

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI FORNITURA SERVIZI

PREMESSA

- a) Le seguenti condizioni contrattuali sono parte integrante della Proposta Offerta (di seguito "Proposta") e sono state negoziate tra le parti. Le stesse dovranno essere lette congiuntamente con la carta dei servizi e i relativi moduli che ne costituiscono parte integrante e sostanziale.
- b) Tnext è un'impresa che opera nel settore delle comunicazioni elettroniche, titolare delle autorizzazioni richieste dalle disposizioni normative e regolamentari per la fornitura dei servizi descritti nella Proposta.

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

- 1.1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto, per i servizi di comunicazione elettronica, (anche "Condizioni Generali" quando riferito esplicitamente ai servizi di comunicazione elettronica) disciplinano il rapporto tra il Cliente (di seguito "Cliente") e Tnext S.r.l., con sede legale in Eraclea, Via Triestina Bassa, 85 (VE) con P.I. IT04348510274 (di seguito "Tnext" e /o "Operatore") per l'erogazione dei servizi di comunicazione elettronica (il "Servizio" e/o i "Servizi").
- 1.2. La Proposta, cui ha aderito il Cliente con l'annessa documentazione informativa, le presenti Condizioni Generali e la Carta dei Servizi costituiscono insieme il contratto ("Contratto"). Le condizioni della specifica Proposta alla quale ha aderito il Cliente oppure dallo stesso negoziata prevalgono, in caso di contrasto, sulle presenti Condizioni Generali di Contratto.
- 1.3. Il Cliente, qualora persona fisica, deve dichiarare se stipula il Contratto per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale o professionale e, in tal caso, è tutelato quale Cliente Consumatore dal D.lgs. n. 206 del 2005 e s.m.i. (Codice del Consumo) e viene definito "Cliente Consumatore". È "Cliente Business", invece, la persona fisica o giuridica che stipula il Contratto per scopi inerenti alla propria attività imprenditoriale, commerciale o professionale e, in ogni caso, si assume tale chi fornisce P.IVA ai fini della fatturazione dei Servizi.

2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- 2.1. La Il Contratto si perfeziona con l'accettazione espressa di Tnext della Proposta sottoscritta dal Cliente, subordinatamente all'esito positivo delle preliminari verifiche tecniche, oppure direttamente con l'attivazione del Servizio. La richiesta di erogazione del Servizio dovrà essere effettuata da un soggetto che ne abbia la facoltà, abbia compiuto 18 anni e che diverrà Titolare (di seguito il "Titolare") del Contratto con Tnext. Il Cliente, in ogni caso, garantisce di essere il Titolare ovvero di aver ottenuto il consenso e le autorizzazioni necessarie dal Titolare.
- 2.2. Ai fini della conclusione del Contratto, il Cliente, utilizzando l'apposito modulo, dovrà sottoporre a Tnext la Proposta di Contratto, debitamente compilata e sottoscritta in originale, esclusivamente mediante le seguenti modalità:
 - a) consegna a personale autorizzato e/o incaricato da Tnext; oppure,
 - b) con sottoscrizione digitale e invio a mezzo mail amministrazione@tnext.it o PEC a tnext.pec@tnext.it.
- 2.3. Il Cliente è responsabile della completezza e veridicità delle informazioni fornite a Tnext anche ai sensi e per gli effetti di cui al D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i. In ogni caso, Tnext ha il diritto di assumere le informazioni necessarie all'esecuzione del Contratto nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR").
- 2.4. Tnext si riserva la facoltà di non attivare il Servizio richiesto dal Cliente nei seguenti casi:
 - a) qualora il Cliente si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti di Tnext o risulti moroso nei confronti della stessa;
 - b) qualora il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, ovvero abbia chiesto l'ammissione o risulti assoggettato a procedure concorsuali, compresa l'amministrazione controllata;
 - c) qualora per qualsiasi motivo di natura tecnica, l'erogazione dei Servizi sia impossibile Tnext provvederà a comunicare al Cliente la propria decisione di non accettare la Proposta di Contratto.

3. ATTIVAZIONE

- 3.1. Con la Proposta, il Cliente autorizza Tnext e/o gli addetti dalla stessa incaricati, a compiere tutte le verifiche tecniche e gli interventi propedeutici e necessari alla fornitura dei Servizi. Salvo diverso accordo tra le parti e quanto disposto al successivo art. 3.2, Tnext attiva i Servizi richiesti entro il termine di 120 (centoventi) giorni dalla data nella quale il Cliente ha sottoposto la Proposta di Contratto sottoscritta a Tnext o entro il diverso termine previsto dal Contratto. Eventuali ritardi dovuti al fornitore della rete sul territorio nonché ritardi per eventuali impedimenti non dovuti a Tnext, esonerano Tnext da responsabilità circa il ritardo e/o mancata attivazione del Servizio.
- 3.2. 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. Tnext comunica al Cliente, in forma scritta e/o telefonica, eventuali circostanze ostative e/o indisponibilità anche temporanea delle risorse a ciò necessarie, Tnext 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.
- 3.3. 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 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.
- 3.4. L'eventuale ritardo nell'attivazione per cause imputabili a Tnext 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 Tnext, 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 Tnext solo in un momento successivo a quello da cui decorre il termine di attivazione.
- 3.5. 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 Tnext di dare tempestiva e motivata comunicazione al Cliente dell'impedimento accertato e, ove possibile, del ritardo che ne può conseguire.
- 3.6. Il Cliente può chiedere, in qualsiasi momento dall'attivazione del Contratto, previa verifica di fattibilità, l'attivazione di servizi accessori ("Servizi Accessori"), i quali prevedono il pagamento di un canone come indicato nel Contratto.

