* campi obbligatori

Rev. 17.1.2021

DATA*		Scheda Anagrafica e accettazione Condizioni Generali di Contratto

DATI DEL CLIENTE	RAGIONE SOCIALE*:	
SEDE LEGALE	INDIRIZZO*	
CAP*	COMUNE*	PROVINCIA*
P.IVA*	COD. FISC.*	
TEL*	FAX*	
CELL*	E-MAIL	
LEGALE RAPPRESENTANTE* allegare copia fronte/retro di un documento di identità	NOME COGNOME	
	CODICE FISCALE	

REFERENTE PER INSTALLAZIONE* Riferimento tecnico pre e post attivazione	NOME COGNOME
	TELEFONO
	CELLULARE
	EMAIL

REFERENTE DI CONTRATTO Se diverso dal Legale Rappresentante Riferimento tecnico pre e post attivazione	NOME COGNOME
	TELEFONO
	CELLULARE
	EMAIL

Tutti i prezzi sono al netto dell'IVA. Il contratto decorre dalla data di comunicazione a cura di Telex di READY FOR SERVICE. Modalità di pagamento: Addebito SEPA (previo sottoscrizione del modulo SDD allegato al presente contratto). Sono a carico del cliente le spesi d'incasso pari a € 3,00 (tre/00). Contributo una tantum per l'attivazione e la fornitura apparati: anticipato all'ordine. Canone: bimestre anticipato entro 15 gg dalla data della fattura. Nel caso di SDD (addebito Sepa) insoluto il pagamento dei canoni successivi sarà anticipato ed il presente contratto diventerà di fatto un prepagato.

Roma, **Timbro e Firma** .....

Invio elettronico fatture: Codice SDI: ..... Email PEC*: .....

*In caso di Cliente privato, indicare un indirizzo email per l'invio delle fatture.

Rev. 17.1.2020

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1.OGGETTO

1.1. Il Contratto disciplina il rapporto tra TELEX S.r.l. e il Cliente in ordine alla fornitura dei Servizi indicati nella Offerta Commerciale (denominati anche Allegati e/o Schede di Servizio) accettati dal Cliente stesso.
1.2. Il rapporto fra Telex S.r.l. ed 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 ed alla Carta dei Servizi (considerati nell'insieme il "Contratto").
1.3. Eventuali condizioni speciali contenute nella Offerta Commerciale e negli allegati tecnici prevalgono sulle presenti Condizioni Generali di Contratto.

2.OFFERTA COMMERCIALE

2.1. Il Cliente attraverso la sottoscrizione della scheda dei servizi e/o dell'offerta commerciale contenenti le caratteristiche tecniche, sottopone a Telex S.r.l. la propria proposta alle condizioni di erogazione e/o attivazione dei servizi di cui agli allegati tecnici e la Carta dei Servizi e alle presenti Condizioni Generali di Contratto. La sottoscrizione della richiesta di fornitura del servizio ha valore di proposta irrevocabile per un periodo di 120 giorni decorrenti dalla data in cui Telex S.r.l. ne è venuta a conoscenza.
Telex S.r.l. si obbliga ad attivare il servizio entro e non oltre 120 giorni decorrenti dall'accettazione della proposta di cui al precedente comma; in caso di mancato rispetto del suddetto termine troveranno applicazione le disposizioni in materia contenute nella Carta dei Servizi.
2.2. Il Cliente è responsabile della completezza e veridicità delle informazioni fornite a Telex S.r.l. anche ai sensi e per gli effetti di cui al D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i. In ogni caso, Telex S.r.l. ha il diritto di assumere le informazioni necessarie all'esecuzione del Contratto, nel rispetto del Codice della Privacy.
2.3. Con la sottoposizione dell'Offerta il Cliente dichiara, sotto la propria totale ed esclusiva responsabilità: (i) di avere la capacità giuridica di sottoscrivere il Contratto (ii) di aver raggiunto la maggiore età (iii) che tutti i dati forniti sono veritieri.

3.ACCETTAZIONE DELL'OFFERTA E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

3.1. Il Contratto si conclude nel momento in cui TELEX S.r.l. viene a conoscenza dell'accettazione scritta del Cliente dell'Offerta Commerciale ovvero attiva i Servizi o uno di essi, nel qual caso il Contratto sarà concluso solo per i Servizi attivati.
3.2. TELEX S.r.l. si riserva di non accettare e, pertanto, di non dare esecuzione all'Offerta Commerciale sottoscritta dal Cliente in presenza di circostanze tali da poter pregiudicare o impedire il regolare adempimento degli obblighi contrattuali e, in ogni caso, qualora: a) il Cliente sia stato precedentemente inadempiente nei confronti di TELEX S.r.l.; b) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, si trovi in stato di fallimento, amministrazione controllata, di liquidazione coatta o volontaria o altra procedura concorsuale o comunque si trovi in condizioni tali da porre oggettivamente in pericolo il regolare pagamento dei Servizi, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza; c) il Cliente non risulti avere debitamente documentato la propria identità, il proprio domicilio o residenza o, se del caso, la propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e i relativi poteri; d) il Cliente risulti civilmente incapace; e) l'erogazione dei Servizi risulti impossibile o eccessivamente difficoltosa per qualsiasi motivo di natura tecnica od organizzativa; f) la documentazione contrattuale che il Cliente ha consegnato a TELEX S.r.l. è in tutto o in parte incompleta o illeggibile.
3.3 TELEX S.r.l. comunicherà l'eventuale rifiuto della proposta dovuto a proprie scelte di policy aziendale.

4.DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO

4.1. I servizi resi, salvo quanto previsto al punto 4.4., si intendono aventi durata annuale a decorrere dalla data di attivazione, con tacito rinnovo, salvo se diversamente indicato nell'Offerta Commerciale sottoscritta tra le parti.
4.2. Ciascuna parte potrà recedere in qualsiasi momento dal contratto dandone comunicazione per iscritto e con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, fatte salve le prestazioni eseguite ed i crediti maturati in data anteriore al recesso. Il Cliente dovrà inviare tale comunicazione mediante lettera raccomandata (o a mezzo PEC all'indirizzo telex@pec.telex-tlc.it) con allegata fotocopia del documento d'identità. Al Cliente verrà addebitato un ulteriore costo di disdetta così come indicato al successivo punto 4.7 o nell'offerta commerciale.
4.3. Nel caso in cui l'Offerta Commerciale sia il risultato di una valutazione preliminare con il Cliente, quest'ultimo è consapevole ed accetta che tale accordo, non rientrando nella categoria dei "contratti per adesione" (questi ultimi definiti dalle Linee Guida dell'Agcom - rif. art. 1, comma 4, legge n. 40/2007 - come gli accordi che non consentono all'utente finale alcun peso negoziale in merito ai servizi e alle tariffe), non prevede il diritto di recesso ai sensi del c.d. Decreto Bersani. A tale tipologia di contratto non si applicano, tra le altre cose i punti 4.1 e 4.2: i termini di durata e recesso verranno disciplinati nell'apposita Offerta Commerciale.
4.4. Fermo restando quanto indicato nell'apposita Offerta Commerciale ed in conformità a quanto previsto al precedente punto 4.3, di cui la presente previsione costituisce una tra le possibili specificazioni, la durata del Contratto avente ad oggetto i servizi Fibra simmetrica, o Soluzione di Comunicazione Integrata, potrà essere di 12, 24, 36, 48 e 60 mesi, termine che decorre, per ciascun Servizio incluso nell'offerta commerciale, dalla data di attivazione dello stesso; alla scadenza del contratto inerente a ciascun servizio, lo stesso si rinnoverà tacitamente anno per anno ovvero per 12 mesi, salvo disdetta da inviarsi con un preavviso di almeno 120 giorni mediante lettera raccomandata a/r o PEC telex@pec.telex-tlc.it. Il Cliente avrà diritto di recedere in qualunque momento mediante comunicazione scritta, da inviarsi con raccomandata a/r o PEC telex@pec.telex-tlc.it con preavviso di almeno 120 giorni. Il frazionamento in rate mensili del corrispettivo non esonera il Cliente dal pagamento integrale del canone da considerarsi a tutti gli effetti unico ed indivisibile e, pertanto, in caso di recesso da parte del Cliente saranno dovute tutte le frazioni di canone fino alla scadenza contrattuale che saranno fatturate in un'unica soluzione alla data della cessazione del servizio. Per quanto concerne le forniture di connettività, nel caso in cui il Cliente voglia disdire il servizio e provvedere all'attivazione di una nuova linea ma su diversa tecnologia, lo stesso dovrà comunicare la relativa disdetta a TELEX S.r.l., salvo diversamente pattuito. In caso di disdetta si applicano ai contratti di cui alla presente disposizione contrattuale i costi amministrativi di cessazione del servizio previsti al successivo punto 4.7, salvo diversamente pattuito nell'offerta commerciale.
4.5. Fatto salvo quanto indicato al punto 21 delle presenti Condizioni Generali e limitatamente alle Offerte di cui al 4.3, a TELEX S.r.l. è riconosciuta la facoltà di recedere dal Contratto in ogni momento e senza alcuna penalità, con preavviso di 120 giorni, mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo fax o raccomandata a/r o PEC.

