CONSORZIO GLOBALNET ITALIA
Via Benedetto Dei, 64 - 50127 Firenze - P. Iva 06056330480
www.globalnetitalia.it info@globalnetitalia.it

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO XDSL

1 Oggetto del Contratto
1.1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito le "Condizioni") assieme alla Carta dei Servizi reperibile sul sito: www.globalnetitalia.it sezione "Profilo" o che potrà essere inviata su richiesta del Cliente, disciplinano il rapporto fra Consorzio Globalnet Italia (di seguito "Globalnet") e il Cliente (di seguito il "Cliente") in ordine alla fornitura di un servizio denominato XDSL (di seguito, per brevità il "Servizio") descritto nell'Offerta.
1.2 L'attivazione del Servizio presuppone la disponibilità da parte del Cliente dei seguenti requisiti minimi:
- impianto telefonico ed eventuale centralino abilitati alla connessione XDSL. Il Cliente riconosce ed accetta che la predisposizione tecnica della linea telefonica del Cliente e l'abilitazione della stessa alla connessione con tecnologia XDSL può essere correntemente effettuata da un operatore terzo e non dipende dall'attività di Globalnet
- personal computer;
- modem o router compatibile con la connessione XDSL ed in particolar modo con i protocolli di incapsulamento specificati da Globalnet Italia, detenuto a qualsiasi titolo dal Cliente.
2 Conclusione del Contratto ed erogazione del servizio
2.1 Il Cliente richiede a Globalnet la fornitura del Servizio anticipando via Fax al numero telefonico 0554369065 il Modulo d'Ordine, debitamente completato e sottoscritto e inviando via posta ordinaria a Globalnet stessa l'originale del Modulo d'Ordine al seguente indirizzo: Consorzio Globalnet Italia - Servizio
Attivazioni - Via Benedetto Dei, 64, 50127 Firenze (FI), trattenendo la copia a sé riservata.
2.2 Globalnet avrà facoltà di non accettare la proposta e di non dar seguito all'attivazione ed erogazione del Servizio o di singole opzioni, in presenza di giusta causa, dandone comunicazione al Cliente. Si considera giusta causa ogni circostanza che possa costituire un rischio per il regolare adempimento
degli obblighi contrattuali del Cliente o che possa ragionevolmente impedire o rendere tecnicamente onerosa l'attivazione o la erogazione del servizio in considerazione del fatto che la linea XDSL deve essere resa disponibile da un operatore terzo.
2.3 Il Contratto si intende concluso con l'attivazione del Servizio da parte di Globalnet che si impegna a fornire il collegamento iniziale entro 25 giorni lavorativi.
2.4 Globalnet si impegna a dare notizia, anche via e-mail, al Cliente delle eventuali modifiche tecnico, economiche prestazionali, apportate al Servizio che abbiamo effetti riduttivi o peggiorativi, con indicazione della data a partire dalla quale dette modifiche verranno implementate. Detta comunicazione dovrà essere trasmessa al Cliente almeno 30 (trenta) giorni prima dell'entrata in vigore della modifica. Entro tale termine il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso. In mancanza, le modifiche si intenderanno accettate.
2.4 All'attivazione del Servizio, Globalnet ove previsto nella Proposta Tecnico-Economica potrà concedere in comodato d'uso al cliente l'eventuale apparecchiatura (di seguito "Apparecchiatura") necessaria alla fruizione del Servizio stesso secondo quanto indicato nella Proposta Tecnico-Economica.
2.5 I beni consegnati rimarranno di proprietà di Globalnet e dovranno essere restituiti alla stessa in ogni caso di risoluzione del Contratto. In caso di mancata restituzione dell'Apparecchiatura (con accessori, manuali, Cd-Rom e quant'altro consegnato da Globalnet) entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione della fornitura del Servizio, Globalnet addebiterà il costo della stessa.