4. DURATA E RECESSO

- 4.1. Il Contratto con il Cliente Consumatore prevede un periodo di impegno iniziale, salvo diverse disposizioni definite in seno ad una trattativa privata, non superiore a 24 (ventiquattro) mesi. Dopo i primi 24 (ventiquattro) mesi, il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato a tempo indeterminato, salvo disdetta del Cliente da comunicarsi nelle modalità di conclusione del Contratto entro 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto. Nel caso in cui il Cliente esercitasse il recesso o la disdetta prima dello scadere della durata minima, Tnext potrà richiedere il pagamento delle spese giustificate dai costi sostenuti, quali a titolo esemplificativo, i costi di disattivazione, quantificati in base al servizio erogato, sommati eventuali sconti o promozioni applicati al momento della stipula del Contratto ed i cui valori verranno calcolati nel rispetto della normativa applicabile.
- 4.2. Nel caso di Cliente Consumatore, ai sensi del D. Lgs 206/2005 (Codice del Consumo), quest'ultimo potrà esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dall'articolo 52 e ss. del citato decreto, senza alcun costo, dandone comunicazione, per iscritto, mediante lettera raccomandata o PEC a Tnext entro il termine di 14 (quattordici) giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del Contratto.
- 4.3. Il Contratto con il Cliente Business, salvo diversamente pattuito, ha durata di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data della sua attivazione. In questo caso, infatti, il Cliente che sia microimpresa, piccola impresa o organizzazione senza scopo di lucro acconsente esplicitamente a non applicare l'art. 98 septies-decies co. 1 D. Lgs. 259/2003 e relativo art. 5 dell'Allegato B della Delibera 307/23/CONS, mentre le medie e grandi imprese pattuiscono liberamente con Tnext le condizioni di durata. In caso di recesso intervenuto prima della scadenza da parte del Cliente Business, quest'ultimo sarà tenuto al pagamento dei canoni sino a naturale scadenza. Alla scadenza naturale, il Contratto si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salva la possibilità per il Cliente di comunicare la disdetta ai recapiti di Tnext entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza naturale.
- 4.4. Nel caso di offerte che prevedono anche l'acquisto di servizi e apparati terminali, Tnext può prevedere periodi di rateizzazione più lunghi rispetto alla durata del Contratto. In questo caso, in caso di disdetta o recesso, Tnext richiederà tutte le rate residue, salvo che sia l'utente a chiedere espressamente di pagare in un'unica soluzione, per l'acquisto di apparati o servizi.
- 4.5. Resta in ogni caso salva la possibilità dei Clienti di recedere in ogni momento, con preavviso di 30 (trenta) giorni, è fatta salva ogni conseguenza accettata dal Cliente nel caso di recesso anticipato. 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, di eventuali beni e/o apparati consegnati al Cliente per la fruizione dei Servizi o l'obbligo di corrispondere il valore secondo quanto esposto nel successivo art. 13.
- 4.6. Resta fermo il diritto del Cliente di esercitare in ogni tempo il recesso senza penali ove sussista l'oggettiva impossibilità di attivare/proseguire in concreto e per cause di forza maggiore il Servizio oggetto del Contratto.
- 4.7. I Servizi Accessori hanno durata annuale dalla loro attivazione, sia che questa avvenga contestualmente al Contratto come nel caso di attivazione successiva, e si rinnovano tacitamente di anno in anno. Al Cliente è data facoltà di comunicare disdetta dai Servizi Accessori entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza degli stessi indirizzata ai recapiti di Tnext. In caso di recesso anticipato, in violazione dei termini anzidetti, al Cliente non sarà riconosciuto alcun rimborso. Il Cliente potrà recedere limitatamente a uno o più Servizi Accessori senza che questo abbia effetti sul Contratto, se non diversamente stabilito. In caso di risoluzione del Contratto, per qualsiasi causa, i Servizi Accessori si considereranno a loro volta risolti.

5. SERVIZIO DI FONIA, SERVIZI ACCESSORI E NUMERAZIONI GEOGRAFICHE

- 5.1 Il "Servizio di Fonia" è il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico, 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 nella Proposta di Contratto ed allegati. Le modalità di fornitura, le caratteristiche e i limiti dello specifico Servizio di fonia scelto dal Cliente sono indicate nella proposta stessa.
- 5.2 La numerazione geografica è associata, nei sistemi/apparati di Tnext al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto. Il Cliente riconosce che la numerazione geografica può essere utilizzata esclusivamente nell'ambito distrettuale di appartenenza pertanto, un utilizzo difforme della numerazione, non permette a Tnext di garantire il corretto funzionamento dei servizi, comprese le chiamate ai servizi di emergenza. In tal caso, Tnext non sarà considerato responsabile per il non corretto funzionamento dei servizi, compresa ogni problematica legata e conseguente alla localizzazione delle chiamate per i servizi di emergenza.
- 5.3 Il Cliente prende atto che la fornitura del Servizio da parte di Tnext, come operatore unico, consente di accedere tramite la stessa Tnext e/o Operatori terzi autorizzati dalla stessa, alla rete pubblica di comunicazione elettronica. Tnext provvederà ad effettuare tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del precedente operatore di accesso del Cliente (sono escluse da questa attività le formalità commerciali e contrattuali tra il Cliente ed il precedente operatore, che rimangono a carico unicamente del Cliente) necessarie all'attivazione del Servizio.
- 5.4 Il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico include, a richiesta, la Portabilità (Number Portability) della propria numerazione geografica e sarà disciplinata dalla Legge.
- 5.5 Il Servizio di Fonia offerto con Tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga, continuità di alimentazione elettrica e la completa interoperabilità degli apparati usati dal Cliente. Il Cliente prende atto che:
- l'assenza dell'alimentazione elettrica,
 - le problematiche di interoperabilità relative ad apparati non forniti da Tnext,
 - 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 Tnext.