4.6. Qualora il rapporto con il cliente abbia ad oggetto più contratti disciplinanti diversi servizi, salva diversa disposizione e se tecnicamente possibile, il Cliente potrà recedere limitatamente ad uno o più di essi alle condizioni previste dalle relative disposizioni generali di contratto.
Con il ricevimento della comunicazione di recesso inviata nei termini e secondo le modalità sopra descritte, le Parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal Contratto, fatte salve quelle derivanti dall'esecuzione, anche parziale, di quest'ultimo, ivi compreso l'obbligo di restituzione, entro 10 giorni, di eventuali beni e/o apparati consegnati al Cliente per la fruizione dei Servizi o l'obbligo di corrisponderne il valore pari ad una mensilità prevista nel contratto in caso di mancata consegna; tale importo sarà altresì dovuto nel caso in cui i beni e/o gli apparati risultino danneggiati e/o inidonei al normale uso.
4.7. In ogni momento il cliente potrà esercitare il diritto di recesso comunicandolo alla Telex S.r.l., a mezzo lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata, con un preavviso di almeno 30 giorni, fatta eccezione per il più lungo preavviso previsto per i contratti disciplinati dal precedente punto 4.4. 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, ovvero al termine di scadenza del preavviso oltre ad un costo amministrativo 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 EFM/SHDSL/HDSL 2 Mbps è di € 75,00 (settantacinque/00) + IVA, per i servizi EFM/SHDSL 4 Mbps è di € 120,00 (centoventi/00) + IVA, per i servizi EFM/SHDSL 6 Mbps è di € 190,00 (centonovanta/00) + IVA, per i servizi EFM/SHDSL 8 Mbps è di € 240,00 (duecentoquaranta/00) + IVA, per i servizi EFM/SHDSL 10 Mbps è di € 290,00 (duecentonovanta/00)+ IVA, per i servizi FTTC e FTTH è di € 90,00 (novanta/00) + IVA.. Per tutti i servizi precedentemente non indicati, il rimborso spese che verrà addebitato è equivalente all'importo pari a 2 canoni mensili riferiti al servizio stesso indicati nell'ultima fattura, o, in mancanza, all'importo equivalente a due canoni previsti nel listino consultabile sul sito www.telex-tlc.it. I suddetti costi sono addebitati al Cliente e dallo stesso dovuti per la gestione amministrativa e tecnica delle procedure indispensabili alla disattivazione e dovrà essere corrisposto entro trenta giorni dalla data di emissione della fattura emessa da TELEX S.r.l.. Per i servizi erogati con canone annuale anticipato, in caso di cessazione anticipata da parte del Cliente, TELEX S.r.l. non riconoscerà alcun rimborso.
4.8. Il cliente accetta e prende atto che la cessazione, a qualunque titolo, dei Servizi comporta la cancellazione dei dati relativi ai servizi medesimi.

5.MODIFICHE DEL CONTRATTO

5.1. TELEX S.r.l. può modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare le condizioni economiche applicate, variare le presenti Condizioni Generali, per esigenze tecniche, economiche o legate alla evoluzione del mercato, con comunicazione scritta inviata al Cliente unitamente alla fattura o, separatamente, a mezzo del servizio postale e/o con le diverse modalità previste dalla Legge ivi compresa la pubblicazione sul proprio sito web.
5.2. Le modifiche, salvo quelle palesemente migliorative, si intendono accettate dal Cliente e divengono efficaci se, decorsi 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione suddetta, questi non comunichi il proprio recesso per iscritto a TELEX S.r.l. a mezzo raccomandata a/r o PEC telex@pec.telex-tlc.it. Salvo quanto previsto all'art. 4, tale eventuale recesso è senza costi o penalità a carico del Cliente. Si intendono sempre palesemente migliorative le modifiche che comportano esclusivamente il miglioramento di una o più condizioni tecniche e/o economiche di un dato Servizio.

6.ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

6.1. Salvo diverso accordo tra le parti e quanto disposto al successivo art. 6.2., Telex s.r.l. attiva i servizi richiesti entro il termine di 120 giorni dalla data nella quale il cliente ha sottoposto l'Offerta commerciale sottoscritta a Telex S.r.l. o entro il diverso termine previsto dal Contratto.
Eventuali ritardi dovuti dal fornitore di attività del cablaggio sul territorio, nonché ritardi per eventuali autorizzazioni da parte della Pubblica Amministrazione per la realizzazione degli scavi, esonerano TELEX S.r.l. da responsabilità circa il ritardo nell'attivazione del servizio.
6.2. L'attivazione dei Servizi presuppone l'esito positivo della verifica della fattibilità tecnica, organizzativa e amministrativa dell'erogazione, oltre l'ottenimento, ove necessario, di permessi da parte di Enti Pubblici e/o privati per l'esecuzione di opere su suolo pubblico e/o privato. TELEX S.r.l. comunica al Cliente, in forma scritta o tramite ticket su pannello web in area riservata a lui accessibile, eventuali circostanze ostative e/o indisponibilità anche temporanea delle risorse a ciò necessarie. TELEX S.r.l. comunica altresì la mancanza delle necessarie autorizzazioni da parte di Enti Pubblici o privati, provvedendo tempestivamente a tale informativa e, comunque, entro il medesimo termine previsto dal Contratto per l'attivazione dei Servizi.
6.3. Il Cliente si obbliga a predisporre, a propria cura e spese, i locali per la fruizione dei Servizi e per l'installazione e/o applicazione degli apparati e a garantire in tali locali la continuità del servizio elettrico. Sarà cura del Cliente indicare il punto di consegna del circuito; per esigenze di cablaggio è indispensabile far rilasciare la linea in prossimità degli apparati di rete e, pertanto, i costi relativi al rilancio della linea saranno ad esclusivo carico del Cliente. Saranno, altresì, a carico del Cliente gli eventuali costi di realizzazione delle opere civili per raggiungere il punto di consegna dove attivare il Servizio. Il Cliente si assume, altresì, l'onere di richiedere ed ottenere eventuali permessi necessari alla realizzazione delle opere ritenute necessarie.
6.4. L'eventuale ritardo nell'attivazione per cause imputabili a TELEX S.r.l. conferisce al Cliente il diritto agli indennizzi secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi. Il diritto alla corresponsione degli indennizzi suddetti è escluso in tutti i casi di impossibilità definitiva o temporanea della prestazione non imputabili a TELEX S.r.l., ivi incluse le ipotesi di: caso fortuito, forza maggiore, il caso in cui il Cliente non abbia provveduto in conformità ai propri obblighi scaturenti dal Contratto e le circostanze ostative specificatamente attinenti la sede del Cliente, accertabili da TELEX S.r.l. solo in un momento successivo a quello da cui decorre il termine di attivazione. Salvo quanto previsto dall'art. 1256 del Codice Civile, in tali casi il termine di attivazione si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la situazione ostativa all'attivazione, fermo restando l'obbligo di TELEX S.r.l. di dare tempestiva e motivata comunicazione al Cliente dell'impedimento accertato e, ove possibile, del ritardo che ne può conseguire.
6.5. Per i servizi di connettività Internet TELEX S.r.l. potrà inviare al Cliente, mediante e-mail, il documento denominato Ready for Service (RFS) che contiene i parametri della linea e la data improrogabile di decorrenza del servizio oggetto del Contratto. In ogni caso, per tutti i Servizi la data di inizio fatturazione per l'erogazione degli stessi è indicata come Ready for Service (RFS). Dette informazioni sono consultabili all'interno dell'area Web riservata https://clienti.telex.it accessibile mediante login e password precedentemente comunicate al Cliente. I Servizi si intendono regolarmente attivati, a decorrere dalla comunicazione di RFS (Ready For Service) ovvero dalla data indicata in fattura.

