto al profilo/consumo medio del Cliente oppure;
- b) consumi anomali (in termini di minuti di connessione) nell'accesso ad internet,

11.4 HERABIT si riserva il diritto di sospendere i Servizi, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente. La sospensione potrà essere totale o parziale. Il Cliente prende atto che la limitazione e/o la sospensione dei Servizi per agire a tutela del Cliente è una mera facoltà dell'Operatore. Pertanto il Cliente non potrà avanzare alcuna pretesa nel caso in cui tale facoltà non fosse esercitata. Tale facoltà non costituisce in nessun modo un onere da parte di HERABIT che conserva il diritto di pretendere il pagamento del traffico effettuato mediante la linea, ovvero le linee, del Cliente, indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato, anche con emissione di fattura anticipata, salvo quanto prescritto all'art.11.1 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

11.5 Nell'eventualità che il/i Servizio/i venga sospeso, HERABIT, a sospensione effettuata, avviserà quanto prima il Cliente per verificarne la consapevolezza in merito all'effettuazione del traffico anomalo.

11.6 In ogni caso di sospensione disposta ai sensi del presente articolo, i Servizi e/o l'accesso alle direttrici saranno riattivati non appena il Cliente avrà, se dovuto, pagato il corrispettivo per il traffico rilevato e fatturato da HERABIT ed avrà prestato idonee garanzie, ove richieste da HERABIT, in relazione al pagamento dei Servizi. Nei casi di sospensione di cui sopra, HERABIT provvederà alla riattivazione del Servizio nei tempi strettamente necessari ad eseguire le più opportune verifiche di natura tecnica e giuridica, salvo, comunque, il diritto di risolvere il rapporto ai sensi delle vigenti disposizioni di legge

e di Contratto. Inoltre, HERABIT ha facoltà di revocare l'assegnazione delle numerazioni rimaste inutilizzate dal Cliente per un periodo di 6 (sei) mesi, decorrenti dalla data in cui il Contratto è entrato in vigore.

11.7 In caso di effettuazione di traffico anomalo, per direttrice o per volumi, HERABIT potrà comunicare al Cliente, rispettando i termini, le forme e le modalità del presente Contratto, la necessità di sostituire il piano tariffario sottoscritto con altro piano tariffario di tipo diverso, semiflat o a consumo. Il Cliente, a sua volta, all'atto della notifica della proposta di modifica, ha, comunque, il diritto di recedere dal Contratto, senza addebito di penali, rispettando i termini, le forme e le modalità di cui presente Contratto. In ogni caso, in difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine previsto, le modifiche proposte si intenderanno accettate.

11.8 In ogni caso di sospensione disposta ai sensi del presente articolo, i Servizi e/o l'accesso alle direttrici saranno riattivati non appena il Cliente avrà, se dovuto, pagato il corrispettivo per il traffico rilevato e fatturato da HERABIT ed avrà prestato idonee garanzie, ove richieste da HERABIT, in relazione al pagamento dei Servizi. Nei casi di sospensione di cui sopra, HERABIT provvederà alla riattivazione del Servizio nei tempi strettamente necessari ad eseguire le più opportune verifiche di natura tecnica e giuridica, salvo, comunque, il diritto di risolvere il rapporto ai sensi delle vigenti disposizioni di legge e di Contratto. Inoltre, HERABIT ha facoltà di revocare l'assegnazione delle numerazioni rimaste inutilizzate dal Cliente per un periodo di 6 (sei) mesi, decorrenti dalla data in cui il Contratto è entrato in vigore.

11.9 In caso di effettuazione di traffico anomalo, per direttrice o per volumi, HERABIT potrà comunicare al Cliente, rispettando i termini, le forme e le modalità del presente Contratto, la necessità di sostituire il piano tariffario sottoscritto con altro piano tariffario di tipo diverso, semiflat o a consumo. Il Cliente, a sua volta, all'atto della notifica della proposta di modifica, ha, comunque, il diritto di recedere dal Contratto, senza addebito di penali, rispettando i termini, le forme e le modalità di cui presente Contratto. In ogni caso, in difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine previsto, le modifiche proposte si intenderanno accettate.

12. Interruzione del Servizio - Guasti e Malfunzionamenti

12.1 Interruzione del Servizio

12.1.1 I Servizi, che sono offerti in via continuativa ed ininterrotta tutti i giorni dell'anno, inclusi i festivi, per 24 (ventiquattro) ore al giorno, salvo interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria. In tal caso, HERABIT si obbliga ad informare il Cliente in anticipo e con mezzi adeguati degli interventi programmati, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie, ai sensi dell'art.3, comma 4 della Delibera dell'Agcom n. 179/03/ CSP. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, HERABIT adotta tutti i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare al Cliente il minor disagio possibile.