Il Cliente prende altresì atto che:

- 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 proseguito del presente Contratto, indipendenti da Tnext;
 - 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. Per quanto indicato nel presente articolo si consiglia per le chiamate il numero di emergenza NUE 112 e agli altri numeri di emergenza l'utilizzo di una numerazione mobile.
- 5.6 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.
- 5.7 Il Cliente riconosce ed accetta che le attività tecniche necessarie all'attivazione del Servizio potranno determinare una discontinuità del Servizio, normalmente limitata al giorno di effettuazione della variazione di Tnext.
- 5.8 Il Cliente prende atto che l'erogazione del Servizio potrebbe subire limitazioni o interruzioni in caso di mancanza di energia elettrica nell'edificio del Cliente stesso e/o all'interno del condominio in cui è inserito. In tale eventualità il Cliente non avrà diritto ad alcuna indennità, risarcimento o somme di denaro a nessun titolo quale conseguenza diretta o indiretta della mancata fruizione del Servizio.
- 5.9 Il Cliente del Servizio Telefonico ha il diritto ad essere inserito gratuitamente negli Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, Tnext sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle responsabilità di fornitura del servizio di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali

del Cliente inseriti in Elenchi, secondo quanto stabilito dalla Legge. La realizzazione degli Elenchi è curata da soggetti terzi e Tnext non può rispondere del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli Elenchi, imputabili a detti terzi o al Cliente stesso.

6. SERVIZIO DI ACCESSO A INTERNET

- 6.1 Il Servizio di accesso a Internet è erogato con le modalità, le caratteristiche e i limiti indicati nel Contratto. Previo consenso del Cliente, Tnext 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.
- 6.2 Nella Proposta e, a seguire, nel Contratto è indicata la tecnologia utilizzata nell'accesso, le caratteristiche minime che il sistema di accesso deve possedere per la corretta esecuzione del Contratto, anche rinviando ad apposita informativa resa disponibile prima della conclusione del Contratto reperibile sul sito di Tnext alla voce "Trasparenza Tecnica".
- 6.3 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 e il corretto funzionamento della linea e suoi apparati di connessione 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 possono danneggiare gli apparati di connessione ad Internet e, pertanto, manleva Tnext da eventuali disfunzioni e si obbliga a corrispondere a Tnext il valore dell'eventuale apparato danneggiato. La responsabilità di Tnext è esclusa per i disservizi conseguenti al venir meno dei presupposti suddetti.
- 6.4 Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive (di accesso e di navigazione) dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da Tnext, quali:
- le condizioni della linea fisica di accesso;
 - la capacità dei server cui ci si collega;
 - il livello di congestione della rete Internet;
 - l'eventuale adozione di pratiche di prioritizzazione (Q.O.S. Quality of service);
 - le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato;
 - il livello di congestione dell'eventuale rete interna del Cliente oltre a 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), Tnext non può garantire la qualità del servizio e non può pertanto essere ritenuta responsabile per disservizi derivanti da interferenze elettromagnetiche indipendenti da Tnext.
- 6.5 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.
- 6.6 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.
- 6.7 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, Tnext attiverà detti servizi in modalità tale da assicurare il miglior grado di protezione possibile. La modifica delle modalità predefinite e/o originariamente impostate riduce e limita la capacità protettiva dei servizi erogati e, pertanto, esclude ogni responsabilità di Tnext per le conseguenze da ciò derivanti.
- 6.8 Tnext si riserva in ogni caso di attuare occasionali limitazioni di banda con tecniche di network management e prioritizzazione del traffico onde evitare la saturazione della rete e il superamento dei limiti di capienza nella misura strettamente necessaria a garantire l'integrità della rete e la qualità del Servizio offerti ai propri clienti. Il Cliente è informato che l'accesso ad Internet può dover essere limitato dall'Operatore per effetto di ordini dell'Autorità competenti, e comunque alle condizioni e nei modi di Legge, anche a tutela dei diritti di terzi.
- 6.9 Per i reclami relativi al difetto di funzionamento del Servizio Internet, il Cliente può utilizzare il servizio di verifica messo a disposizione da Agcom su misurainternet.it, qualora il Cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli dichiarati nella Proposta e nella Trasparenza Tecnica con riferimento alla propria Proposta, può inviare, entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, il certificato attestante la misura effettuata rilasciato per conto dell'Autorità. Si ricorda che la misurazione (test) dovrà essere eseguita direttamente dal punto di accesso della connettività e tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione certificata, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta 30 (trenta) giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente ha facoltà: in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti di recedere senza costi dal Contratto mediante comunicazione inviata a Tnext con lettera raccomandata o PEC. In alternativa, il Cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente la Proposta sottoscritta, aderendo ad una proposta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino; in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 della Delibera 156/23/CONS, il Cliente può richiedere gli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, gli indennizzi e la procedura tramite ConciliaWeb sono alternativi al recesso e alla possibilità di aderire ad una diversa Proposta.