7.MODALITA' DI FORNITURA E FRUIZIONE DEI SERVIZI

7.1. TELEX S.r.l. fornisce al Cliente i Servizi specificati e richiesti di cui all'Offerta Commerciale sottoscritta, alle condizioni, con le modalità, le caratteristiche e i limiti previsti dal Contratto. In ogni caso, previa comunicazione al Cliente, TELEX S.r.l. può ricorrere a modalità alternative di erogazione del Servizio per sopperire a temporanei impedimenti.
7.2. Informazioni sulla qualità dei Servizi, sugli indennizzi e i rimborsi applicabili in caso di mancato rispetto degli stessi, e sulle modalità di reclamo sono contenute nella Carta dei Servizi.
7.3. Il Cliente prende atto, che per accedere ed usufruire dei Servizi, deve puntualmente attenersi alle procedure di sicurezza, di accesso e alle istruzioni tecniche impartite da TELEX S.r.l.

8.SERVIZIO DI FONIA, SERVIZI ACCESSORI E NUMERAZIONI

8.1. Il "Servizio di Fonia" è il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico, il Servizio di Comunicazione Telefonica Nomadico (se disponibile), o altro servizio di comunicazione elettronica che consente al Cliente, direttamente o indirettamente, di originare e/o ricevere comunicazioni vocali, con le modalità, caratteristiche tecniche e i limiti indicati nell'Offerta Commerciale con eventuali allegati. Le modalità di fornitura indiretta includono la fornitura: (i) con accesso indiretto mediante servizi di selezione o preselezione di TELEX S.r.l. sulla linea telefonica fornita al Cliente da un altro operatore, (ii) con accesso indiretto su linea di accesso a larga banda fornita al Cliente da altro operatore, (iii) mediante rivendita del servizio di fonia e/o di accesso di altro operatore. Le modalità di fornitura, le caratteristiche e i limiti dello specifico servizio di Fonia scelto dal Cliente sono indicate nell'Offerta Commerciale con eventuali allegati (Schede di servizio).
8.2. La Numerazione Geografica è associata nei sistemi di TELEX S.r.l. al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto del Servizio al quale è destinata. Il Servizio al quale è destinata la Numerazione Geografica può essere fruito dal Cliente unicamente nello specifico domicilio al quale è associata la Numerazione Geografica salvo sia diversamente stabilito dal Contratto; in tal ultimo caso, la Numerazione Geografica può essere utilizzata dal Cliente esclusivamente nell'ambito distrettuale di appartenenza o all'interno dell'area indicata nel Contratto in Conformità alla Legge.
8.3. La Numerazione Nomadica e la Numerazione Mobile sono svincolate dall'indirizzo dichiarato dal Cliente nel Contratto del Servizio e da uno specifico distretto telefonico. Ogni identificativo d'utenza è comunque associato nei sistemi di TELEX S.r.l. all'indirizzo dichiarato dal Cliente nel Contratto del Servizio, anche ai fini delle chiamate di emergenza in presenza di impedimenti tecnici ad una più affidabile localizzazione; il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente a TELEX S.r.l., con conferma scritta nelle successive 48 ore, eventuali variazioni del recapito indicato.
8.4. Il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico e il Servizio di Comunicazione Telefonica Nomadico (se disponibile) includono l'accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali. Ai fini dell'accesso ai servizi di emergenza, TELEX S.r.l. provvede alla localizzazione delle chiamate nella misura in cui sia tecnicamente fattibile. Il Cliente prende atto che quando il Servizio è offerto con tecnologia VoIP l'accesso ai servizi di emergenza dipende anche dalla continuità del servizio elettrico con conseguente opportunità di munirsi, per le chiamate ai numeri di emergenza, anche di un servizio di chiamata con tecnologia tradizionale, a commutazione di circuito.
8.5. Il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico include, a richiesta, la Portabilità del Numero disciplinata dalla Legge.
8.6. Il Servizio di Fonia offerto con Tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga ad Internet, flusso elettrico continuo e interoperabilità degli apparati usati dal Cliente. Il Cliente prende atto che (i) l'assenza del flusso elettrico, (ii) le problematiche di interoperabilità relative ad apparati non forniti da TELEX S.r.l., (iii) l'indisponibilità di un servizio di accesso a banda larga continuo e ininterrotto quando lo stesso sia fornito da terzi, determinano l'impossibilità di originare e/o ricevere comunicazioni, per causa non imputabile a TELEX S.r.l.. Il Cliente prende altresì atto che (i) la qualità del Servizio VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento a Internet sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati nel prosieguo del presente Contratto, indipendenti da TELEX S.r.l., (ii) il Servizio VoIP non si configura necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come un'applicazione a valore aggiunto erogabile appunto su un accesso ad internet a banda larga.
8.7. Il Cliente ha cura di adottare misure di protezione degli apparati che utilizza per fruire del Servizio di Fonia in Tecnologia VoIP, quali "antivirus" e "firewall" opportunamente aggiornati, al fine di limitare il pericolo di utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi.
8.8. In tutti i casi di fornitura del Servizio Fonia con accesso indiretto, la sospensione o cessazione del contratto del Cliente con l'operatore di accesso e/o del relativo servizio di accesso determinano l'impossibilità della fornitura del servizio di Fonia per causa non imputabile a TELEX S.r.l. Sia nei casi di fornitura diretta sia nei casi di fornitura indiretta non è consentita al Cliente del Servizio di Fonia la selezione o preselezione di un altro operatore.
8.9. Al fine di evitare che, eventuali complicazioni tecniche legate all'intasamento delle linee telefoniche utilizzate dai Clienti, possano compromettere l'efficiente erogazione del Servizio a tutti i Clienti da parte di TELEX S.r.l., quest'ultima si riserva il diritto di interrompere l'erogazione dello stesso nel caso di chiamata di durata superiore a 120 minuti, ferma restando la possibilità per il Cliente di effettuare nuove chiamate.
8.10. TELEX S.r.l. suggerisce il mantenimento in esercizio di un numero adeguato di linee telefoniche tradizionali da destinarsi ai servizi Fax, Modem e Pos del Cliente oltre che a garantire l'accesso alle numerazioni non geografiche non supportate dal Servizio di Fonia offerto con tecnologia VoIP. Tali linee avranno inoltre la funzione di back-up in condizioni di interruzioni del circuito a banda larga del Cliente. Si evidenzia altresì come (i) i Fax vengono supportati alla velocità massima di 9600 kbp/s sia in trasmissione che in ricezione e non sono garantiti; (ii) i Pos per carte di credito e bancomat vengono supportati su linee analogiche verso numeri geografici e i numeri non geografici, a seconda del gestore di appartenenza e previo test in fase di installazione degli apparati e non sono garantiti; (iii) le connessioni via modem sono supportate su linee analogiche alla velocità massima di 28800 kbp/s e non sono garantite; (iv) le chiamate ISDN dati 64 kbp/s non sono supportate; (v) le apparecchiature decadiche non sono supportate.

9.SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET

9.1. Il Servizio di Accesso a Internet è erogato con le modalità, le caratteristiche e i limiti indicati nel Contratto. Previo consenso del Cliente, TELEX S.r.l. può attivare ed erogare il Servizio di Accesso ad Internet con una tecnologia di accesso diversa da quella inizialmente optata se, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnico-ambientale, risulti opportuno per garantire l'erogazione efficiente del Servizio al Cliente.
9.2. Nell'Offerta Commerciale e/o scheda dei servizi e/o nelle Condizioni Generali di Contratto sono indicate la tecnologia utilizzata nell'accesso, le caratteristiche minime che il sistema di accesso deve possedere per la corretta esecuzione del Contratto, e, anche rinviando ad apposita informativa resa disponibile prima della conclusione del Contratto, gli indicatori specifici di qualità del Servizio previsti dalla normativa in vigore. Ulteriori informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, note esplicative di eventuali limitazioni e relative conseguenze, maggiori informazioni sulla qualità del Servizio e sul relativo servizio di verifica per il Cliente, sono rese disponibili sul Sito Web di TELEX S.r.l., dove sono periodicamente aggiornate secondo quanto previsto dalla Legge. La presente disposizione non si applica al Servizio Mobile.

