

CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO

1. OGGETTO

- 1.1 Il Contratto disciplina il rapporto tra Telex S.r.l. (di seguito indicata come "Telex") e il Cliente in ordine alla fornitura dei Servizi indicati nella Offerta Commerciale (denominati anche Allegati) accettati dal Cliente stesso.
- 1.2 Il rapporto fra Telex e il Cliente è disciplinato secondo le disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali, unitamente all'Offerta Commerciale, alle eventuali condizioni speciali, agli allegati tecnici ove previsti ed accettati e alla Carta dei Servizi (considerati nell'insieme il "Contratto"). La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito Telex all'indirizzo: www.telex-tlc.it > Condizioni di Servizio.
- 1.3 Eventuali condizioni speciali contenute nell'Offerta Commerciale e negli allegati tecnici prevalgono sulle presenti Condizioni Generali di contratto.

2. INFORMAZIONI E SPECIFICHE TECNICHE - GARANZIA

- 2.1 L'obbligo di Telex sarà basato sulle dichiarazioni e garanzie del Cliente relative ai sistemi hardware e/o ai programmi che intende utilizzare e più in generale alle esigenze che hanno indotto il Cliente a chiedere il Servizio a Telex.
- 2.2 Di tali dichiarazioni e garanzie il Cliente assumerà piena ed esclusiva responsabilità. In nessun caso Telex risponde per interruzioni di servizio di qualunque durata adducibili a guasti degli apparati elettronici di proprietà del Cliente.
- 2.3 Sulla base di tali dichiarazioni e garanzie Telex a sua volta dichiara e garantisce che tutti i servizi saranno attivati e assistiti da personale dotato di adeguata preparazione professionale. Il Cliente sarà il solo responsabile delle attività svolte tramite i servizi erogati da Telex e sarà altresì responsabile del risultato di tali attività.
- 2.4 In deroga a quanto previsto negli artt. 1659 e segg. c.c., eventuali variazioni delle specifiche tecniche, di qualsiasi entità, sono efficaci solo se espressamente accettate dal Cliente.
- 2.5 Per l'attivazione dei servizi Telex specifica che le procedure di configurazione e connessione possono protrarsi fino a 180 (centottanta) giorni dalla data di sottoscrizione del presente contratto.
- 2.6 La decorrenza del contratto si perfeziona alla data in cui Telex comunicherà l'avvenuta di attivazione del servizio. Qualora l'attivazione del servizio non fosse possibile, per impedimenti di carattere tecnico-organizzativo, Telex si impegna a darne comunicazione al Cliente per raccomandata AR e/o per fax e/o per email senza che ciò implichi alcuna responsabilità nei confronti di quest'ultimo. Qualora si superi il termine massimo di attivazione di cui al precedente punto 2.5 il contratto non si è perfezionato e decade salvo stipula, scritta e firmata del Cliente, di un nuovo contratto.
- 2.7 Per tutti i servizi di connettività Internet/Intranet si specifica che qualora l'infrastruttura tecnologica a disposizione della sede di installazione della linea del Cliente non consenta di raggiungere o mantenere nel tempo i valori di picco, indicati nelle specifiche tecniche, per degrado tecnico del collegamento, è facoltà di Telex attivare un collegamento con parametri di picco più bassi o di cessare senza ulteriori addebiti al Cliente il servizio. La velocità di navigazione è strettamente dipendente dal valore di banda minima garantita oltre che dalla capacità di connessione dei server a cui il Cliente accede.
- 2.8 La QoS (qualità del servizio) dei servizi VOIP non è garantita poiché essa dipende strettamente dal tipo di connessione IP utilizzata dal Cliente nonché dalla corretta gestione della banda Internet di cui tale connessione dispone e più in generale dalla congestione della rete Internet che può variare facendo decadere o migliorare in determinate condizioni la qualità del servizio.