7. LIMITAZIONE E SOSPENSIONE DEI SERVIZI

- 7.1 Tnext potrà limitare l'erogazione del Servizio subordinandola alle prestazioni di idonee garanzie. Nel caso in cui vengano prestate le garanzie richieste, il Servizio non sarà soggetto ad alcuna limitazione. Fermo restando quanto previsto al paragrafo che precede, Tnext potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso per cause di forza maggiore, o in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni comunicate al Cliente con almeno 3 (tre) giorni di preavviso.
- 7.2 Tnext potrà, altresì, sospendere il Servizio, dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del Servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.
- 7.3 Dopo aver contattato il Cliente, al fine di controllare che lo stesso sia consapevole del traffico anomalo effettuato o dell'inadempimento in essere, Tnext potrà sospendere l'erogazione dei Servizi informandone immediatamente il Cliente. In seguito all'avvenuto adempimento da parte del Cliente, Tnext riattiverà il Servizio sospeso. Qualora il Cliente non adempisse entro 7 (sette) giorni dalla comunicazione dell'avvenuta sospensione, il Contratto sarà automaticamente risolto.

8. APPARATI

- 8.1 I sistemi hardware e/o software, i congegni e i dispositivi destinati alla fruizione dei Servizi eventualmente oggetto del Contratto, come per esempio il modem, il router Wi-Fi, SBC, centralini o telefoni (di seguito anche: Apparat), sono forniti al Cliente in vendita, noleggio o comodato d'uso a canone secondo la sua scelta tra le opzioni disponibili nella Proposta, la quale specifica le condizioni economiche inclusi i tempi, termini e responsabilità di addebito.
- 8.2 Tnext si riserva di consegnare Apparat in noleggio o comodato dalle caratteristiche equivalenti o superiori rispetto a quelli indicati, e il diritto di modificare o sostituire detti Apparat, per esigenze tecniche, a propria cura e spese. Tnext risponderà di eventuali vizi e/o malfunzionamenti secondo Legge.
- 8.3 Il Cliente, a tal fine, autorizza, ove previsto, sin da ora Tnext o ditta da essa incaricata ad operare tutto quanto necessario ivi compreso l'accesso agli immobili, per permettere l'installazione degli apparat, l'effettuazione delle necessarie verifiche tecniche e l'adempimento di ogni altra obbligazione prevista dal Contratto.
- 8.4 Il Cliente deve utilizzare gli Apparat in conformità alla destinazione d'uso, alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso impartite da Tnext e dal produttore nella documentazione allegata agli stessi, e gli è fatto divieto di cederne il godimento a terzi a qualsiasi titolo pendente il Contratto.
- 8.5 Il Cliente deve custodire e conservare gli Apparat con la massima cura e diligenza, assumendo dalla data in cui li riceve in consegna ogni rischio relativo al deterioramento che non sia conseguenza d'uso proprio degli Apparat, ivi incluso il caso fortuito e la forza maggiore. Qualsiasi intervento di natura tecnica sugli Apparat e riservato ad addetti autorizzati da Tnext, con divieto per il Cliente di modificare, smontare, aprire o manomettere gli Apparat e comunque di intervenire direttamente o indirettamente di propria iniziativa su di essi, senza autorizzazione di Tnext.
- 8.6 Il Cliente che violi i divieti di cui ai precedenti articoli 8.4 e 8.5, decade dalla garanzia del produttore e/o dal diritto all'assistenza, manutenzione e riparazione degli Apparat a cura e spese di Tnext, e diviene responsabile di eventuali limitazioni e disservizi nella fruizione di Apparat e Servizi, nonché dei danni eventualmente arrecati a terzi persone e/o cose.
- 8.7 Se a seguito di intervento da parte di un centro di assistenza autorizzato il vizio dovesse risultare non coperto dalla garanzia del produttore oppure non risultasse costituire un difetto di conformità ai sensi di Legge, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di verifica e ripristino richiesti dall'assistenza autorizzata sulla base del listino in vigore al momento, nonché gli eventuali costi di trasporto oltre all'intervento tecnico stesso e agli eventuali costi di riparazione o altro. Nessun danno può essere richiesto a Tnext per eventuali ritardi nell'effettuazione di riparazioni o sostituzioni. Qualora non fosse possibile restituire l'Apparato in garanzia debitamente ripristinato o sostituito, Tnext si riserva di sostituirlo anche con un Apparat dalle caratteristiche pari o superiori.
- 8.8 I Servizi Tnext, ove previsto, ed in assenza di restrizioni opportunamente motivate ed approvate dall'Autorità, potranno essere offerti privi di apparat. I modelli e la tipologia di apparat utilizzabili dal Cliente dovranno avere le caratteristiche di cui alla direttiva 2008/63/CE. In tale circostanza sarà onere di Tnext fornire nel rispetto della delibera 348/18/CONS le specifiche e i parametri necessari per la corretta configurazione del Servizio sull'apparato di proprietà del Cliente.

9. SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI

- 9.1 Tnext si attiene nella fornitura dei Servizi ai principi generali indicati nella Carta dei Servizi, la quale è parte integrante del Contratto, resa disponibile su richiesta del Cliente e pubblicata sul suo proprio sito Internet dove viene periodicamente aggiornata. La stessa Carta dei Servizi disciplina anche i servizi di assistenza e manutenzione forniti da Tnext, contiene disposizioni sulla qualità dei Servizi, stabilisce le modalità con le quali il Cliente può presentare segnalazioni e istanze relativamente a malfunzionamenti e disservizi questioni attinenti l'oggetto, le responsabilità o i costi delle prestazioni erogate, inclusa l'inosservanza di clausole contrattuali, della Carta dei Servizi e dei livelli di qualità dalla stessa stabiliti per l'anno di riferimento (cd. reclami), nonché le responsabilità di gestione dei reclami da parte di Tnext.
- 9.2 Tnext fornisce assistenza tecnica, amministrativa e/o commerciale al Cliente. Il Cliente può contattare il Customer Service di Tnext ai recapiti indicati nella Carta dei Servizi, sul Sito web e in fattura. Ciascun reclamo può essere anticipato al Customer Service telefonicamente, via e-mail, ma il Cliente è tenuto a confermarlo con lettera raccomandata A.R. o PEC entro 48 (quarantotto) ore. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere inoltrati e confermati per iscritto in ogni caso entro sei mesi dalla data di effettuazione del traffico in ragione del periodo massimo di conservazione dei dati di traffico cui Tnext è sottoposto. Tnext darà riscontro ai reclami con la massima celerità, e comunque non oltre 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento della comunicazione. Anche ai sensi dell'art. 1227 Codice civile, il Cliente oltre a presentare tempestivo reclamo deve attivarsi per ridurre eventuali danni, anche utilizzando servizi a sua disposizione su altre piattaforme.
- 9.3 Al fine di realizzare gli interventi tecnici necessari e/o richiesti, il Cliente deve consentire all'Operatore, 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.
- 9.4 In fase di assistenza, la fattispecie di **"Intervento a Vuoto"** si verifica nel caso in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente per un malfunzionamento dei Servizi, venga accertato che la rete di Tnext è funzionante oppure il malfunzionamento, se effettivamente riscontrato, è indotto da cause non imputabili a Tnext (ad es. prodotti tecnicamente non compatibili presenti nella sede del Cliente, errata configurazione degli apparat da parte del Cliente) o il Cliente non è reperibile. Al verificarsi delle circostanze suddette Tnext addebiterà al Cliente, a titolo di **"Intervento a Vuoto"** un importo Una Tantum pari ad € 150,00 + Iva oltre al diritto di uscita (qualora l'intervento di assistenza venga effettuato in sede Cliente) sommato alle ore effettivamente impiegate. La tariffa oraria sarà quella in vigore al momento dell'intervento e sarà comunicata al Cliente prima dell'intervento stesso.
- 9.5 In nessun caso Tnext interverrà sugli apparat di proprietà del Cliente o da questi noleggiati, salvo i casi in cui tale intervento non sia necessario per evitare o limitare danni alle infrastrutture di proprietà di Tnext o di terzi.
- 9.6 In caso di riparazioni, interventi o manomissioni sugli apparat forniti, e/o gestiti, da Tnext da parte di persone diverse dai tecnici di Tnext, quest'ultima sarà esonerata da ogni responsabilità ed obbligo di assistenza.

10. OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 10.1 Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa vigente o dal Contratto, il Cliente si impegna per tutta la durata del Contratto a:
- utilizzare i Servizi e gli Apparat 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;
 - fare un utilizzo personale dei Servizi e/o apparat 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;
 - e) effettuare periodicamente e a proprie spese, il salvataggio dei dati, manlevando Tnext 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, gli apparati forniti da Tnext 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 Tnext;
 - h) osservare le indicazioni e le istruzioni di Tnext per l'utilizzo dei Servizi e degli apparati;
 - i) non effettuare direttamente o tramite terzi, senza autorizzazione di Tnext, interventi sulle modalità di utilizzo dei Servizi;
 - j) comunicare per iscritto a Tnext 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 Tnext 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 (dieci) giorni dal verificarsi dell'evento.
- 10.2 Il Cliente è tenuto ad osservare, nei propri locali, la normativa esistente in materia di sicurezza. In caso di mancata applicazione e/o inosservanza delle disposizioni di legge vigenti in materia, il Cliente è tenuto a tenere indenne e a manlevare Tnext da richiesta di risarcimento o qualsivoglia richiesta dovesse derivare da danni occorsi al personale di Tnext incaricato dell'installazione degli apparati presso il Cliente.

11. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

- 11.1 Il pagamento dei corrispettivi e i termini di fatturazione del medesimo sono disciplinati come segue: i corrispettivi pattuiti sono indicati nel Contratto; le fatture sono emesse da Tnext con cadenza periodica, ed addebitati a mezzo Fattura Elettronica, in formato XML, trasmesso per via telematica da TNEXT al Sistema di Interscambio (SdI), - decreto del M.E.F. 7/3/ 2008, ai sensi della Legge n. 205/2017. È obbligo del Cliente fornire i propri dati anagrafici così come presenti nell'Anagrafe Tributaria (Tnext si riserva il diritto di attivare e/o sospendere una o più modalità di invio delle fatture senza preavviso per motivi tecnici e/o organizzativi). Le fatture sono comprensive del corrispettivo per i Servizi, dell'eventuale canone di noleggio delle apparecchiature, dei consumi telefonici relativi al periodo oggetto della fatturazione, dei Servizi Accessori e di tutti i servizi resi anche occasionalmente al Cliente, nonché delle eventuali spese di spedizione; il Cliente è tenuto a pagare la fattura entro la data di scadenza indicata nella fattura stessa e secondo le modalità previste nel successivo articolo 11.4.
- 11.2 Qualora il Cliente non corrisponda gli importi dovuti entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza indicata in fattura, senza necessità di previa intimazione e costituzione in mora, Tnext ha diritto ad interessi di mora calcolati nella misura stabilita dal D.lgs. n. 231/2002 e s.m.i., oppure, nel caso di Cliente Consumatore, nella misura del saggio legale corrente maggiorato di 2 punti percentuali. Le spese per i solleciti e per l'incasso sono a carico del Cliente. In ogni caso restano fermi i limiti inderogabili consentiti dalla Legge (L. n. 108/1996 e s.m.i.) e il diritto di Tnext all'eventuale maggior danno. Saranno in ogni caso addebitati i seguenti importi: per recupero spese bancarie € 1,50 e per recupero spese insoluto € 15,00.
- 11.3 Fermo restando quanto indicato al punto precedente, nel caso di mancato pagamento entro i termini indicati in fattura Tnext avrà la facoltà, previo preavviso, di sospendere i servizi decorsi 40 (quaranta) giorni dalla relativa comunicazione in conformità alla normativa vigente. Trascorsi ulteriori 15 (quindici) giorni in assenza di adempimento, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1456 c.c., salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati.
- 11.4 Il Cliente prende atto che le modalità di pagamento previste sono:
- a) addebito diretto in conto corrente (RID) bancario;
 - b) bonifico bancario.
- 11.5 Tnext si riserva il diritto di attivare e/o sospendere una o più modalità di pagamento, per motivi tecnici e/o organizzativi. Per il Cliente Business, il RID deve essere sottoscritto necessariamente dal legale rappresentante o da persona delegata con potere di firma sul c/c bancario.
- 11.6 Il Cliente autorizza Tnext ad inviare, direttamente o indirettamente, disposizioni di addebito continuativo al proprio Istituto di credito (di seguito "l'Istituto") ed a revisionare le richieste di addebito e domiciliazione su un nuovo conto corrente bancario o postale del Cliente a fronte di una variazione o chiusura del conto bancario precedentemente utilizzato. In tal senso il Cliente si obbliga, in caso di qualunque variazione di rapporto con l'Istituto, a darne pronta comunicazione a Tnext.
- 11.7 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che il proprio Istituto, in conseguenza del ricevimento delle disposizioni di addebito continuativo inviate da Tnext, provvederà ad addebitare le somme richieste a quest'ultima società.
- 11.8 Nel caso di mancato pagamento delle fatture da parte dell'Istituto di domiciliazione, per qualsiasi ragione o causa, Il Cliente si impegna fin da ora, a provvedere immediatamente al pagamento, a mezzo bonifico bancario, delle citate fatture, anche se già munite della dicitura "pagamento mediante addebito RID" o "domiciliazione", con l'effetto che la domiciliazione potrà ritenersi automaticamente revocata.
- 11.9 Il Cliente potrà, in qualsiasi momento, revocare la autorizzazione di addebito continuativo, dandone comunicazione scritta, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, PEC o fax, a Tnext ai recapiti di cui al successivo articolo 21.
- 11.10 Qualora il Cliente abbia scelto le offerte che prevedano l'attivazione del servizio principale congiuntamente all'acquisto di beni o Servizi Accessori, con pagamento rateizzato e addebito sulla fattura, in caso di recesso sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista. Il Cliente può decidere, nell'ambito della comunicazione di recesso o in qualsiasi momento successivo, di pagare in un'unica soluzione le rate residue del piano di rateizzazione sottoscritto.
- 11.11 È salvo il diritto di Tnext al recupero dei corrispettivi non pagati, anche di quelli dovuti a titolo di contributo di attivazione e dei beni consegnati al Cliente, al risarcimento del danno ed alla corresponsione da parte del Cliente di un'indennità di mora calcolata in base alla legge. Con le medesime modalità, Tnext si riserva la facoltà di sospendere il servizio o risolvere il Contratto qualora il Cliente risulti essere a qualsiasi titolo inadempiente nei confronti di Tnext anche per Servizi diversi da quello oggetto del presente Contratto, erogati da Tnext con qualsiasi marchio commerciale.

12. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ, MANLEVA E FORZA MAGGIORE

- 12.1 Tnext garantisce un livello adeguato della prestazione dei Servizi di propria competenza e degli apparati Hardware e Software relativi a disposizione del Cliente e s'impegna al rispetto degli standard generali e specifici riportati nella Carta dei Servizi. Tnext, in ogni caso, non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da:
- a) difettoso o errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente;
 - b) difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente;
 - c) effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da Tnext di interventi e/o manomissioni sui Servizi e sulle Apparecchiature;

- d) forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso locale o di terminazione della chiamata forniti da altro operatore di telecomunicazioni, se dovuta a forza maggiore o a fatti di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da Tnext e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, scioperi;
- e) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza e infortunistica.