9.3. TELEX S.r.l. si impegna a rispettare i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio. Se, attraverso il servizio di verifica gratuito della qualità del Servizio previsto dalla Legge per tali indicatori, nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli indicati da TELEX S.r.l. per lo specifico Servizio può presentare entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, reclamo circostanziato a TELEX S.r.l. e, ove il livello di qualità del Servizio non sia ripristinato entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo nelle modalità previste dalla Carte dei Servizi, ha facoltà di recedere senza penali dal Contratto per la parte relativa al Servizio stesso, mediante comunicazione da inviare a TELEX S.r.l. con raccomandata a/r o PEC TELEX S.r.l. telex@pec.telex-tlc.it. Il servizio di verifica non può essere riusato dal Cliente prima che siano trascorsi 45 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata o prima del diverso termine indicato sul sito www.misurainternet.it.
9.4. Il Cliente prende atto ed accetta che l'erogazione del Servizio di Accesso a Internet e dei Servizi la cui erogazione richiede una connessione ad Internet presuppone la presenza del flusso elettrico e il corretto funzionamento della linea eventualmente gestita da operatori terzi. Il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato della necessità di dotarsi di un gruppo di continuità al fine di proteggersi da micro interruzioni elettriche che possano danneggiare gli apparati di connessione ad Internet e, pertanto, manleva TELEX S.r.l. da eventuali disfunzioni e si obbliga a corrispondere a TELEX S.r.l. il valore dell'apparato danneggiato. La responsabilità di TELEX S.r.l. è esclusa per i disservizi conseguenti al venir meno dei presupposti suddetti.
9.5. Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive (di accesso e di navigazione) dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da TELEX S.r.l., quali: (i) le condizioni della linea fisica di accesso, (ii) la capacità dei server cui ci si collega, (iii) il livello di congestione della rete Internet, (iv) l'eventuale adozione di pratiche di prioritarizzazione (Q.O.S. Quality of service), (v) le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato, (vi) il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e problematiche inerenti la sua non corretta installazione e configurazione, se effettuata da terzi. Il Cliente prende atto ed accetta che, per i Servizi forniti con accesso wireless mediante utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze (es. Wi-Fi), TELEX S.r.l. non può garantire la qualità del servizio e non può pertanto essere ritenuto responsabile per disservizi derivanti da interferenze elettromagnetiche indipendenti da TELEX S.r.l..
9.6. Il Cliente prende atto ed accetta che, in ogni caso, la fruizione dei Servizi in modalità wireless (es. Wi-Fi) potrebbe essere influenzata dalla distanza della stazione base di riferimento e dalle condizioni dello spettro elettromagnetico, nonché da situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente. In tal caso la corretta esecuzione del Contratto potrebbe richiedere l'installazione di ulteriori e necessari componenti per consentire l'erogazione del Servizio, che, salvo diversa previsione, sarà effettuata a cura e spese del Cliente.
9.7. Per ciò che concerne il Servizio di accesso ad Internet, il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato circa la necessità di dotarsi di sistemi Firewall, Antivirus e/o sistemi equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e distruzione dei dati archiviati. Il Cliente dichiara, altresì, di utilizzare sistemi di prioritarizzazione (Q.O.S. Quality of service) del traffico critico.
9.8. Il Cliente potrà richiedere i servizi eventualmente offerti da TELEX S.r.l. per limitare il pericolo di aggressione esterna e/o dispersione dei dati conseguenti e comunque intrinseci all'uso di internet (ad esempio il servizio "antivirus", il servizio "mail antispam" e il servizio "firewall" ed il servizio di gestione della prioritarizzazione).
9.9 Il Cliente prende atto ed accetta che allo stato non esistono misure o tecnologie tali da garantire l'assoluta protezione del sistema operativo del Cliente. In ogni caso, TELEX S.r.l. attiverà detti servizi in modalità che assicuri il miglior grado di protezione possibile. La modifica delle modalità predefinite e/o originariamente impostata riduce e limita la capacità protettiva dei servizi erogati e, pertanto, esclude ogni responsabilità di TELEX S.r.l. per le conseguenze da ciò derivanti.

10.NOMI A DOMINIO

10.1. TELEX S.r.l., previo conferimento del mandato di pagamento, provvederà ad inviare la richiesta di registrazione e/o trasferimento del dominio alla Registration Authority competente, sulla base dei dati forniti dal Cliente, rispettando l'ordine cronologico delle richieste pervenute. Resta inteso che TELEX S.r.l. non potrà garantire il buon esito dell'operazione richiesta né potrà ritenersi responsabile per la mancata assegnazione e/o trasferimento del dominio, eccezion fatta per il caso di violazione, ad essa imputabile, delle regole e procedure stabilite dalla predetta Autorità.
10.2. Il Cliente prende atto del fatto che il dominio indicato ai fini della registrazione potrebbe non essere disponibile, sebbene non inserito nei database delle Registration Authorities e manleva TELEX S.r.l. da qualunque pretesa, rivalsa, azione anche giudiziale che può essere avanzata anche da terze parti.
10.3. Il Cliente è altresì informato del fatto che il buon esito della registrazione e dell'assegnazione del nome a dominio è subordinato all'attivazione e alla configurazione di una casella di posta elettronica cd. "Postmaster" che TELEX S.r.l., ove richiesto, provvederà ad attivare.
10.4. Salvo diverso accordo scritto, il Cliente sarà responsabile della verifica periodica svolta dalla Registration Authority attraverso l'invio e la ricezione di messaggi di posta elettronica.
10.5. La registrazione del nome a dominio comporta l'inserimento dei dati personali del Cliente all'interno di un registro pubblicamente accessibile. Il Cliente potrà considerarsi assegnatario di diritti d'uso del nome a dominio dal momento in cui detta qualità risulterà nel database dell'Autorità competente.
10.6. Il Cliente dovrà fornire con cura ed attenzione le informazioni necessarie alla richiesta del Servizio e controllare il corretto inserimento dei dati relativi alla titolarità del dominio nel database dell'autorità. In assenza di contestazione da far pervenire a TELEX S.r.l. entro 15 giorni dall'assegnazione del dominio, i dati saranno considerati corretti.
10.7. Qualora il Cliente intenda affidare a TELEX S.r.l. la gestione di un dominio registrato ad opera di altro fornitore di servizi Internet (ISP), dovrà tempestivamente fornire il codice di identificazione e la password associate. Ove i dati predetti non siano disponibili, TELEX S.r.l. comunicherà all'ISP la volontà del trasferimento di gestione in nome e per conto del Cliente.
10.8. Ove richiesto, TELEX S.r.l. provvederà a svolgere l'attività di gestione individuata nel Contratto e nella Scheda Servizio ed a curare il rinnovo del dominio ed il suo mantenimento.
10.9. Salvo diverso accordo, il Cliente avrà l'onere di controllare la scadenza della registrazione del nome a dominio e di chiedere a TELEX S.r.l., nei tempi previsti, eventuale disdetta. In caso contrario, TELEX S.r.l. provvederà ad effettuare il rinnovo del dominio nel rispetto delle regole e procedure stabilite dalle autorità competenti. Qualora intervenga un mutamento delle relative tariffe, gli eventuali maggiori importi anticipati da Telex S.r.l. saranno addebitati al Cliente.
10.10. Il Cliente è informato del fatto che il nome a dominio può essergli revocato d'ufficio dalle Autorità competenti o a seguito di procedure stragiudiziali e manleva sin da ora TELEX S.r.l. da qualunque richiesta di risarcimento del danno a qualsiasi titolo avanzata da terze parti.
10.11. Salvo diverso accordo, la cessazione del Contratto per qualunque causa comporterà la cancellazione del dominio, salvo sia stato concordato il suo trasferimento a terzi.