12.1.2 HERABIT potrà sospendere, in tutto o in parte i Servizi anche senza preavviso in caso di: (i) modifiche ai Servizi erogati da Operatori Terzi a HERABIT; (ii) interventi per manutenzione ordinaria e straordinaria della rete di comunicazione elettronica di Operatori Terzi; (iii) per qualsivoglia causa di forza maggiore, non dipendente dalla volontà della medesima HERABIT; (iv) in caso di incidenti, minacce alla sicurezza o alla integrità e alla vulnerabilità della rete di comunicazione elettronica di HERABIT o di Operatori terzi da parte del Cliente; (v) in caso di uso improprio dei Servizi da parte del Cliente, soprattutto qualora esso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi eventuali ulteriori disposizioni di legge; (vi) qualora fosse necessario per agire in via precauzionale, anche per tutelare gli interessi del Cliente, anche in caso di registrazione di traffico anomalo.

12.1.3 Il Cliente prende atto che la limitazione e/o la sospensione dei Servizi per agire a tutela del Cliente è una mera facoltà dell'Operatore. Pertanto il Cliente non potrà avanzare alcuna pretesa nel caso in cui tale facoltà non fosse esercitata.

12.2 Guasti e Malfunzionamenti

12.2.1 In caso di guasti e malfunzionamenti attinenti ai Servizi, il Cliente si può rivolgere al Servizio Clienti, nei modi ed ai contatti indicati nelle presenti Condizioni Generali di Contratto e nella documentazione di fatturazione.

12.2.2 Gli interventi di riparazione sono gratuiti, salvo il caso in cui il guasto sia imputabile direttamente o indirettamente al Cliente. In tal caso si applicano i costi indicati nella Proposta Tecnico Economica.

12.2.3 HERABIT si impegna ad eseguire gli interventi di riparazione nei termini indicati nella Tabella degli obiettivi di qualità indicate nella Carta dei Servizi. Nel caso di interventi presso il Cliente, verrà concordata tra le Parti la data e l'orario con l'intestatario del Contratto ed il tecnico incaricato, munito di apposito tesserino di riconoscimento.

12.2.4 In caso di ritardo nell'esecuzione degli Interventi attinenti ai Servizi di Comunicazione Elettronica, per cause imputabili ad HERABIT, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art. 22 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

13. Comunicazioni e Servizio Clienti

13.1 E' possibile chiedere informazioni di carattere generale sul funzionamento dei Servizi e sui prezzi delle offerte oppure segnalare guasti tecnici e presentare reclami, contattando il Servizio Clienti al numero gratuito 800-895-000 disponibile, nel rispetto della Delibera dell'Agcom 255/24/CONS, dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle 22.00 tutti giorni feriali, e delle prescrizioni di cui alla Delibera dell'Agcom 179/03/CSP. Ogni eventuale segnalazione, Reclamo e richiesta potranno essere anche comunicate per iscritto a HERABIT al seguente indirizzo: HERABIT S.p.A. - Servizio Clienti - Via Molino Rosso 8 - 40026 Imola (BO), oppure Posta elettronica certificata herabit@pec.gruppohera.it

13.2 HERABIT si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali dei Servizi entro il primo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità ovvero derivanti da disservizi di fornitori o operatori terzi, per i quali HERABIT si impegna ad attivarsi per una riparazione tempestiva.

13.3 Le comunicazioni di HERABIT al Cliente saranno effettuate generalmente per iscritto unitamente alle fatture. Esse potranno essere altresì effettuate mediante dichiarazione scritta separata, inviata con raccomandata A/R ovvero via fax, o mediante Posta Elettronica Certificata (PEC) e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di fax, o PEC reso noto dal Cliente.

14. Trasloco dell'Utenza

14.1 Nel caso di trasloco del Cliente presso un nuovo indirizzo, quest'ultimo potrà richiedere a HERABIT il trasferimento e l'erogazione del Servizio presso la nuova sede mediante compilazione dell'apposita documentazione richiesta. La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di HERABIT e dovrà pervenire ad HERABIT almeno 60 (sessanta) giorni prima della data di trasloco al fine di poter garantire la continuità dei Servizi.

14.2 HERABIT addebiterà al Cliente quali costi di gestione per il trasloco il corrispettivo di una nuova attivazione. In ogni caso, il Cliente prende atto ed accetta che il trasloco potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento e che potrebbe non essere possibile mantenere l'attuale numero telefonico. Nei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, questi verranno mantenuti, salvo il recesso da

parte del Cliente.