2.6 Globalnet provvederà gratuitamente a riparare o sostituire solo le apparecchiature concesse in comodato se difettose o comunque non idonee all'uso, tranne nell'ipotesi in cui risulti che il difetto o il guasto siano imputabili a imperizia, manomissione, negligenza e/o incuria nell'uso o conservazione delle stesse. In tali casi, Globalnet provvederà alla sostituzione/riparazione dietro opportuno corrispettivo, al prezzo di volta in volta indicato da Globalnet.
2.7 Il Cliente dovrà utilizzare le Apparecchiature in modo da non arrecare disturbi al Servizio. Il Cliente risponderà in via esclusiva degli eventuali danni diretti, derivanti dalle violazioni di tale obbligo, tenendo indenne Globalnet da qualsiasi conseguenza, costo o onere.
2.8 Il Cliente autorizza sin d'ora Globalnet a compiere tutto quanto necessario per la fornitura del Servizio, ivi compreso l'accesso agli immobili di sua proprietà, l'effettuazione delle verifiche tecniche e l'adempimento delle altre obbligazioni previste dal Contratto. A tal fine, Globalnet invierà tecnici muniti di apposito documento di riconoscimento in data e in orari concordati con il Cliente.
2.9 Qualsiasi intervento sulle Apparecchiature concesse in comodato e sulla rete di telecomunicazioni di Globalnet dovrà essere effettuato esclusivamente da Globalnet o da terzi da essa incaricati.
2.10 Il Cliente è tenuto, a proprie cura e spese, a predisporre i locali destinati all'installazione delle Apparecchiature, eseguendo tutti gli eventuali interventi e lavori di carattere tecnologico, ambientale, elettrico e meccanico necessari secondo le indicazioni fornite da Globalnet nella Proposta Tecnico-Economica. In particolare,il Cliente dovrà provvedere all'impianto elettrico di alimentazione e alla relativa presa di terra, rispondendo del loro corretto funzionamento.
3 Durata
3.1 Il Contratto è valido ed efficace dalla data di sottoscrizione del medesimo ed avrà una durata a tempo indeterminato salve le ipotesi di risoluzione di cui all'art 10 e di esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente che dovrà avvenire per mezzo di lettera raccomandata A/R da inviarsi a Consorzio Globalnet Italia - Via Benedetto Dei 64, 50127 Firenze (FI). In caso di recesso, Globalnet procederà alla disattivazione dell'utenza entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della lettera raccomandata A/R e il Cliente dovrà corrispondere a Globalnet un costo tecnico di disattivazione pari all'importo di €.100,00+Iva.
4 Corrispettivi - Fatturazione - Pagamenti
4.1 Per la fornitura del Servizio, il Cliente dovrà corrispondere a Globalnet le tariffe specificate nell'Offerta che costituisce parte integrante e sostanziale del presente Accordo.
4.2 Globalnet, si impegna a fornire il servizio di assistenza e manutenzione con interventi a distanza attraverso la rete internet. Tali interventi sono compresi nel costo del Servizio che comprende la Manutenzione ordinaria.
4.3 La bolletta telefonica costituisce fattura e Globalnet la invierà al Cliente per posta e/o posta elettronica a seconda della volontà espressa dal cliente. Il pagamento delle fatture emesse da Globalnet dovrà essere eseguito dal Cliente nei termini previsti dall'Offerta.
4.4 Eventuali ritardi nella comunicazione a Globalnet dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non saranno imputati all'abbonato.
5 Procedura di Reclamo
5.1 Il Cliente ha diritto di presentare reclami per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, aventi ad oggetto gli importi addebitati in fattura, malfunzionamenti o inefficienze del servizio, l'inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabilite, inoltrandoli ai recapiti indicati nella documentazione di fatturazione.
5.2. Globalnet sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo, l'applicazione dell'indennità di mora. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato da Globalnet, il cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura.
5.3 Globalnet si impegna a definire i reclami entro 45 giorni dal ricevimento. In caso di accoglimento, Globalnet provvederà alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione nella successiva fattura, salvo non si renda necessaria la liquidazione mediante
assegno o altra modalità richiesta dal Cliente. Nel caso in cui Globalnet non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto al pagamento dell'indennizzo di cui al successivo articolo 6.
