

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

## SOMMARIO

Art. 1 - Norme applicabili per la fornitura dei servizi SPADHAUSEN .....	3
Art. 2 - Oggetto del Contratto.....	3
Art. 3 - Caratteristiche tecniche dei Servizi e norme generali sull'installazione .....	3
Art. 4 - Modalità di adesione e perfezionamento del Contratto.....	4
Art. 5 - Obblighi del Cliente e divieti relativi all'uso dei Servizi .....	5
Art. 6 - Garanzie e responsabilità di SPADHAUSEN.....	6
Art. 7 - Apparati forniti da SPADHAUSEN.....	8
Art. 8 - Corrispettivi, fatturazione, modalità di pagamento ed interessi moratori .....	9
Art. 9 - Sospensione del Servizio.....	10
Art. 10 - Risoluzione del Contratto.....	10
Art. 11 - Assistenza, guasti, interruzioni del Servizio .....	10
Art. 12 - Durata del Contratto.....	11
Art. 13 - Diritto di recesso.....	11
Art. 14 - Cessione del Contratto e facoltà di subentro.....	12
Art. 15 - Divieto di cessione apparecchiature e divieto di dislocazione territoriale del Servizio .....	12
Art. 16 - Diritti di proprietà intellettuale, licenze d'uso .....	12
Art. 17 - Comunicazioni .....	12
Art. 18 - Modifiche del Contratto .....	13
Art. 19 - Legge applicabile e Foro competente .....	13
Art. 20 - Reclami .....	13
Art. 21 - Autorizzazioni e normativa di settore .....	14
Art. 22 - Allegati .....	14
Art. 23 - Condizioni particolari di Contratto per il servizio SPADHAUSEN FWA.....	14
Art. 24 - Condizioni particolari di Contratto per il servizio SPADHAUSEN FTTH.....	15
Art. 25 - Condizioni particolari di Contratto per il servizio SPADHAUSEN OF .....	16
Art. 26 - Condizioni particolari di Contratto per il servizio SPADHAUSEN FTTC.....	16
Art. 27 - Condizioni particolari di Contratto per il servizio SPADHAUSEN FTTH F .....	17
Art. 28 - Condizioni particolari di Contratto VOIP con servizio di telefonia su IP .....	17
Art. 29 - Norme finali.....	19

## **Art. 1 - Norme applicabili per la fornitura dei servizi SPADHAUSEN**

La fornitura dei servizi di accesso ad Internet a pagamento denominati

- SPADHAUSEN FWA (in seguito "Servizio SPADHAUSEN FWA"),
- SPADHAUSEN FTTH (in seguito "Servizio SPADHAUSEN FTTH"),
- SPADHAUSEN OPENFIBER (in seguito "Servizio SPADHAUSEN OF"),
- SPADHAUSEN FTTC (in seguito "Servizio SPADHAUSEN FTTC"),
- SPADHAUSEN FIBERCOF (in seguito "Servizio SPADHAUSEN FTTH F"),

in seguito definiti congiuntamente "Servizi" o, genericamente, "Servizio", da parte di SPADHAUSEN al Cliente è regolata dalle presenti Condizioni Generali e Particolari di Contratto e dalle condizioni previste nei rispettivi Moduli di Adesione. L'insieme di Condizioni Generali e Particolari di Contratto, Documento di Adesione e degli altri allegati come specificati all'Art. 22 è definito in seguito anche "Contratto".

## **Art. 2 - Oggetto del Contratto**

**2.1** Il Contratto regola il rapporto intercorrente tra SPADHAUSEN SRL Unipersonale, con sede legale in Ravenna (RA), via Faentina 175/A, P.IVA e C.F.: IT02595700390. (di seguito anche denominata semplicemente "SPADHAUSEN"), ed il Cliente, come identificato sul Documento di Adesione (di seguito anche definito semplicemente "Cliente") in relazione alla fornitura, in favore di quest'ultimo, del Servizio del tipo e nelle modalità indicate dal Cliente sul Documento di Adesione stesso.