3. CONDIZIONI DI UTILIZZO DEI SERVIZI

- 3.1 I Servizi saranno erogati al Cliente 24 ore su 24, le attività tecniche di assistenza saranno erogate nel normale orario di lavoro osservato dal personale incaricato da Telex, la quale - per la prestazione dei Servizi di assistenza stessi - sarà libera di avvalersi anche di tecnici estranei alla propria organizzazione.
- 3.2 Per gli eventuali servizi di assistenza tecnica, specificatamente richiesti dal Cliente, verranno addebitate al Cliente le ore di intervento eseguite dai tecnici di Telex nella misura di € 60,00/cadauno (Sessanta/00) + IVA con un minimo di 2 ore per ciascun intervento, oltre al diritto di chiamata, che varia in base alla distanza chilometrica fra le nostre sedi e la sede dell'intervento (minimo € 0,50 + IVA a km).
- 3.3 In caso di intervento presso la sede del Cliente per un presunto malfunzionamento dei servizi, che evidenzia nella causa del malfunzionamento un guasto o un'errata configurazione agli apparati in sede Cliente o all'infrastruttura di Rete (cavi, filtro, switch, pc, etc.), l'intervento verrà classificato dal tecnico di rete come "intervento a vuoto" e ciò implicherà l'addebito al Cliente stesso di € 90,00 + IVA. In caso di intervento presso la sede del Cliente per un presunto malfunzionamento dei servizi, la cui esecuzione sia impedita per cause imputabili al Cliente (irreperibilità del Cliente, necessità di adeguamenti tecnici presso la sede del Cliente), l'intervento verrà classificato dal tecnico di rete come "intervento a vuoto" e ciò implicherà l'addebito al Cliente stesso di € 90,00 + IVA.



- 3.4 L'irreperibilità del Cliente a seguito dell'appuntamento concordato per l'eventuale posa dell'impianto dati (attivazioni HDSL, SHDSL, ADSL, FTTX, WLR, CloudPBX, ed altri eventuali servizi) implicherà l'addebito al Cliente stesso di € 90,00 + IVA.
- 3.5 Il Cliente deve attenersi in modo scrupoloso alle modalità d'uso dei programmi e dei sistemi (router, bridge wireless, firewall, server, adattatori VOIP, centralini, Telefoni IP, ecc.) eventualmente utilizzati per usufruire dei servizi.
- 3.6 Qualora i servizi acquistati prevedano le funzionalità di accesso al portale Telex S.r.l, il Cliente ha l'obbligo della custodia e riservatezza delle credenziali segrete di accesso a tali servizi. Tali credenziali verranno fornite da Telex tramite semplice email, sulla casella indicata nel contratto come indirizzo di contatto amministrativo. Il Cliente dovrà cambiare la password entro 24 ore dalla sua generazione tramite l'apposita voce di menu, presente sul pannello web di ciascun servizio (<https://clienti.telexnet.it>), cui si accede dal browser in modalità criptata con il protocollo https per proteggere i dati in transito. Le password abbinata alle utenze vengono salvate sui server di Telex in modalità criptata e non sono decodificabili. In caso di smarrimento da parte del Cliente di tale password Telex S.r.l non è in grado di recuperarla ma ne potrà generare una nuova che il Cliente dovrà poi modificare come previsto nel presente articolo.
- 3.7 Il Cliente acconsente affinché i tecnici di Telex possano in qualunque momento accedere ai sistemi eventualmente ceduti in comodato (di proprietà Telex) presso la sede del Cliente, per le normali attività di verifica, manutenzione e controllo di funzionamento.
- 3.8 Telex non assume alcuna responsabilità riguardo al funzionamento o a difetti degli apparati acquistati dal Cliente per accedere ai servizi. Idem se si tratta di apparati concessi in comodato obbligandosi, se all'interno del periodo di garanzia del produttore (1 anno) e/o coperto dal servizio di garanzia estesa (servizio Plus), alla sostituzione gratuita dell'apparecchio che risultasse difettoso o il cui malfunzionamento fosse da addebitare a difetto di fabbricazione. Il costo per le attività tecniche, necessarie alla sostituzione gratuita dei beni in comodato e il costo per l'eventuale riparazione per guasto o rottura dovuta a cause imputabili al Cliente, a terzi o anche a forza maggiore o caso fortuito, sono in ogni caso a carico del Cliente.
- 3.9 Qualora il Cliente usufruisca del servizio per mezzo di apparecchiature concesse in comodato d'uso da Telex, egli assume l'obbligo di:
- custodire e conservare le sopradette apparecchiature con diligenza e di servirsene solo per l'uso specifico oggetto del presente contratto;
 - consentire esclusivamente a Telex o a personale da questa autorizzato qualsiasi intervento sulle apparecchiature, assumendosi, in caso contrario, la responsabilità dei danni provocati a Telex da quegli interventi
 - predisporre e conservare i locali destinati ad ospitare le apparecchiature e gli apparati con essi interagenti in modo appropriato secondo le specifiche tecniche e nel rispetto delle indicazioni fornite da Telex (temperatura massima dell'ambiente 30 gradi e continuità elettrica mediante UPS (Gruppo di continuità) e comunque in conformità con le prescrizioni sulla sicurezza previste dalla normativa vigente;
 - restituire a Telex, entro 8 giorni dalla scadenza del rapporto contrattuale o dalla data di recesso anticipato, e comunque effettuare la comunicazione di disponibilità alla riconsegna, sempre nei termini stabiliti di cui sopra, le apparecchiature in buono stato e funzionanti come gli erano state affidate al momento della stipula del contratto, salvo la normale usura;
 - non cedere o concedere in godimento le apparecchiature a terzi, non dare in pegno o costituire un diritto di garanzia sulle stesse e opporsi a qualsiasi procedura esecutiva nei confronti degli stessi da parte di terzi;