11.SERVIZIO E-MAIL

11.1. Il Cliente prende atto a tutti gli effetti, manlevando TELEX S.r.l. da qualunque richiesta di risarcimento del danno, che eventuali sospensioni, interruzioni o disservizi limitati al Servizio di Accesso ad Internet non pregiudicano la fruizione del Servizio e-mail rimasto attivo, in quanto accessibile da un qualsiasi terminale dotato di una connessione ad Internet.
11.2. Il Cliente prende atto che eventuali servizi di filtraggio dei contenuti quali, a titolo non esaustivo, antivirus o antispam, essendo basati su tecnologie euristiche, non possono garantire una tutela integrale da infezioni o falsi allarmi e sono erogati in modalità best-effort.
11.3. Qualora il Cliente non acceda alla propria casella di posta per un periodo superiore a 120 giorni, TELEX S.r.l. potrà disattivare la casella medesima. In tale caso tutti i messaggi di posta verranno cancellati. Il solo account sarà comunque conservato da TELEX S.r.l. per un periodo di 90 giorni e potrà essere riassegnato al Cliente che ne faccia espressa richiesta.
11.4. Il Cliente prende atto ed accetta che il servizio presuppone la corretta configurazione del dominio e che in caso di variazioni o modifiche dovute a riconfigurazioni il servizio non potrà operare correttamente.

12.SERVIZIO HOSTING

12.1. TELEX S.r.l. effettua le operazioni necessarie ad ospitare sul proprio server lo spazio web del Cliente, curando gli adempimenti, meramente tecnici, atti ad assicurare la visibilità del sito sulla rete Internet ed il funzionamento del sistema.
12.2. Il Cliente può usufruire dello spazio web fornito ed immettervi i propri contenuti fino al raggiungimento della capacità massima individuata nel Contratto.

13.SOSPENSIONE DEI SERVIZI

13.1. Eventuali sospensioni e/o limitazioni dei Servizi dovute a interventi programmati di manutenzione e riparazione, verranno comunicate al Cliente con il preavviso di almeno 1 ora.
13.2. TELEX S.r.l. potrà sospendere in ogni momento i Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione dei Servizi di TELEX S.r.l. o di suoi fornitori, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate o altre esigenze tecniche o gestionali non programmabili, senza alcuna conseguenza economica e senza che ciò comporti per il cliente la facoltà di chiedere rimborsi per qualsivoglia motivo.
13.3. Resta inteso che qualora sia disposta la sospensione per le casistiche individuate nel presente articolo, TELEX S.r.l. fornirà l'accesso ai servizi di emergenza e al Servizio Assistenza Clienti, ove imposto dalla Legge e tecnicamente possibile.

14.APPARATI

14.1. Per la fornitura dei Servizi, TELEX S.r.l., ove previsto, avrà la facoltà di consegnare al Cliente apparati per tutta la durata del Contratto (forniti in comodato d'uso gratuito o con formula kasko). TELEX S.r.l. offre a pagamento la formula kasko che prevede la garanzia sugli apparati per tutta la durata delle presenti condizioni generali di contratto (Cfr. art. 4.1 e seguenti); in caso di scelta della formula kasko la sostituzione e/o riparazione sono a totale carico di TELEX S.r.l. ad esclusione dei costi di intervento. La kasko è operativa per un massimo di 2 interventi, nell'arco di 12 mesi a decorrere dall'attivazione del servizio, alla condizione essenziale che il Cliente restituisca entro 15 giorni l'apparato guasto e che lo stesso sia stato custodito come previsto dal successivo articolo 14.3.
14.2. Qualora il Cliente usufruisca del servizio per mezzo di apparecchiature concesse in comodato d'uso da TELEX S.r.l. si impegna a: (i) custodire e conservare le sopradette apparecchiature con la massima diligenza e di servirsene solo per l'uso specifico oggetto del presente contratto; (ii)consentire esclusivamente a TELEX S.r.l. o a personale da questa autorizzato qualsiasi intervento sulle apparecchiature, assumendosi, in caso contrario, la responsabilità dei danni provocati a TELEX S.r.l. da quegli interventi; (iii) predisporre e conservare i locali destinati ad ospitare gli apparati in modo appropriato, in particolare per quanto concerne la temperatura di tali locali, che non deve superare 30 gradi di temperatura, la protezione dell'impianto elettrico, che deve rispettare la normativa vigente e la continuità elettrica utilizzando un Gruppo di continuità; (iv) restituire a TELEX S.r.l., entro 10 giorni dalla scadenza del rapporto contrattuale o dalla data di recesso anticipato, le apparecchiature in buono stato e funzionanti come gli erano state affidate al momento della stipula del Contratto, salvo la normale usura oppure optare per l'acquisto a titolo definitivo del bene al prezzo che TELEX S.r.l. quoterà su richiesta; (V) 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; (iv)in ogni caso trascorsi 36 mesi di comodato il bene verrà ceduto a titolo di sconto natura mediante emissione di fattura a saldo zero, ed il canone del comodato diventa automaticamente canone per garanzia estesa (kasko) continuando ad essere addebitato al Cliente a cui verranno così garantite le garanzie previste al successivo punto 14.3.
La cessione del bene in natura è esclusivamente riservata al cliente che sottoscriverà, unitamente al contratto di comodato la polizza per garanzia estesa (kasco).
14.3. Qualora il Cliente opti per il servizio di garanzia hardware estesa (kasko) gli apparati forniti da TELEX S.r.l. verranno ceduti, al termine dei 36 mesi, a titolo di sconto natura mediante cessione del bene oggetto della garanzia estesa (kasko). Il cliente, in ogni caso, assume l'obbligo di: (i) custodire e conservare le sopraddette apparecchiature con diligenza e di servirsene solo per l'uso dei servizi di telecomunicazione erogati da TELEX S.r.l. per i quali la garanzia hardware estesa costituisce un servizio accessorio opzionale scelto dal Cliente; (ii) consentire esclusivamente a TELEX S.r.l. o da personale da questa autorizzato, qualsiasi intervento sulle apparecchiature, assumendosi, in caso contrario, la responsabilità dei danni provocati agli apparati da tali interventi; (iii) predisporre e conservare i locali
destinati ad ospitare gli apparati in modo appropriato, in particolare per quanto concerne la temperatura di tali locali, che non deve superare 30 gradi di temperatura, la protezione dell'impianto elettrico, che deve rispettare la normativa vigente e la continuità elettrica utilizzando un Gruppo di continuità.
14.4. Il Cliente prende atto che gli apparati sono prodotti da terzi. TELEX S.r.l. risponderà di eventuali vizi e/o malfunzionamenti nel rispetto della normativa, salvo il caso di manomissione o modifiche degli apparati da parte del Cliente o di terzi.
14.5. In caso di cessazione del rapporto contrattuale del servizio con l'opzione kasko, scelta dal Cliente, per i beni ceduti a titolo di sconto in natura non si richiede la restituzione ma il pagamento di un valore residuo se il contratto non ha raggiunto i 36 mesi di vigenza tale valore è pari al canone mensile kasko moltiplicato per i mesi residui fino a 36.
14.6. I Servizi TELEX S.r.l., ove previsto, ed in assenza di restrizioni opportunamente motivate ed approvate dall'Autorità, potranno essere offerti privi di apparati. In tale circostanza sarà onere del Cliente garantire quanto previsto ai rispettivi punti 14.2. e 14.3 limitandosi TELEX S.r.l. a fornire nel rispetto della delibera 348/18/CONS le specifiche e tutti i parametri necessari per la corretta configurazione del Servizio sull'apparato di proprietà del Cliente.