- 12.2 Tnext non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti ad esso direttamente o indirettamente connessi o i terzi, per i danni, le perdite, gli esborsi e costi, da questi eventualmente supportati in caso di sospensione o interruzione del Servizio dovute a forza maggiore o a caso fortuito. In nessun caso Tnext sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali o altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.
- 12.3 Nel caso in cui Tnext sia responsabile del disservizio della connessione, o per cause ad essa imputabili ed il Servizio non venga ripristinato nei tempi garantiti (salvo diversi accordi scritti col Cliente), verranno applicati gli indennizzi secondo quanto riportato nella Carta dei servizi.
- 12.4 Tnext non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino il Servizio e ha diritto di rivalersi nei confronti del Cliente per ogni responsabilità che ne sia conseguita.
- 12.5 Fermo quanto previsto nei commi precedenti, Tnext risponderà solo per gli inadempimenti del Contratto derivanti da dolo o colpa grave, corrispondendo al Cliente effettivamente e concretamente pregiudicato una somma massima limitata al corrispettivo complessivamente ed effettivamente pagato a Tnext dal Cliente per i Servizi interessati dall'inadempimento nei 2 (due) 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.

13. MODIFICHE DEL CONTRATTO

- 13.1 Tnext può modificare le specifiche tecniche del Servizio, 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.
- 13.2 Tnext informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una Raccomandata A.R. o attraverso una comunicazione a mezzo PEC indirizzata a Text.

14. RECLAMI, RIMBORSI E INDENNIZZI

- 14.1 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 Tnext, mediante raccomandata A/R o PEC agli indirizzi di cui all'articolo 21 delle presenti Condizioni Generali e, in ogni caso, entro 6 (sei) mesi dalla data di effettuazione del traffico.

15. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

- 15.1 Tnext 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 agli artt.12 e 13 delle presenti Condizioni;
 - b) qualora il Cliente abbia fornito a Tnext 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;
 - c) cessione, rivendita del Servizio senza autorizzazione scritta di Tnext ;
 - d) 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.
- 15.2 Il Contratto può essere risolto di diritto per sopravvenuta impossibilità dell'erogazione dei Servizi non imputabile a Tnext, ai sensi dell'art. 1463 del Codice civile, nonché in caso di eccessiva onerosità sopravvenuta a sensi dell'art. 1467 del Codice civile.
- 15.3 Resta inteso che in caso di risoluzione del Contratto il Cliente sarà comunque tenuto al versare un importo pari alle somme dovute, a qualunque titolo, in base al presente Contratto.
- 15.4 Nei casi di cui sopra, Tnext comunica la risoluzione del Contratto mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

16. CESSIONE DEL CONTRATTO

- 16.1 Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, il presente Contratto senza la preventiva autorizzazione scritta di Tnext.
- 16.2 Qualora Tnext acconsentisse alla cessione, il Cliente non sarà liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'art. 1408, comma 2, del Codice civile.
- 16.3 Tnext potrà, in qualsiasi momento, 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.

17. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE, LICENZE D'USO

- 17.1 Qualora Tnext 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 del Servizio, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di Tnext ovvero dei licenzianti di questo e alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.
- 17.2 Il Cliente non potrà, salvo espressa autorizzazione da parte di Tnext, 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.

18. MIGRAZIONE DEL SERVIZIO E PORTABILITÀ DELLA NUMERAZIONE

- 18.1 Per avviare la richiesta di Migrazione della linea dati e/o di Portabilità del numero geografico, il Cliente deve comunicare a Tnext il Codice di Migrazione, in modo esatto e completo allegando copia della fattura dei servizi coinvolti all'attività di migrazione, affinché la Migrazione e/o la Portabilità possano andare a buon fine.
- 18.2 Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità, sia da terzi fornitori verso Tnext, sia da Tnext verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto stipulato con l'operatore di provenienza (ivi incluso, quanto a Tnext, 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. Il Cliente mantiene il diritto di richiedere la Portabilità del Numero, sia da terzi fornitori verso Tnext, sia da Tnext verso terzi fornitori, entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del contratto con l'operatore di provenienza.

- 18.3 Tnext 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 Tnext stessa:
- del recesso del Cliente dal Contratto;
 - della richiesta di Migrazione e/o Portabilità 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.
- 18.4 La richiesta di Migrazione e/o Portabilità è evasa da Tnext entro i termini e salvo i casi previsti dalla Legge o nella Carta dei Servizi. Poiché il buon esito della procedura di Migrazione e/o Portabilità richiede comunque la cooperazione dell'operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente completa delle informazioni necessarie, resta inteso che Tnext 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.
- 18.5 In caso di richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso altro operatore, Tnext 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 e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge.
- 18.6 Nel caso di Servizio Telefonico su linea ISDN multinumero la Portabilità da e verso Tnext può riguardare i numeri secondari solo se è chiesta anche per il principale; nel caso di gruppi di numerazione ridotta (GNR) si può chiedere di mantenere l'intero arco di numerazione. Si precisa inoltre che in caso di portabilità in uscita da ISDN la portabilità andrà richiesta per singola numerazione.
- 18.7 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.
- 18.8 Tnext riporta nella Carta dei Servizi le informazioni relative alla procedura tecnica di passaggio, delle procedure adottate al fine di limitare i disservizi derivanti dall'inserimento di un codice di migrazione non corretto, delle procedure adottate in caso di KO tecnico, oltre agli indennizzi nel caso di mancato rispetto delle procedure di passaggio da un operatore all'altro.