4. RISERVATEZZA, PROPRIETÀ INTELLETTUALE

- 4.1 Telex si obbliga a mantenere riservate le informazioni relative alle attività del Cliente, di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione dei Servizi e si obbliga altresì ad impegnare i propri incaricati a mantenere riservate tali informazioni.
- 4.2 I concetti, le idee, il know-how o le tecniche relative alle attività sviluppate dal personale incaricato da Telex o con la sua collaborazione relativamente alla prestazione dei Servizi di cui al presente contratto, potranno essere usati da entrambe le parti senza limitazione alcuna.
- 4.3 Resta peraltro inteso che qualora detti concetti, idee, know-how o tecniche si concretizzino in invenzioni, scoperte o altri beni protetti da un diritto di proprietà intellettuale, essi saranno di proprietà di Telex, la quale peraltro concede fin d'ora al Cliente licenza non esclusiva, gratuita e irrevocabile, di utilizzo proprio, purché a fini non commerciali.

5. CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE

- 5.1 Quale corrispettivo dei Servizi erogati, il Cliente corrisponderà a Telex le tariffe indicate nel contratto e nei suoi allegati. La tariffa economica potrà essere determinata in ogni caso dalla somma delle seguenti voci:
- Canone per l'erogazione dei servizi a canone
 - Eventuali corrispettivi per prestazioni tecniche e canoni accessori, recesso anticipato e addebito beni in comodato non resi
 - Corrispettivo a consumo e/o a plafond laddove previsto.

- 5.2 I termini e le condizioni relativi alla fatturazione e al pagamento dei corrispettivi saranno quelli indicati nel contratto e nei suoi allegati. Il termine di pagamento dei canoni residui, in caso di recesso anticipato, l'addebito dei beni concessi in comodato d'uso non restituiti entro il termine previsto al punto 3.8, è entro 15 (quindici) giorni data fattura.
- 5.3 Il corrispettivo pattuito sarà addebitato al Cliente anche nei casi in cui il Servizio non sia temporaneamente disponibile per interruzioni sulla rete Internet o della rete telefonica.
- 5.4 In caso di volume di traffico telefonico (CPS e/o VOIP) anomalo, rispetto alla media del Cliente, egli si impegna a versare, su richiesta scritta o verbale di Telex, un deposito cauzionale infruttifero. Tale deposito sarà commisurato al valore del traffico realizzato dal Cliente nel bimestre precedente o al periodo in cui si è osservato l'incremento anomalo. Il deposito cauzionale infruttifero verrà restituito da Telex entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del contratto al netto di eventuali partite contabili aperte, pertanto Telex si riserva il diritto di rivalsa sulla somma del deposito cauzionale versata dal Cliente.
- 5.5 In caso di ritardato pagamento decorreranno a favore di Telex, senza necessità di preventiva messa in mora e senza pregiudizio di ogni altro diverso diritto della stessa, gli interessi di mora sulle somme non puntualmente corrisposte da calcolarsi secondo la normativa vigente. Inoltre, in caso di ritardo di pagamento del Cliente, Telex si riserva il diritto di sospendere i servizi oggetto del presente contratto, senza necessità di preventiva comunicazione al Cliente. Il ripristino del servizio, successivamente al pagamento degli importi in mora, comporterà un addebito per *attività tecnica e amministrativa di riattivazione* di € 75,00 (settantacinque/00) + IVA
- 5.6 In caso di insoluto su RIBA o SEPA verranno addebitate al Cliente oltre a quanto indicato all'articolo 5.5 le spese di insoluto e gli oneri di gestione dello stesso per € 10,00 (dieci/00) + IVA maggiorato di eventuali importi che le normative vigenti prevedono.
- 5.7 Telex invierà a mezzo email le fatture emesse per i servizi, oggetto del presente contratto, qualora il Cliente abbia optato per questa modalità al momento della sottoscrizione del contratto. In assenza di tale opzione le fatture verranno inviate per posta ordinaria con un addebito aggiuntivo di € 1,50 (uno/50) + IVA. Il Cliente può variare anche successivamente questa opzione mediante comunicazione scritta anche solo via e-mail all'indirizzo: amministrazione@telex-tlc.it.
- 5.8 Per i contratti relativi al servizio ADSL e FTTH si precisa che nel caso in cui il Cliente decida, successivamente alla attivazione del servizio, di cessare la linea di appoggio (ISDN o RTG) con TELECOM ITALIA SPA, egli dovrà pagare a Telex € 120,00 (centoventi/00) + IVA per la trasformazione del doppino ADSL o € 150,00 (centocinquanta/00) + IVA per la trasformazione del doppino FTTH, che in conseguenza di tale cessazione diventa una *linea (naked) solo dati*, oltre ad un canone mensile aggiuntivo di € 12,50 (dodici/50) + IVA che decorre dalla data di cessazione della linea da parte di TELECOM ITALIA SPA.
- 5.9 Ogni numerazioni geografica VOIP costa annualmente € 40,00 + IVA, salvo diversa pattuizione, che vengono addebitati ogni anno.