5.4 In caso di rigetto, Globalnet comunicherà la risposta in esito al reclamo in forma scritta, adeguatamente motivata, indicando gli accertamenti compiuti. In tal caso, il Cliente che non abbia ancora pagato dovrà corrispondere la somma richiesta da Globalnet tramite la lettera di definizione del reclamo. Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato da Globalnet su una successiva fattura.
6 Rimborsi ed indennizzi al Cliente
6.1 Per gli inadempimenti contrattuali e il mancato rispetto degli standard di qualità, nonché nei casi di interruzione del servizio dovuti a dolo o colpa grave accertati giudizialmente o dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ove tali eventi si riferiscano esclusivamente alla rete di Globalnet, Globalnet eseguirà il pagamento di indennizzi a richiesta nella misura di Euro 50 per ogni giorno di interruzione o disservizio, escludendosi la responsabilità della stessa nel caso in cui l'interruzione o il disservizio
siano dovuti alla rete appartenente ad altri operatori con cui Globalnet ha sottoscritto accordi di interconnessione o di fornitura di servizi di telecomunicazioni.
6.2 Globalnet si impegna inoltre ad eseguire il pagamento di indennizzi automatici nei casi di ritardo nell'attivazione, compresi i casi in cui il collegamento è fornito al proprio Cliente mediante servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale, o di ritardata restituzione degli importi dovuti al Cliente ai sensi del precedente articolo 5, secondo le modalità descritte nella Carta Servizi.
6.3 Globalnet si impegna ad accreditare gli importi dovuti entro la prima fatturazione utile.
6.4 A richiesta del Cliente, i rimborsi e gli indennizzi anziché detratti dalle fatture, saranno liquidati con altro mezzo di pagamento di facile riscossione.
7 Obblighi del Cliente nell'utilizzo del Servizio
7.1 Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge o da altre previsioni del presente Contratto, il Cliente si impegna a:
(a) operare per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni della legge italiana in materia di tutela, civile e penale, di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche;
(b) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti;
(c) non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, in particolare diritti d'autore, marchi di fabbrica, segni distintivi, brevetti e altri diritti di terzi derivanti dalla legge, dal Contratto o dalla consuetudine;
(d) non danneggiare o violare o tentare di violare comunque il segreto della corrispondenza;
(e) non violare la sicurezza degli archivi e dei computers della rete, non violare la privacy di altri utenti della rete e non compromettere il funzionamento della rete e degli apparecchi che la costituiscono con programmi (virus, triojan horses, etc.) costruiti appositamente.
(f) utilizzare il Servizio esclusivamente in relazione all'ambito della propria attività e comunque a non compiere alcun atto diretto a consentire a terzi l'utilizzo del Servizio;
(g) preservare con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità della/e Password e/o del/i codice/i di identificazione del Cliente, impedendo che queste vengano utilizzate impropriamente, indebitamente, o senza sua autorizzazione, e rimanendo comunque responsabile di qualsiasi danno arrecato a Globalnet o a terzi, derivante o conseguente dalla conoscenza della stessa da parte di terzi; il Cliente si impegna altresì a notificare immediatamente e comunque per iscritto a Consorzio Globalnet Italia - Servizio Attivazioni – Via Benedetto dei 64, 50127 Firenze (FI), lo smarrimento, il furto o la perdita della/e Password e/o del/i proprio/i codice/i di identificazione.
7.2 Il Cliente garantisce che qualunque materiale immesso nelle aree pubbliche fornitegli da Globalnet è originale, con eccezione di eventuali estratti di materiale protetto da diritto d'autore che potranno essere immessi solo con il permesso scritto del titolare e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso.
7.3 Il Cliente terrà indenne Globalnet da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità spese, anche legali, subite o sostenute, inoltre la manleverà da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi nei loro confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal
presente Contratto o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del Cliente ed alle garanzie prestate con la sottoscrizione del Contratto medesimo.