14.3 Nel caso in cui il Trasloco non fosse eseguito nel rispetto dei termini di cui sopra, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art.22 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

15. Number portability e Codice di Trasferimento dell'Utenza

15.1 Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia chiedendo a HERABIT l'attivazione del Servizio di Service Provider Portability ("SPP"), che sarà prestato da HERABIT gratuitamente e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. La domanda di attivazione del Servizio di SPP dovrà essere fatta pervenire a HERABIT contestualmente alla sottoscrizione del Modulo di attivazione del Servizio telefonico con number portability. Il Cliente accetta espressamente che senza il consenso esplicito manifestato a HERABIT, quest'ultima non potrà essere avviata la procedura di passaggio e/o Number Portability. Con la richiesta di passaggio a HERABIT e/o il trasferimento del numero telefonico il Cliente accetta che HERABIT divenga il nuovo fornitore di Servizi di comunicazione elettronica del Cliente (c.d. Operatore Recipient). Nell'aderire all'offerta HERABIT quale Operatore Recipient, il Cliente deve comunicare: il codice di trasferimento dell'utenza e l'elenco di tutte le proprie numerazioni, specificando per quali si richiede la portabilità. A tale scopo il Cliente autorizza fin d'ora HERABIT ad avviare e condurre, per conto del Cliente stesso, la procedura di passaggio e richiedere al Fornitore Cedente (c.d. Operatore Donating) di attivare tutte le procedure tecniche ed amministrative necessarie per effettuare il passaggio e/o la Number Portability. La procedura tecnica di passaggio e/o Number Portability sarà attivata entro il quinto giorno lavorativo successivo alla conclusione del contratto al netto degli eventuali periodi di ripensamento e non sarà attivato un numero provvisorio durante tale procedura. Nel caso di ricezione di KO per codice di migrazione errato, HERABIT richiederà entro il secondo giorno lavorativo successivo al Cliente la verifica della correttezza ed una volta ricevuto il codice corretto provvederà a riavviare la procedura. Nel caso di KO tecnico proveniente dall'operatore donating o dall'operatore wholesale, la procedura sarà riavviata entro il secondo giorno lavorativo dalla ricezione del KO tecnico.

I soggetti legittimati a richiedere a HERABIT il passaggio ad altro fornitore e la Number Portability sono i soggetti firmatari del Contratto con il fornitore cedente (c.d. Operatore Donating).

HERABIT si impegna a trasmettere all'operatore di provenienza la richiesta di portabilità, sottoscritta dal Cliente, e, ove necessario, copia della relativa documentazione di risoluzione con il preesistente fornitore. HERABIT si impegna, inoltre, a conservarne l'originale per le finalità previste dalle norme vigenti, unitamente alla documentazione del Cliente.

Il Contratto del Cliente con il fornitore precedente (c.d. Operatore Donating) sono risolti automaticamente al termine delle operazioni di trasferimento. L'operatore Donating, in caso di migrazione tra operatori, continua a prestare il servizio di accesso a Internet e interpersonale alle stesse condizioni tecniche ed economiche finché l'operatore ricevente (Operatore Recipient) non attiva il suo servizio di accesso, ai sensi dell'art. 8 bis del Regolamento. La richiesta di passaggio e portabilità del numero non solleva il Cliente dagli obblighi che scaturiscono dal precedente Contratto con l'operatore di provenienza. Le numerazioni non oggetto di portabilità saranno cessate dall'Operatore Donating.

15.2 Il Servizio di SSP sarà attivato da HERABIT:

- a) per i Servizi FTTH entro 20 (venti) giorni lavorativi dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso; per i servizi FTTC e XDSL, su doppino attivo, contestualmente all'attivazione del Servizio;
- b) per i Servizi con tecnologia FWA, nonché per i Servizi di linea non attiva (LAN) con successiva portabilità della numerazione telefonica, entro 20 (venti) giorni lavorativi dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso.

15.3 Il Cliente prende atto che, nei casi previsti dalle delibere AGCOM n. 274/07/CONS, 35/10/CONS e 52/09/CONS, l'attivazione del Servizio di SPP potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito alla comunicazione da parte del Cliente stesso del codice di trasferimento.

15.4 Il Cliente prende atto che per l'attivazione del Servizio di SPP è necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatario della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica.

15.5 Il Cliente è al corrente ed accetta espressamente che durante le operazioni di passaggio di fornitore e trasferimento dei numeri telefonici si potrà verificare l'interruzione del servizio.