6. GARANZIE

- 6.1 Il Cliente garantisce la veridicità dei dati personali forniti al momento dell'attivazione del servizio e si obbliga a comunicare tempestivamente eventuali variazioni anagrafiche successive.
- 6.2 Il Cliente è responsabile anche verso Telex per l'utilizzo illegale, scorretto o sconveniente dei servizi che egli fornisce.
- 6.3 Il Cliente si impegna a non utilizzare i servizi per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative alla rete o a terzi in genere o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti.
- 6.4 In particolare, in via esemplificativa e non esaustiva, il Cliente si impegna a non immettere in Internet attraverso il servizio di connessione, di housing e di hosting, se oggetto di questo contratto, materiale che violi diritti d'autore, o altri diritti di proprietà intellettuale o industriale o che costituisca concorrenza sleale. Il Cliente riconosce inoltre che è vietato servirsi o dar modo ad altri di servirsi del servizio oggetto di questo contratto per danneggiare, violare o tentare di violare il segreto della corrispondenza e il diritto alla riservatezza. Il Cliente si impegna inoltre a non immettere in Internet e a non utilizzare la rete di fonia, allo scopo di diffondere informazioni che possano presentare forme o contenuti di carattere, blasfemo, diffamatorio o contrario all'ordine pubblico
- 6.5 Telex garantisce che i software eventualmente creati per il Cliente o ad essa forniti non violano i diritti dei terzi e, in via generale, non sono illegali.
- 6.6 Telex è esonerata da qualsiasi responsabilità per i danni che potrebbe subire il Cliente per interruzioni di servizio a causa di incendi e furti.
- 6.7 Il Cliente è inoltre tenuto a manlevare, sostanzialmente e processualmente, Telex e a mantenerla indenne da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spesa, incluse le spese legali, derivanti da ogni violazione delle suddette norme.
- 6.8 Il Cliente è obbligato a segnalare la presenza di rischi specifici ai sensi della legge in materia di sicurezza in vigore che potrebbero causare danni al personale di Telex o da questa incaricato dell'installazione degli apparati presso il Cliente. Il Cliente garantisce di non divulgare a terzi password, login o qualsiasi altra tipologia di chiavi d'accesso. Il Cliente si impegna a modificare la prima password di accesso, assegnata da Telex, all'area Web riservata <https://clienti.telexnet.it> mediante l'apposito menu all'interno accessibile dalla stessa area. Il Cliente si impegna, in generale, a modificare la prima password, assegnata da Telex, relativamente ai servizi acquisiti da Telex.