19. TRAFFICO ANOMALO

- 19.1 Tnext 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, su tutte le linee attive, 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).
- 19.2 Qualora si verifichi una delle circostanze indicate al punto precedente, Tnext, 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 all'ordinaria cadenza di fatturazione, riabilitare il traffico in uscita solo a fronte di esplicita richiesta da parte del Cliente finale e ricevute le dovute garanzie anche in termini di sicurezza dei propri sistemi ed apparati. Tale facoltà non costituisce in nessun modo un obbligo da parte di Tnext che conserva il diritto di pretendere il pagamento del traffico telefonico svolto mediante la linea, ovvero le linee, del Cliente indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato, anche con emissione della fattura anticipata.
- 19.3 In caso di inadempimento, anche parziale e/o temporaneo, alle obbligazioni di cui al precedente comma, Tnext si riserva, altresì, il diritto di sospendere immediatamente, in tutto o in parte, il Servizio.

20. INTERPRETAZIONE DEL CONTRATTO, LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

- 20.1 Le condizioni particolari proprie dei Servizi prevalgono, ove difformi, sulle presenti Condizioni Generali, al pari delle condizioni negoziate con il Cliente. Il Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati dalla legge italiana e comunitaria.
- 20.2 Per tutte le controversie relative al Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, è competente esclusivamente il Foro di Venezia. Nel caso di Cliente Consumatore, è competente il foro del luogo di residenza o di domicilio eletto del consumatore.
- 20.3 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 (All. A Delibera n. 353/19/CONS). Inoltre, ai sensi dell'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera 353/19/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.

21. COMUNICAZIONI

- 21.1 Il Cliente è tenuto ad aggiornare Tnext su qualsiasi variazione intervenuta in merito ai propri dati identificativi e ai propri documenti. Tutte le comunicazioni inviate da Tnext all'ultimo indirizzo, fisico o telematico, reso noto dal Cliente si considereranno da questo conosciute. Tutte le comunicazioni ufficiali scritte indirizzate dal Cliente a TNEXT dovranno pervenire a:
- TNEXT S.R.L. – sede legale in Via Triestina Bassa, 85 – 30020 Eraclea (VE) Italia;
 - Indirizzo mail PEC: tnext@pec.tnext.it;
 - Indirizzo mail per richieste amministrative: ammnistrazione@tnext.it;
 - Indirizzo mail per richieste commerciali: commerciale@tnext.it;
 - Indirizzo mail per richieste supporto tecnico: assistenza@tnext.it.

22. CLAUSOLA SOLVE ET REPETE

- 22.1 Per quanto stabilito dall'art. 1462 del Cod. Civ. il Cliente non potrà in nessun caso sospendere o ritardare i pagamenti alle scadenze stabilite nelle fatture inviate, pretendere sconti, proroghe, riduzioni, eccipire inadempimenti, chiedere la risoluzione del Contratto, rimborsi e risarcimento danni, prima di aver adempiuto alle proprie obbligazioni, secondo il principio **solve et repete**. È fatto salvo il diritto del Cliente di sospendere il pagamento degli importi specificamente contestati con reclamo, pendente il reclamo, ferme comunque le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme che all'esito del reclamo dovessero risultare dovute; viceversa, qualora la contestazione degli addebiti di cui al reclamo del Cliente avesse esito positivo, Tnext provvede al relativo rimborso di quanto eventualmente pagato entro i successivi 45 giorni.

23. RISERVATEZZA DEI CODICI DI ACCESSO

- 23.1 Il Cliente si obbliga a custodire diligentemente e mantenere segreti i codici di accesso (quali per esempio User ID e password), impegnandosi ad informare tempestivamente Tnext di qualsiasi fatto che renda tali dati conoscibili a terzi e di qualsiasi uso non autorizzato degli stessi. Il Cliente si fa

carico di ogni responsabilità per le conseguenze o i danni causati per il tramite dell'utilizzo dei Servizi internet mediante i codici e/o credenziali d'accesso forniti da Tnext.

- 23.2 Tnext avrà facoltà di bloccare cautelativamente l'uso della User ID e della password qualora abbia fondato motivo di sospettare un uso improprio o non autorizzato delle stesse, preavvertendo il Cliente ove possibile e, in ogni caso, informando il Cliente quanto prima.

24. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- 24.1 Tnext, in qualità di Titolare del trattamento, fornisce al Cliente l'informativa, ai sensi della normativa Nazionale applicabile e del Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016, art. 13, ("GDPR"), sulle finalità e modalità di trattamento dei dati personali consultabile sito www.tnext.it.

25. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE, LICENZE D'USO

- 25.1 Laddove Tnext fornisca al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi ed ogni altro accessorio o documentazione inerente ai servizi, prodotti forniti o fornibili, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di Tnext. Alla cessazione del presente Contratto si intenderanno scadute le eventuali licenze a favore del Cliente. Il Cliente, non potrà riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicano totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, di pacchetti e/o supporti informatici, cederli a titolo oneroso o gratuito ovvero consentirne l'uso da parte di terzi.