15.SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI

15.1. TELEX S.r.l. fornisce l'assistenza tecnica, amministrativa e commerciale necessaria alla fruizione dei Servizi secondo quanto previsto nella Carta Servizi e nel Contratto. Il Cliente può contattare il Servizio Assistenza Clienti ai recapiti indicati nella Carta dei servizi, sul Sito web e in fattura.
15.2. TELEX S.r.l. fornisce riscontro con la massima celerità ai reclami, alle richieste e alle segnalazioni del Cliente, nei tempi indicati nella Carta dei Servizi e, eventualmente, in quelli più vantaggiosi specificati nella Scheda Servizio o nell'ulteriore documentazione contrattuale.
15.3. Anche ai sensi dell'art. 1227 codice civile, il Cliente si impegna a dare tempestiva comunicazione del guasto e/o del malfunzionamento a TELEX S.r.l. e ad attivarsi per ridurre l'eventuale danno, anche utilizzando i servizi offerti da altri operatori su altre piattaforme (es. servizi mobili).
15.4. Al fine di dar corso agli interventi tecnici necessari e/o richiesti, il Cliente autorizza a Telex S.r.l., ovvero a terzi da questo incaricati, l'accesso ai propri siti, mettendo a disposizione quanto necessario per il corretto adempimento del Contratto e degli obblighi di Legge.
15.5. Per gli eventuali servizi di assistenza tecnica, specificatamente richiesti dal Cliente e non inclusi nel canone mensile, verranno addebitate al Cliente le ore di intervento eseguite dai tecnici di Telex S.r.l. nella misura di Euro 60,00 (cinquanta/00) + IVA con un minimo di 2 ore per ciascun intervento, oltre al diritto di chiamata, che varia in base alla distanza chilometrica fra Roma e la sede dell'intervento (minimo Euro 0,50 + IVA a km).
15.6. In caso di intervento presso la sede del Cliente per un presunto malfunzionamento dei servizi xDSL, FTTx, EFM, Wireless, che evidenzi 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 Euro 90,00 (novanta/00) + IVA. In caso di Fibra Ottica Simmetrica Dedicata l'addebito per la fattispecie di "intervento a vuoto" sarà pari a Euro 250,00 (duecentocinquanta/00). In caso di intervento presso la sede del Cliente per un presunto malfunzionamento dei servizi xDSL/FTTx, EFM, Wireless, 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 Euro 90,00 (novanta/00) + IVA.
15.7. L'irreperibilità del Cliente a seguito dell'appuntamento concordato per l'eventuale posa dell'impianto dati (attivazioni EFM, HDSL, SHDSL, ADSL, WL, FO, FTTx e WLR) implicherà l'addebito al Cliente stesso di Euro 90,00 (novanta/00)+IVA. In caso di Fibra Ottica Simmetrica Dedicata l'addebito per la fattispecie sarà pari a Euro 150,00 (centocinquanta/00).
15.8. Qualora, per cause imputabili a TELEX S.r.l., la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi.

16.OBBLIGHI DEL CLIENTE

16.1. Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa vigente o dal Contratto, il Cliente si obbliga a: a) utilizzare i Servizi e gli Apparati eventualmente forniti in esecuzione del Contratto in conformità a tutte le leggi e regolamenti vigenti, ivi incluse le disposizioni a tutela del diritto d'autore, della proprietà intellettuale, della proprietà industriale, della riservatezza dei dati personali, dei diritti della personalità, della sicurezza e dell'integrità delle reti e dei sistemi informatici, e a non porre in essere attività contrarie a norma imperative, all'ordine pubblico e al buon costume e, in genere, alle leggi e regolamenti applicabili; b) fare un utilizzo personale dei Servizi e/o apparati e pertanto non rivenderli, in tutto o in parte, e consentirne l'utilizzo ad eventuali terzi esclusivamente se da lui stesso autorizzati, e, in ogni caso, in conformità a quanto stabilito alla precedente lettera a), sotto la propria esclusiva responsabilità; c) qualora i Servizi prevedano l'utilizzo di password e/o codici di identificazione, a preservarne con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità e a comunicarne tempestivamente e comunque per iscritto l'eventuale smarrimento, furto o perdita; d) 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 S.r.l., all'area Web riservata https://clienti.telex.it mediante l'apposito menu all'interno, accessibile dalla stessa area; il Cliente si impegna a modificare la prima password, assegnata da TELEX S.r.l., alle caselle di posta elettronica attivate; tale modifica si effettua mediante l'apposito link indicato nella scheda servizi; e) effettuare periodicamente e a proprie spese, il salvataggio dei dati, manlevando TELEX S.r.l. da ogni responsabilità per eventuali perdite, danneggiamenti e indisponibilità degli stessi, salvo il caso in cui il servizio di back-up sia incluso tra i Servizi acquistati; f) utilizzare, per l'erogazione dei Servizi, unicamente gli apparati forniti da TELEX S.r.l. o, comunque, sistemi di accesso, linee, cavi o altre apparecchiature compatibili, omologate e/o autorizzate e debitamente installate, in ottemperanza alla normativa vigente; g) comunicare, ove richiesto, le caratteristiche tecniche dei propri apparati al fine di consentire una verifica di compatibilità con il sistema di rete di TELEX S.r.l.; h) osservare le indicazioni e le istruzioni di TELEX S.r.l. per l'utilizzo dei Servizi e degli apparati; i) non effettuare direttamente o tramite terzi, senza autorizzazione di TELEX S.r.l., interventi sulle modalità di utilizzo dei Servizi; j) comunicare per iscritto a TELEX S.r.l. ogni cambiamento dei propri dati identificativi ivi compresi i dati riguardanti il domicilio fiscale, la sede legale e/o la residenza e/o altro indirizzo rilevante ai fini dell'esecuzione del presente contratto e/o ai fini della fatturazione; k) comunicare per iscritto a TELEX S.r.l. e al Servizio Assistenza Clienti ogni eventuale interruzione totale o parziale e/o comunque disservizio relativo al servizio di accesso locale che sia fornito al Cliente da altro operatore, entro 10 giorni dal verificarsi dell'evento.
16.2. Il Cliente è tenuto a tenere indenne TELEX S.r.l. da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni di cui all'art. 16.1 o da azioni, pretese o eccezioni fatte valere da terzi, in relazione a inadempimenti e/o violazioni del Contratto, utilizzi abusivi e/o illeciti dei Servizi, o comunque atti sotto la responsabilità del Cliente.
16.3. 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 S.r.l. da questa incaricato dell'installazione degli apparati presso il Cliente.

17.LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'

17.1. TELEX S.r.l. non è responsabile per inadempimenti, ritardi, malfunzionamenti, guasti e interruzioni parziali o complete, temporanee o definitive, del Servizio, perdita di dati, danno diretto o indiretto, dovuti a causa di forza maggiore, a caso fortuito o a fatto del Cliente o di terzi.
17.2. TELEX S.r.l. non può essere ritenuta responsabile per disservizi derivanti da (i) sopravvenute condizioni di degrado del tratto terminale della rete fisica di accesso presso il Cliente o interferenze in ambiente cavo non prevedibili né evitabili da parte di TELEX S.r.l.; o da (ii) interferenze elettromagnetiche non dipendenti da TELEX S.r.l. stesso o dalla perdita di visibilità della stazione base dal domicilio del Cliente, per costruzione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private e, più in generale, per situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, da attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente.
17.3. TELEX S.r.l. non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi e ha diritto di rivalersi nei confronti del Cliente per ogni responsabilità che ne sia conseguita.

17.4. Fermo quanto previsto nei commi precedenti, TELEX S.r.l. risponderà solo per gli inadempimenti del Contratto derivanti da dolo o colpa grave, corrispondendo al Cliente effettivamente e concretamente pregiudicato una somma limitata a al corrispettivo complessivamente ed effettivamente pagato a TELEX S.r.l. dal Cliente per i Servizi interessati dall'inadempimento nei 2 mesi precedenti l'inadempimento, al netto di eventuali rimborsi e/o indennizzi, quale risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali subiti in conseguenza delle predette violazioni, a condizione che il cliente dimostri di non aver potuto evitare il danno.