7. DURATA, RINNOVO E RECESSO DEL CONTRATTO

- 7.1 Telex si impegna a fornire i servizi per tutta la durata del contratto.
- 7.2 Il contratto ha durata di dodici mesi, salvo diversa pattuizione fra le parti, e comincia a decorrere dalla data di avvenuta attivazione del servizio. Per i servizi di connettività Internet Telex può inviare mediante fax e/o email il documento denominato *Ready For Service* che contiene i parametri della linea e la data improrogabile di decorrenza del servizio oggetto del contratto. Per tutti i servizi la data di inizio fatturazione del contratto è indicata come READY FOR BILLING o ATTIVATO. Tale informazione viene comunicata da Telex al Cliente.
- 7.3 Alla scadenza il contratto si intende rinnovato tacitamente di anno in anno, salvo disdetta da comunicarsi con le modalità ed in tempi indicati al successivo punto 7.5.
- 7.4 Telex si riserva il diritto di variare in qualunque momento l'importo degli eventuali canoni e tariffe a consumo se in diminuzione e quindi a favore del Cliente. Le variazioni in aumento verranno comunicate al Cliente mediante messaggio email al suo indirizzo di posta elettronica indicato nel contratto; in tal caso il Cliente potrà recedere dal contratto, nei termini di cui al successivo punto 7.5, inviando lettera raccomandata A.R. a Telex nel termine di 10 giorni dal ricevimento della comunicazione di variazione.
- 7.5 Il recesso dei servizi da parte del Cliente dovrà esercitarsi a mezzo lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata (PEC) con un tempo di preavviso di almeno 30 giorni.
- 7.6 Restano a carico del Cliente il canone, laddove previsto, nonché il traffico voce/fax/dati, laddove previsto, sviluppato fino alla data di cessazione del servizio, oltre ad un rimborso spese che per i servizi ADSL è di € 75,00 (settantacinque/00) + IVA, per i servizi WL è di € 75,00 (settantacinque/00) + IVA, per i servizi SHDSL/HDSL 2 Mbps è di € 75,00 (settantacinque/00) + IVA, per i servizi SHDSL 4 Mbps è di € 120,00 (centoventi/00) + IVA, per i servizi SHDSL 6 Mbps è di € 190,00 (centonovanta/00) + IVA, per i servizi SHDSL 8 Mbps è di € 240,00 (duecentoquaranta/00) + IVA, per i servizi SHDSL 10 Mbps è di € 290,00 (duecentonovanta/00)+ IVA, per i servizi FTTC e FTTH è di € 80,00 (ottanta/00) + IVA. Per tutti i servizi precedentemente non indicati, il rimborso spese che verrà addebitato, è equivalente all'importo di listino (consultabile su www.telex-tlc.it) di due canoni mensili riferiti al servizio stesso.

Il rimborso spese è dovuto dal Cliente per la gestione amministrativa e tecnica delle procedure indispensabili alla disattivazione e dovrà essere pagate entro trenta giorni dalla data di emissione della fattura emessa da Telex

- 7.7 Alla cessazione, per qualsiasi causa, del contratto sarà a carico di Telex le spese per il ritiro di eventuali proprie apparecchiature senza che essa sia comunque obbligata al ripristino dei locali, ed è sollevata dal corrispondere qualsiasi onere e spesa di qualsiasi natura. Il Cliente rimane comunque responsabile per le manomissioni e per i danni arrecati a tali apparecchiature ed ha l'obbligo di rimuovere gli apparati e di metterli a disposizione di Telex, debitamente imballati ed inscatolati in modo idoneo al trasporto a mezzo corriere, entro il termine indicato al punto 3.9.

Nel caso di apparecchiature concesse, da Telex, in comodato d'uso (esempio: router), il Cliente si impegna a restituire le suddette e, in caso contrario, la Telex provvederà ad addebitare al Cliente il valore corrispondente al 50% dell'importo addebitato a suo tempo come contributo di "Attivazione".

Nel caso di apparecchiature concesse, da Telex, in comodato d'uso con servizio "Kasko" (apparato con garanzia hardware estesa), i canoni relativi al comodato d'uso + servizio Kasko, devono essere pagati dal Cliente almeno per 36 (trentasei) mesi. Nel caso di recesso anticipato, rispetto a tale durata minima, Telex addebiterà un corrispettivo pari al canone mensile del comodato d'uso + Kasko moltiplicato per il numero di mesi residui calcolati da quello di recesso anticipato fino al trentaseiesimo

8. GARANZIE, RESPONSABILITÀ E RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO

- 8.1 Telex non assume alcuna obbligazione oltre quelle previste dal presente contratto e non presta alcuna garanzia in merito alle prestazioni rese o dovute in base allo stesso anche per quanto attiene ai risultati di tali prestazioni o alla loro rispondenza ad uno specifico scopo (ad esempio aspettativa di fatturato di un sito di e-commerce o esecuzione di transazioni di trading mobiliare).
- 8.2 Salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge Telex non assume alcuna responsabilità per i danni diretti o indiretti comunque subiti dal Cliente o da terzi in relazione al presente contratto o alle prestazioni previste nello stesso.
- 8.3 Telex si riserva la facoltà di dichiarare il contratto risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del codice civile con semplice comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. o posta elettronica certificata (PEC) nei seguenti casi di inadempimento:
- Il Cliente ceda in tutto o in parte il contratto o costituisca subcontratti non autorizzati per scritto da Telex
 - Il Cliente sia assoggettato a fallimento o ad altra procedura concorsuale ovvero cessi per qualsiasi causa la sua attività.
 - Il Cliente non effettui nei termini stabiliti il pagamento dei canoni dovuti
 - Il Cliente non si attenga alle garanzie a suo carico specificate al punto 6(sei) del presente contratto

9. ALTRI CONTRATTI

- 9.1 L'eventuale esistenza di altri rapporti contrattuali tra Telex e il Cliente non determina alcuna colleganza con gli stessi che rimangono, pertanto, separati ed autonomi.