7.4 Il Cliente garantisce che per l'uso del Servizio si atterrà alla normativa vigente.
7.5 In caso di violazione delle norme stabilite nel presente Contratto, Globalnet potrà sospendere il Servizio senza per questo essere tenuta a rifondere, neanche in parte, il prezzo dello stesso, è fatta salva ogni altra azione di rivalsa sui responsabili di dette violazioni.
7.6 Globalnet potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. Globalnet potrà, altresì, sospendere il servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denuncino 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.
7.7 Il Cliente assume ogni responsabilità (a) derivante dall'utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete di Globalnet che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile, (b) derivante da manomissioni o interventi sulle modalità di ricevimento del Servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da terzi non autorizzati da Globalnet e (c) circa i contenuti e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio e riterrà indenne Globalnet da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Globalnet.
8 Documentazione e identificazione Cliente
8.1 Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento del Servizio (di seguito il "Log"), compilato e custodito a cura di Globalnet. Il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo ed esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.
9 Responsabilità di Globalnet
9.1 Il Cliente riconosce che la connessione permanente alla rete Internet è realizzata attraverso l'accesso al più vicino nodo della rete per mezzo di un collegamento fisico dedicato, offerto a Globalnet da operatori terzi e che, pertanto, Globalnet non potrà essere ritenuta responsabile per i malfunzionamenti o i disservizi relativi a tale accesso.
9.2 Globalnet non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet, per la mancata assegnazione da parte dell'autorità competente dei nomi di dominio prescelti dal Cliente, per i danni quali, a titolo meramente esemplificativo perdite di opportunità e/o di affari, mancati ricavi, danni indiretti derivanti dal mancato funzionamento del Servizio.
9.3 Globalnet non sarà responsabile verso il Cliente, né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o verso terzi per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del Servizio dovute a cause di forza maggiore o a caso fortuito, a meno che direttamente imputabili a dolo o colpa grave di Globalnet. Il Cliente informerà tempestivamente Globalnet circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente al Servizio, del quale il Cliente venisse a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile dei danni diretti e indiretti che Globalnet dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione.
9.4 In ogni caso, fatto sempre salvo quanto previsto da inderogabili previsioni di legge, resta concordato con il Cliente un massimale omnicomprensivo di risarcibilità del danno da parte di Globalnet pari al 10% del corrispettivo annuo del Contratto.
9.5 Globalnet non sarà in alcun modo responsabile per ritardi, malfunzionamenti o interruzioni dovuti a forza maggiore o comunque imputabili al Cliente o a terzi. Globalnet non sarà in alcun modo responsabile per atti, omissioni, comportamenti di organizzazioni, società, persone fisiche, associazioni, istituzioni ed altre entità che, attraverso il Servizio, forniscono consulenze, servizi o prodotti. In particolare Globalnet non potrà essere ritenuta responsabile dei danni derivanti dalla mancata consegna da parte di un operatore terzo della linea XDSL nei termini previsti nell'Offerta.
9.6 Globalnet, qualora vengano connessi più computer (ovvero una LAN), non potrà essere ritenuta responsabile della eventuale configurazione della LAN e non garantirà in alcun modo il funzionamento del Servizio.
10 Clausola risolutiva espressa
10.1 Ai sensi dell'Articolo 1456 c.c. Globalnet potrà risolvere il Contratto dandone comunicazione scritta all'altra parte nel caso in cui il Cliente sia inadempiente a quanto previsto agli articoli 4 e 5 del presente Contratto.
11. Contratti stipulati fuori dai locali commerciali e a distanza
11.1 Qualora il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dall'art. 1 del D. Lgs. 15 gennaio 1992, n.50, ovvero a distanza ai sensi del D. Lgs. 22 maggio 1999, n.185, il Cliente potrà recedere dandone comunicazione a Globalnet mediante lettera raccomandata A.R. entro 10 gg. dalla attivazione del Servizio da parte di Globalnet, fatto salvo il diritto di quest'ultima di
addebitare i corrispettivi per l'attivazione e l'utilizzo del Servizio. Il recesso potrà essere comunicato anche mediante telegramma, telex o fac-simile spediti entro il termine di 10 giorni lavorativi, purché sia confermata con lettera raccomandata A.R., con le medesime modalità, entro le 48 ore successive.