15.6 Il Cliente è informato che la richiesta del servizio di passaggio e di portabilità può essere soggetta a sospensione o rifiuto:

- a) La sospensione può avvenire in ipotesi di comprovati disservizi tecnici e per giustificate esigenze di esercizio;
- b) Il rifiuto avviene nei seguenti casi: i) per motivi imputabili al Cliente; ii) non corrispondenza tra sottoscrittore della richiesta ed intestatario del numero fisso corrispondente al Contratto di servizi fruito tramite la rete dell'operatore di provenienza; iii) non appartenenza o non correttezza del numero fisso all'operatore di provenienza; iv) mancanza di dati necessari per la trasmissione della richiesta incompleti. Inoltre il rifiuto può avvenire per i numeri telefonici: i) per i quali sia in corso di espletamento una richiesta di recesso, subentro o trasloco con cambio numero; ii) per i quali sia stata fatta richiesta di portabilità da operatori diversi, laddove le richieste abbiano la medesima data di sottoscrizione (gg/mm/aa); iii) per i quali sia stata formulata un'altra richiesta di portabilità da un diverso operatore già pervenuta all'operatore di provenienza ed evasa o in corso di evasione ma con data di sottoscrizione più recente; di linee utilizzate per apparecchi telefonici pubblici a pagamento.

Restano salvi gli obblighi di informativa e comunicazione di HERABIT.

In caso di mancato/ritardato passaggio e/o attivazioni del servizio di portabilità per cause non imputabili a HERABIT, la stessa non sarà comunque ritenuta in alcun modo responsabile, e non sarà tenuta a pagare gli indennizzi e/o risarcire i danni eventualmente richiesti dal Cliente.

15.7 HERABIT garantisce il diritto del Cliente di chiedere la migrazione verso altro Operatore (c.d. OLO2OL), con contestuale number portability e passaggio della linea di accesso, o number portability pura, del Servizio di telefonia e/o del Servizio di accesso a 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'uopo 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 interessate.

15.8 Al fine di garantire il passaggio del Cliente, attestati su rete fissa, tra operatori 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.i., 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.

15.9 In caso di disservizi nelle procedure di passaggio tra operatore si applicano gli indennizzi dettagliati nella Carta dei Servizi all'apposita sezione.

16. Cessione del Contratto – Subentro – Cessione del Credito

16.1 **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 scaturenti, 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 vincolante e conserverà la propria efficacia nei confronti dei rispettivi successori legittimi aventi causa delle parti.

16.2 **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 essere a conoscenza 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 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.

16.3 **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.

17. Clausola risolutiva espressa

17.1 Il presente Contratto potrà essere risolto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., da HERABIT dandone comunicazione scritta al Cliente, tramite raccomandata A/R o PEC, con un preavviso di 15 (quindici) giorni, nel 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.

17.2 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 Proposta Tecnica Economica, in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS. Resta salvo il diritto di HERABIT al risarcimento del maggior danno.

17.3 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.

18. Tutela dei dati personali

Il Cliente è informato, in rispetto 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.

19. 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 dei Servizi;
- c) senza limitazione 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.

20. 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 al mancato rispetto delle disposizioni 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 esperito 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 negoziazione paritetica 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.

21. Legge Applicabile e Foro Competente

21.1 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana, comunitaria ed internazionale, ove applicabile.

21.2 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.

22. Rimborsi e Indennizzi

22.1 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 addebitate. Inoltre, 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. È fatto salvo, inoltre, quanto disciplinato dall'art.25 delle presenti Condizioni in relazione alla certificazione della misurazione della velocità della connessione ad internet.

22.2 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.

22.3 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 venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.

23. Elenco Abbonati e Registro Pubblico delle Opposizioni

23.1 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.

23.2 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.

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

24. 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.

25. 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.Me.Sys, che è il programma ufficiale del progetto Misura Internet dell'Agcom, di misurazione scaricabile gratuitamente altresì dal sito 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.

26. Misure di Sicurezza

26.1 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.

26.2 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..

26.3 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.

27. 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.

28. 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.

29. 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.

30. Disposizioni finali

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

30.2 Tutti gli allegati costituiscono parte integrante del presente Contratto.

30.3 In particolare, il Cliente dichiara di avere espressamente esaminato, preso conoscenza e approvato gli allegati alle presenti Condizioni Generali.

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

30.5 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

30.6 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 Apparat Hardware; 5. Durata – Diritto di Ripensamento - 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 dei Servizi - 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. Legge applicabile e 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_____