10. CONTROVERSIE

10.1 Per tutte le controversie nascenti dalla interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente contratto è competente in via esclusiva il Foro di Roma.

11. NORMATIVA E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

- 11.1 Telex offre i propri servizi telematici utilizzando collegamenti commutati e dedicati della rete pubblica, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di concorrenza nei mercati dei servizi di telecomunicazioni. Nell'erogazione del servizio integrato voce/dati e voce in CPS, Telex si serve dell'infrastruttura tecnologica e dell'apposita licenza individuale operatore di vari OLO.
- 11.2 Il presente contratto è soggetto solo alla legge italiana.
- 11.3 Fatto salvo quanto diversamente pattuito, Telex avrà la facoltà di interrompere la fornitura dei servizi, anche oltre il limite delle ventiquattrore lavorative dandone comunque tempestiva comunicazione al Cliente, anche successivamente all'avvenuta interruzione del servizio, qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si potrebbero verificare problemi di sicurezza e/o tutela del diritto di riservatezza ovvero nei casi di forza maggiore ovvero vi fossero fondati motivi per ritenere che il Cliente faccia un utilizzo illegale, scorretto o sconveniente dei servizi.
- 11.4 Fatto salvo il caso di eventi di forza maggiore, l'interruzione dei servizi non potrà prolungarsi per un periodo superiore a cinque giorni lavorativi. In tal caso il Cliente potrà richiedere il rimborso dei canoni, per i giorni durante i quali non ha usufruito dei servizi, inviando a Telex la richiesta di rimborso a mezzo raccomandata A.R. entro 30 giorni dall'interruzione.
- 11.5 I termini di cui al precedente punto 11.4 non hanno rilevanza nei casi in cui l'interruzione sia dovuta ad interruzioni di erogazione dell'energia elettrica, ad eventi climatici e catastrofici (come terremoti o inondazioni) che coinvolgano le sedi del Cliente e le centrali a cui si interconnette la linea oggetto del presente contratto e per interruzione totale o parziale del servizio di accesso locale o di terminazione della chiamata fornito da altro operatore.
- 11.6 I termini di cui al precedente punto 11.4 non hanno rilevanza nei casi in cui l'interruzione, senza obbligo di preavviso da parte di Telex, sia dovuta a sospensione dei servizi per mancato pagamento, da parte del Cliente, di fatture emesse da Telex i cui termini siano scaduti da almeno un giorno.

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341, 1342 cc e 34 comma 5 d.lvo 206/2005, il cliente approva specificatamente, dopo averne discusso il contenuto con Telex, i seguenti articoli: 2.2 (informazioni e specifiche tecniche - garanzia); 2.4 (variazione delle specifiche); 2.5 (tempi per l'attivazione dei servizi); 2.6 (comunicazione al Cliente); 2.7 (infrastruttura tecnologica, attivazione dei servizi e degrado tecnico); 2.8 (qualità del servizio); 3.2 (eventuali servizi di assistenza tecnica); 3.3 (interventi a vuoto); 3.4 (irreperibilità del Cliente in fase di attivazione); 3.5 (osservanza delle modalità di impiego); 3.6 (riservatezza delle credenziali); 3.7 (accesso agli apparati); 3.8 (difetti degli apparati); 3.9 (obblighi del cliente per apparati in comodato); 5.2 (termini di fatturazione); 5.3 (mancata esecuzione dei servizi); 5.5 (messa in mora, sospensione per termini di pagamento scaduti e spese di riattivazione); 5.6 (insoluti del Cliente); 5.7 (invio telematico fatture); 5.8 (trasformazione ADSL e FTTC in linea solo dati); 6.2 (responsabilità verso il provider); 6.7 (violazione delle norme); 6.8 (gestione password assegnate al Cliente); 7.3 (rinnovo tacito); 7.4 (aggiornamento tariffe); 7.5 e 7.6 (recesso anticipato); 7.7 (riconsegna apparecchiature); 8.1 e 8.2 (limitazioni della responsabilità); 8.3 (clausola risolutiva espressa); 10 (controversie); 11.3 e 11.5 e 11.6 (interruzioni del servizio).