18.CORRISPETTIVI FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

18.1. Per la fruizione dei Servizi, il Cliente deve corrispondere a TELEX S.r.l. gli importi previsti dalle schede dei servizi e/o dalle offerte commerciali e/o dalle Condizioni Generali di contratto.
18.2. Modalità di fatturazione canoni: i servizi con canone mensile saranno fatturati in modalità bimestrale anticipata. I servizi con canone annuale saranno fatturati in modalità anticipata.
Modalità di fatturazione dei costi una tantum: saranno fatturati nel primo ciclo utile, dopo l'attivazione dei servizi, salvo quanto diversamente pattuito nelle schede di servizio o nell'offerta commerciale. Le eventuali forniture hardware saranno fatturate alla fine del mese di consegna.
Modalità di fatturazione del traffico telefonico: mensilmente a consuntivo.
Scadenze di pagamento: Salvo diversa previsione contenuta nell'offerta commerciale e/o nella scheda dei servizi, tutte le fatture relative ai canoni (qualunque sia il periodo fatturato), alle forniture una tantum e all'hardware avranno scadenza entro 15 giorni dalla data della fattura. Relativamente al traffico telefonico TELEX S.r.l. si riserva il diritto di anticipare la data di fatturazione, rispetto a quella indicata nell'Offerta Commerciale e/o nella scheda dei servizi, nel caso in cui l'addebito a carico del Cliente fosse superiore al consumo medio del Cliente ovvero evidenziasse un livello anomalo di traffico rispetto al consumo medio della clientela di TELEX S.r.l.
18.3. Fermo restando quanto previsto dall'art. 20, il Cliente è obbligato a pagare gli importi fatturati nel termine indicato in fattura e con la modalità indicate nelle condizioni generali del contratto salvo diversa previsione contenuta nelle schede dei servizi o nell'offerta commerciale.
18.4. A garanzia del pagamento dei corrispettivi, TELEX S.r.l. può chiedere al Cliente una somma di danaro per un importo pari al valore economico su base bimestrale dei Servizi o, comunque, con importi pari al valore dei consumi effettivi. Tale somma sarà restituita al Cliente entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del Contratto, in conformità dell'art. 1851 del Codice Civile, con la conseguente facoltà per TELEX S.r.l. di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Cliente. In ogni caso TELEX S.r.l. potrà richiedere la prestazione di idonei mezzi di garanzia anche alternativi al precedente.
18.5. Le fatture vengono inviate all'email amministrativa indicata dal Cliente nella sezione anagrafica allegata e di accettazione delle condizioni generali di contratto. Il Cliente ha la facoltà di richiedere l'invio cartaceo delle fatture facendo richiesta a mezzo mail a amministrazione@telex-tlc.it. L'invio cartaceo comporta l'addebito delle relative spese di gestione e spedizione, pari ad euro 3,50 (tre/50) + IVA per ogni fattura.
18.6. Per i contratti relativi al servizio ADSL e FTTC 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 S.r.l.. Euro 120,00(centoventi/00) + IVA per la trasformazione del doppino ADSL o Euro 150,00(centocinquanta/00) + IVA per la trasformazione del doppino FTTC, che in conseguenza di tale cessazione diventa una linea naked (solo dati), oltre ad un canone mensile aggiuntivo, per le ADSL di Euro 12,50 (dodici/50) + IVA, per le FTTC, di Euro 10, 00 (dieci/00) + IVA che decorre dalla data di cessazione della linea da parte di TELECOM ITALIA SPA.

19.MANCATO PAGAMENTO DELLE FATTURE

19.1. Oltre agli interessi di mora, dovuti nella misura stabilita dall'art. 5 D.lgs. n. 231/2002, nei limiti consentiti dalla legge, qualora il Cliente non corrisponda gli importi dovuti entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza del termine indicato in fattura, TELEX S.r.l. ha diritto, senza necessità di alcun atto di costituzione in mora, a titolo di liquidazione anticipata del danno subito, ad un importo pari al 2% del canone per il servizio ragguagliato al mese, per ogni giorno di ritardo. È fatto in ogni caso salvo il diritto di TELEX S.r.l. all'eventuale maggior danno.
19.2. In caso di mancata corresponsione degli importi dovuti dal Cliente alla scadenza indicata in fattura, TELEX S.r.l. può inoltre sospendere il Servizio non pagato e, ove tecnicamente inscindibili, anche gli altri Servizi ad esso collegati. Nei casi di frode, ripetuti ritardi di pagamento e/o ripetuti mancati pagamenti, TELEX S.r.l. può sospendere tutti i Servizi erogati al Cliente inadempiente. Resta ferma la facoltà di TELEX S.r.l. di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 21 delle presenti Condizioni Generali e di richiedere il rimborso delle spese nel frattempo sostenute per la sua esecuzione, nonché eventuali maggiori costi. Qualora sia sospeso il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico, è garantito l'utilizzo dei numeri di emergenza, ove imposto dalla Legge e tecnicamente possibile.
19.3. Il ripristino dei servizi, fatta eccezione per i servizi fibra simmetrica e le soluzioni comunicazione integrata, successivamente al pagamento degli importi di mora, comporterà un addebito per attività tecnica e amministrativa di riattivazione di Euro 90,00 (novanta/00) + IVA. I servizi saranno riattivati da TELEX S.r.l. entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto e provato pagamento. Relativamente ai servizi fibra simmetrica e le soluzioni comunicazione integrata il ripristino dei servizi comporterà un addebito per attività tecnica e amministrativa di riattivazione di Euro 500,00 e verranno riattivati entro tre giorni decorrenti dall'avvenuto pagamento degli importi di mora.
19.4. In caso di insoluto su SDD o RIBA verranno addebitate al Cliente oltre a quanto indicato all'articolo 19.3 le spese di insoluto e gli oneri di gestione dello stesso per Euro 10,00 (dieci/00) + IVA maggiorato di eventuali importi che le normative vigenti prevedono.

20.RECLAMI, RIMBORSI E INDENNIZZI

20.1. Reclami, rimborsi e indennizzi sono disciplinati dalla Carta dei Servizi. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere prontamente inoltrati o confermati per iscritto dal Cliente a TELEX S.r.l., mediante raccomandata A/R o PEC e, in ogni caso, entro due mesi dalla data di effettuazione del traffico al fine di consentire a TELEX S.r.l. la conservazione dei dati necessaria agli accertamenti richiesti dall'utente in conformità alla Legge.

21.CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

21.1. TELEX S.r.l. può sospendere l'erogazione di uno o più Servizi e/o risolvere in tutto o in parte il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile, al verificarsi di uno degli eventi di seguito riportati: a) violazione di uno o più degli obblighi del Cliente di cui all'art. 15 delle presenti Condizioni; b) qualora il Cliente abbia fornito a TELEX S.r.l. informazioni e/o dati personali e/o documenti falsi e/o contraffatti e/o non validi, inclusi in via esemplificativa e non esaustiva i dati personali ed i documenti necessari per l'attivazione dei servizi di cui all'art. 2; c) cessione, rivendita del Servizio; d) indisponibilità del Cliente a fornire le garanzie richieste da TELEX S.r.l. ai sensi dell'art. 17; e) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, si trovi in stato di fallimento, amministrazione controllata, liquidazione coatta o volontaria o altra procedura concorsuale, o comunque si trovi in condizioni tali da porre oggettivamente

in pericolo il regolare pagamento dei servizi, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e controllo del credito.
21.2. Ai fini del presente Contratto si considera (i) ritardato il pagamento avvenuto oltre la scadenza indicata in fattura; e (ii) ripetuto inadempimento se nei 6 (sei) mesi precedenti la scadenza della fattura ci sono stati altri ritardi o mancati pagamenti relativi al Contratto, salvo quanto diversamente previsto dalle precedenti disposizioni.
21.3. Previa diffida ad adempiere al Cliente entro 15 giorni, TELEX S.r.l. può risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile: a) limitatamente allo specifico Servizio non pagato e ai Servizi ad essi collegati ove tecnicamente inscindibili, in caso di mancata corresponsione degli importi dovuti dal Cliente alla scadenza indicata in fattura; b) per tutti i servizi forniti in base alle offerte e/o schede servizi nei casi di frode o, di ripetuti inadempimenti.
21.4. Ciascun contratto può essere risolto di diritto per sopravvenuta impossibilità dell'erogazione dei Servizi non imputabile a TELEX S.r.l., ai sensi dell'art. 1463 del Codice Civile, nonché in caso di eccessiva onerosità sopravvenuta a sensi dell'art. 1467 del Codice Civile.
21.5. Nei casi di cui sopra, TELEX S.r.l. comunica la risoluzione del Contratto mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

22.CESSIONE DEL CONTRATTO

22.1. Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, i contratti e/o servizi forniti da Telex senza preventiva autorizzazione scritta.
22.2. Qualora TELEX S.r.l. acconsentisse alla cessione, il Cliente non sarà liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'art. 1408, comma 2, del Codice Civile.
22.3. TELEX S.r.l. potrà cedere a terzi il presente Contratto, nonché in tutto o in parte, gli eventuali crediti vantati in virtù del medesimo, fermo restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal presente Contratto nei confronti dei terzi cessionari.