12 Legge applicabile – procedura di conciliazione e foro competente
12.1 Il presente atto è disciplinato dalla legge italiana.
12.2 Per tutte le controversie che dovessero insorgere in merito alla interpretazione, all'esecuzione ed alla risoluzione del presente accordo le parti si impegnano ad esperire la procedura conciliativa di cui alla Delibera 182/02/CONS dinanzi al Corecom competente per territorio avendo riguardo al luogo in cui è ubicata l'utenza telefonica.
12.3 Le Parti riconoscono che il ricorso giurisdizionale non potrà essere proposto sino a quando non sia stato espletato il tentativo di conciliazione e che, in pendenza della procedura, Globalnet potrà sospendere il Servizio interessato dalla controversia.
12.4 Nell'istanza presentata al Corecom le parti dovranno indicare: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione e la sede dell'organismo di telecomunicazioni, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e comunicare i precedenti tentativi di composizione della controversia.
12.5 Se la conciliazione ha esito positivo, è redatto un verbale in cui si indicano i punti controversi e si prende atto dell'accordo, specificandone l'oggetto. Tale verbale costituisce titolo esecutivo.
12.6 Le Parti hanno la facoltà di esperire, in alternativa al tentativo di conciliazione presso il Corecom, un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo che rispettino i principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.
12.7 Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, le Parti potranno adire l'Autorità giudiziaria. A tal fine le Parti riconoscono che sarà esclusivamente competente il Foro di:
- Firenze nel caso in cui il Cliente sia un soggetto non qualificabile come "consumatore" ai sensi dell'articolo 1469 BIS CC.
- residenza o di domicilio elettivo del Cliente nel caso in cui quest'ultimo sia qualificabile come "consumatore" ai sensi dell'articolo 1469 BIS CC.
13. Cessione
13.1 E' fatto divieto al Cliente di cedere a terzi in tutto o in parte il presente Contratto, mentre è facoltà di Globalnet cedere in qualsiasi momento il presente Contratto previa comunicazione scritta al Cliente, a mezzo Raccomandata A/R.
14. Tutela della privacy
14.1 Globalnet, titolare del trattamento dei dati personali forniti dal cliente, ai sensi e per gli effetti dell'art.13 del Decreto legislativo 196/03, informa il Cliente che i predetti dati personali saranno trattati, con l'ausilio di archivi cartacei e di strumenti informatici e telematici idonei a garantirne la massima sicurezza e riservatezza, al fine esclusivo di fornire il Servizio. Tali dati personali potranno essere comunicati da Globalnet esclusivamente a: forze di polizia, forze armate ed altre amministrazioni pubbliche, per l'adempimento di obblighi previsti dalla legge (in specie, in materia fiscale), da regolamenti o dalla normativa comunitaria, nel quale caso l'art.24 del Decreto legislativo 196/03, non richiede il consenso alla comunicazione; società di recupero dei crediti; consulenti dell'Azienda incaricati dello svolgimento di attività legali e/o fiscali; fornitori dell'Azienda; società collegate e/o controllate dall'Azienda, nonché società, consorzi e/o altre entità giuridiche nelle quali l'Azienda partecipi in qualità di socio; e non saranno diffusi. Il Cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti di cui all'art.7 del Decreto legislativo 196/03 contattando Globalnet. Il Cliente potrà ottenere conferma dell'esistenza dei propri dati personali, l'indicazione della logica e della finalità del trattamento, il loro aggiornamento, modifica, rettifica o integrazione, ed esercitare eventuali opposizioni al trattamento.
14.2 Globalnet non sarà in alcun modo responsabile del trattamento dei dati di terzi posto in essere dal Cliente attraverso il Servizio.