INFORMATIVA E RICHIESTA CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO UE 679/2016 E NORMATIVA ITALIANA VIGENTE IN MATERIA

La nostra Società, per espletare la sua attività, ha la necessità di trattare alcuni dei Suoi dati personali. Pertanto, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679 - "Regolamento relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati" (di seguito, il "Regolamento"), nonché della normativa italiana vigente in materia, forniamo di seguito l'informativa relativa al trattamento dei Suoi dati personali.

1. Finalità del trattamento

I Suoi dati personali appartenenti alla categoria dei dati comuni- saranno da Noi trattati:

- a) per esigenze precontrattuali e contrattuali, per la prestazione dei servizi previsti dai contratti;
- b) per esigenze di tipo amministrativo-contabile, operativo e gestionale relative alla Ns. attività e di controllo dell'andamento delle relazioni con i clienti;
- c) per adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, fiscali o di altra natura, a regolamenti o a norme comunitarie;
- d) per inviare informative commerciali e promozionali, di cortesia e questionari per la valutazione della soddisfazione del cliente, per svolgere indagini ed analisi di mercato, per apparire su riviste di settore;
- e) per la gestione della clientela, anche al fine di effettuare statistiche interne, nonché per comunicare la propria clientela a potenziali clienti e/o fornitori;
- f) per l'inserimento nei siti aziendali, nelle proprie brochure e nel proprio materiale informativo/pubblicitario a scopo informativo/pubblicitario.

2. Natura del conferimento e base giuridica

Il conferimento dei dati per le finalità lett. d), e), f) non è obbligatorio pertanto l'eventuale rifiuto non ha alcuna conseguenza se non l'impossibilità di porre in atto iniziative volte a migliorare il nostro servizio nei vostri confronti, nonché di mantenere aggiornata la vostra informazione sugli sviluppi della nostra offerta, mentre il mancato conferimento dei dati per tutte le altre finalità comporta l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale o la sua prosecuzione, nonché di effettuare i servizi richiesti. Con riferimento al trattamento di cui:

- 1. al precedente paragrafo 1 punto a); b) la relativa base giuridica risiede nelle necessità di ottemperare agli obblighi contrattualmente assunti e la prestazione dei servizi richiesti;
- 2. al precedente paragrafo 1 punto c) la relativa base giuridica risiede nell'adempimento di obblighi normativi;
- 3. al precedente paragrafo 1 punti d), la relativa base giuridica risiede nel consenso, fatta eccezione per le comunicazioni commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli già acquistati e/o sottoscritti dal cliente per le quali il trattamento si basa su un legittimo interesse del Titolare;
- 4. al precedente paragrafo e) la relativa base giuridica risiede nel consenso, fatta eccezione per un'attività di analisi di informazioni elementari relative alle sue preferenze di consumo;
- 5. al precedente paragrafo f) la relativa base giuridica risiede nel consenso.

3. Modalità di trattamento dei dati

Il trattamento dei Dati Personali per le finalità suesposte avviene con modalità sia automatizzate (supporto elettronico) sia non automatizzate (supporto cartaceo), nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla legge, dal Regolamento, dai regolamenti conseguenti e da apposite disposizioni interne.

4. Categorie di destinatari

Con riferimento alla finalità di trattamento di cui al precedente paragrafo 1, i Suoi dati personali potrebbero essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti, i quali potranno agire come responsabili nominati dall'Azienda ovvero come soggetti autorizzati al trattamento e a ciò istruiti dall'Azienda medesima. In particolare, a: società del gruppo, società, collaboratori e professionisti esterni per specifici servizi tecnico-commerciali, legali e amministrativo – contabili in esecuzione delle misure precontrattuali e/o degli obblighi contrattuali, alla rete vendita (agenti, concessionari, distributori, ecc.), a subfornitori, subappaltatori; ad uffici ed enti pubblici per adempimenti di legge e per la partecipazione a gare d'appalto, a Istituti di credito per la gestione di incassi e pagamenti, alla magistratura, alle Forze di Polizia e alle altre Autorità pubbliche.

Potrà ottenere un elenco completo dei responsabili del trattamento nominati dal Titolare contattando direttamente il Titolare, come indicato al successivo paragrafo 5.

5. Titolare del Trattamento

Il Titolare del Trattamento è : TELEX S.r.l., avente sede legale in Largo G. Manganelli, 3 - 00142 Roma.