23.DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE, LICENZE D'USO

23.1. Qualora TELEX S.r.l. abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio (ivi compreso il manuale d'uso) necessari per la fruizione dei Servizi, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di TELEX S.r.l. ovvero dei licenzianti di questo e alla cessazione dei contrati e/o servizi intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.

23.2. Il Cliente non potrà, salvo espressa autorizzazione da parte di TELEX S.r.l., riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplichino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo da parte di terzi.

24.MIGRAZIONE DEL SERVIZIO E PORTABILITA' DELLA NUMERAZIONE

24.1. La richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del Numero implica volontà di recedere dal contratto stipulato con il precedente fornitore in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata. Con la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del Numero non Mobile verso TELEX S.r.l., il Cliente deve comunicare a TELEX S.r.l. il Codice di Trasferimento dell'Utenza e, ove richiesto, il Carattere di Controllo, in modo esatto e completo affinché la Migrazione e/o la Portabilità possano andare a buon fine.
24.2. Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del numero, sia da terzi fornitori verso TELEX S.r.l., sia da TELEX S.r.l. verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto stipulato con l'operatore di provenienza
(ivi incluso, quanto a TELEX S.r.l., l'obbligo di comunicare il recesso dal Contratto con le modalità ed i termini di cui alle presenti condizioni generali di contratto), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal contratto stesso e dalla Legge.
24.3 TELEX S.r.l. non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sopportati, che derivino dalla mancata conoscenza, da parte di TELEX S.r.l. medesimo: a) del recesso del Cliente dal Contratto; b) della richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso un terzo fornitore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge imputabili all'operatore ricevente o al Cliente.
24.4. Il Cliente che attiva il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico con TELEX S.r.l. può chiedere la Portabilità del Numero o, ove possibile, una nuova numerazione. Del pari, il Cliente che chiede la Migrazione da TELEX S.r.l. verso un terzo fornitore del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico può chiedere o meno la Portabilità del Numero. In caso di Migrazione del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico verso un terzo fornitore, senza richiesta di portabilità del numero, TELEX S.r.l. è libera di riutilizzare la numerazione tornata nella sua disponibilità trascorsi i termini di Legge.
24.5. Il Cliente è informato del fatto che: (a) nel caso di linee ISDN multi numero può chiedere di mantenere, nella Migrazione da e verso TELEX S.r.l., i numeri secondari solo se chiede di mantenere anche quelli principali; (b) nel caso di gruppi di numerazione ridotta (GNR) rimarrà assegnato l'intero blocco di numeri.
24.6. La richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso TELEX S.r.l. è evasa da TELEX S.r.l. entro i termini e salvo i casi previsti dalla Legge e descritti sul Sito web o nella Carta dei Servizi. Poiché il buon esito della procedura di Migrazione e/o Portabilità del numero richiede comunque la cooperazione dell'operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente completa delle informazioni necessarie, resta inteso che TELEX S.r.l. non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o Portabilità del numero, causati da fatti imputabili da operatori terzi e/o dal Cliente.
24.7. In caso di richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso altro operatore, TELEX S.r.l. si impegna a collaborare con l'operatore terzo nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge, con riserva della facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente, salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge.
24.8. Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge il tempestivo ripristino della precedente situazione dipende dalla cooperazione degli operatori coinvolti dal processo di Migrazione e/o Portabilità.

25.BLOCCO DELLE CHIAMATE DEL SERVIZIO TELEFONICO ACCESSIBILE AL PUBBLICO

25.1. Salva diversa volontà del Cliente, TELEX S.r.l. attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate a Servizi a Sovrapprezzo o altre direttrici considerate a rischio. In ogni momento, il Cliente può chiedere a TELEX S.r.l. la disabilitazione di tale blocco rivolgendosi al Servizio di Assistenza o avvalendosi delle eventuali ulteriori modalità eventualmente previste sul Sito web.

26.TRAFFICO ANOMALO

26.1. TELEX S.r.l. nell'ottica di fornire un servizio di qualità e scongiurare possibili fenomeni fraudolenti ha implementato un sistema antifrode che consente in presenza di traffico anomalo VOIP di bloccare le chiamate in uscita. Il blocco avviene in automatico quando il sistema antifrode rileva anomalie rispetto a parametri statici e dinamici preventivamente impostati (es. volumi di traffico, numero di chiamate contemporanee, direttrici anomale o ad alto costo).
26.2. Qualora si verifichi una delle circostanze indicate al punto precedente, TELEX S.r.l. oltre al blocco delle chiamate in uscita ha facoltà di procedere, in via precauzionale, ad avvisare il Cliente dell'anomalia riscontrata, fatturare anticipatamente il traffico rispetto alla ordinaria cadenza di fatturazione, riabilitare il traffico in uscita solo a fronte di esplicita rischista da parte del Cliente finale e ricevute le dovute garanzie anche in termini di sicurezza dei propri sistemi ed apparati.
26.3. In caso di inadempimento, anche parziale e/o temporaneo, alle obbligazioni di cui al precedente comma, TELEX S.r.l. si riserva, altresì, il diritto di sospendere immediatamente, in tutto o in parte, il Servizio.

27.ELENCHI TELEFONICI

27.1. Il Cliente del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico ha diritto ad essere inserito gratuitamente negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico. TELEX S.r.l. sottopone al Cliente un apposito modulo, allegato alle Condizioni Generali, con il quale il Cliente è informato sulle modalità di fornitura degli elenchi, di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente, secondo quanto stabilito dalla Legge.
27.2. Per garantire l'esercizio del diritto suddetto TELEX S.r.l. inserisce i dati forniti dal Cliente nell'archivio elettronico unico (DBU). Il Cliente prende atto del fatto che la realizzazione degli elenchi telefonici è curata da soggetti terzi. TELEX S.r.l. non risponde del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli elenchi telefonici, ove imputabili a questi ultimi o al Cliente stesso.

28.COMUNICAZIONI

28.1. Salvo i casi in cui sia diversamente previsto dal Contratto, tutte le comunicazioni potranno essere inoltrate anche tramite posta elettronica.
28.2. Le comunicazioni del Cliente dovranno essere inoltrate ai recapiti forniti da TELEX S.r.l. oppure ai recapiti indicati da TELEX S.r.l. in fattura, sul Sito web o nell'ultima Carta Servizi.

29.ONERE E SPESE

29.1. Ogni spesa, imposta o tassa comunque inerente al Contratto è a carico del Cliente, salvo che non sia diversamente disposto.

30.INTERPRETAZIONE DEL CONTRATTO, LEGGE APLLICABILE E FORO COMPETENTE

30.1. Le condizioni particolari proprie dei Servizi contenute nelle singole offerte commerciali e/o schede dei servizi prevalgono, ove difformi, sulle presenti Condizioni Generali, al pari delle condizioni negoziate. Il Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati dalla legge italiana e comunitaria.
30.2. Per tutte le controversie relative al Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, è competente esclusivamente il Foro di Roma, escluso ogni altro forno alternativo. 29.3. Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità del "Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche (Delibera n. 203/18/CONS). Inoltre, ai sensi dell'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera 203/18/Cons le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai Corecom e, ove previsto, dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prevedono la relativa partecipazione tramite la piattaforma ConciliaWeb.

Roma, Firma e Timbro

Il Cliente sottoscrive PER ESPRESSA ACCETTAZIONE, LE CLAUSOLE di cui sopra dal N.1 al N. 30, contenute nelle Condizioni Generali di Contratto redatte in N. 12 facciate, AI SENSI E PER GLI EFFETTI DEGLI ARTT. 1341 E 1342 C.C., NONCHÉ', OVE OCCORRA, AI SENSI DELL'ART. 34 DEL D. LGVO. N. 206/2005 e DICHIARA, DI ESSERE A CONOSCENZA CHE TUTTE LE SUDDETTE CLAUSOLE SONO ESSENZIALI AI FINI DELLA MANIFESTAZIONE DEL CONSENSO DA PARTE DI TELEX.

Roma, Firma e Timbro