Potrà in qualsiasi momento contattare il Titolare, indirizzando la Sua comunicazione all'attenzione del Titolare per la protezione dei dati ad uno dei seguenti recapiti: inviando un'e-mail all'indirizzo info@telex-tlc.it ovvero scrivendo a mezzo posta al seguente indirizzo: Via Andrea del Castagno, 206 - 00142 Roma.

6. Trasferimento all'estero dei dati personali e diffusione dei dati medesimi

I Suoi dati personali potranno essere trasferiti all'estero, prevalentemente verso paesi Europei, tuttavia potranno essere trasferiti anche verso paesi extra UE, sempre nel rispetto della normativa applicabile ed adottando misure atte a garantire i necessari livelli di sicurezza. In particolare, ove il trasferimento avvenisse verso Paesi extra europei ed in assenza di decisioni di adeguatezza della Commissione Europea, i trasferimenti avverranno sulla base delle "Clauseole Contrattuali Standard" emanate dalla Commissione medesima, a garanzia del corretto trattamento. Lei potrà in ogni caso sempre contattare il Titolare del Trattamento ai recapiti indicati nel precedente paragrafo 5, al fine di avere esatte informazioni circa il trasferimento dei Suoi Dati ed il luogo specifico di loro collazione. I Suoi dati personali non saranno in nessun caso diffusi.

7. I Suoi diritti (artt. 15,16, 17, 18, 20, 21 del Regolamento)

Ai sensi degli artt. 15, 16, 17, 18, 20, 21 del Regolamento, Lei ha il diritto di accedere ai dati personali che La riguardano, ottenere informazioni circa i dati trattati, le finalità e le modalità del trattamento; ottenere la rettifica e l'aggiornamento dei dati, di chiedere la limitazione del trattamento effettuato sui propri dati (ivi incluso, ove possibili il diritto all'oblio e alla cancellazione); opporsi per fini legittimi al trattamento dei dati nonché esercitare il proprio diritto alla portabilità dei dati; proporre reclamo alla competente Autorità di controllo.

Per esercitare i Suoi diritti, La preghiamo di indirizzare la relativa richiesta alla Agenzia indicata in apice, all'attenzione del Titolare del trattamento, al seguente indirizzo: TELEX S.r.l., Via Andrea del Castagno, 206 - 00142 Roma oppure via E-mail al seguente indirizzo: info@telex-tlc.it

8. Periodo di conservazione dei Dati Personali

I dati trattati saranno conservati presso i nostri archivi protetti per tutto il tempo necessario sulla base dei Servizi richiesti. Portata a compimento l'Attività richiesta i dati potranno essere cancellati oppure conservati a soli fini di documentazione dell'attività svolta (qualora fosse indispensabile) od a fini storici e/o statistici (in tal caso in forma anonima), salvo i dati fiscali che saranno conservati per un periodo corrispondente agli obblighi di legge. I dati di contatto per finalità di marketing verranno utilizzati fino a revoca del relativo Consenso rilasciato. Eventuali dati inerenti ad attività di tutela dei propri diritti (anche in sede giudiziaria), verranno conservati per il termine di passaggio in giudicato della relativa sentenza o ultimo grado di giudizio e, ove necessario, per la successiva fase esecutiva.

CONSENSO AL TRATTAMENTO

Io sottoscritto/a, _____, ricevuta e letta l'Informativa che precede, prendo atto che per i Trattamenti di dati svolti sulla base delle finalità di cui al paragrafo 1 lett. a), b),c) il mio consenso non è richiesto, in quanto trattamenti svolti sulla base dell'adempimento di intese precontrattuali o di obblighi contrattuali intercorrenti, oppure in adempimento di obblighi di legge e/o perseguimento di legittimi interessi. Apponendo la firma in calce alla presente informativa ricevuta, manifesto il mio libero, pieno ed informato consenso al Trattamento dei Dati, nell'ambito delle finalità e modalità di cui all'informativa ricevuta e nei limiti in cui il mio consenso fosse richiesto dalla legge, nonché alla loro comunicazione nell'ambito delle Categorie di Soggetti indicati nell'informativa stessa.

Finalità di cui al paragrafo 1 lett. d)

Consento

Non consenso

Il Cliente
(timbro e firma)

Data: _____

Finalità di cui al paragrafo 1 lett. e)

Consento

Non consenso

Il Cliente
(timbro e firma)

Data: _____

Finalità di cui al paragrafo 1 lett. f)

Consento

Non consenso

Il Cliente
(timbro e firma)

Data: _____