## **Art. 3 - Caratteristiche tecniche dei Servizi e norme generali sull'installazione**

**3.1** La descrizione e gli standard qualitativi dei servizi SPADHAUSEN sono contenuti nella "Carta dei Servizi", disponibile presso gli uffici SPADHAUSEN e sul sito [www.spadhausen.com](http://www.spadhausen.com).

**3.2** Le condizioni di offerta dei Servizi sono riportate, oltre che sul Documento di Adesione, anche sul sito [www.spadhausen.com](http://www.spadhausen.com) alla pagina riservata agli abbonamenti in oggetto.

**3.3** Le caratteristiche tecniche particolari del Servizio prescelto sono riportate nelle Condizioni Particolari di Contratto di cui agli Art. 23, 24, 25 e 26.

Il Cliente è a conoscenza ed accetta che la reale velocità di collegamento dipende da molti fattori (ad esempio non esaustivo, dalla congestione del server e/o della tratta al/alla quale ci si connette, dalla saturazione della dorsale sulla quale il Cliente è connesso, dal degrado del segnale a causa di eventi atmosferici, dalla distanza dal punto di accesso wireless [AP], ecc.) pertanto le prestazioni indicate nel sito web o nella documentazione commerciale sono da intendersi meramente come indicative.

**3.4** Il personale tecnico SPADHAUSEN è tenuto a gestire l'installazione con attrezzature a norma in base alle vigenti norme in materia di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro (con particolare ma non esclusivo riferimento ai cosiddetti "lavori in altezza") ed è dotato dei dispositivi di protezione individuale (DPI) richiesti per le normali attività legate all'installazione.

Compatibilmente con quanto oggetto del Contratto ed ove applicabile e conformemente alle previsioni di cui al D. Lgs 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni, il Cliente si impegna a fornire a SPADHAUSEN le informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinata ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate dal Cliente stesso in relazione alla propria attività ovvero la dichiarazione sull'esistenza o meno di rischi di interferenza e, ove necessario, la redazione e la consegna del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI). Qualora per procedure in sicurezza con l'installazione sia necessario da parte di SPADHAUSEN l'adeguamento delle procedure di Sicurezza e dei DPI ai rischi specifici del Cliente, ogni ulteriore costo relativo sarà a carico del Cliente, a seguito di approvazione di uno specifico preventivo.

**3.5** All'attivazione del Servizio, SPADHAUSEN indicherà al Cliente le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio.

**3.5.1 MODEM LIBERO.** SPADHAUSEN aderisce e rispetta la direttiva AgCom 348/18/CONS, pertanto l'Utente può utilizzare un proprio dispositivo router, a patto che soddisfi i requisiti minimi di connettività di rete. Il Cliente dovrà firmare una specifica manleva, sollevando il servizio di assistenza SPADHAUSEN da ulteriori azioni di supporto, essendo limitato alla sola verifica della presenza di connettività, non potendo diagnosticare eventuali malfunzionamenti della rete interna del Cliente. Il Cliente restituirà gli apparati a SPADHAUSEN le apparecchiature ricevute in comodato o a noleggio, in buono stato e funzionanti e il relativo corredo (scatole, imballi, documentazione accessoria) come gli erano state affidate, salvo il normale deperimento d'uso.

**3.6** Il Cliente prende atto che SPADHAUSEN mantiene una registrazione delle connessioni (Log delle connessioni in uscita) relativamente al Servizio. Il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.

**3.7** Il Cliente prende atto che SPADHAUSEN può utilizzare sistemi di Proxy e/o caching sulla rete al fine di ottimizzare e rendere più efficiente il Servizio.

#### **Art. 4 - Modalità di adesione e perfezionamento del Contratto**

**4.1** Nel caso in cui il Cliente richieda l'attivazione del Servizio prescelto attraverso una forma di sottoscrizione a distanza, SPADHAUSEN si impegna a gestire il Contratto nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e del Decreto Legislativo 06/09/2005, n. 206 (Codice del Consumo).

**4.2** SPADHAUSEN sottopone offerte e contratti al Cliente direttamente o tramite la propria rete di vendita, personalizzati in base alle esigenze tecniche, ai volumi di traffico dello stesso, ed alle eventuali apparecchiature necessarie. L'offerta può avere la forma di "contratto quadro" che regola gli ordini successivi effettuati dal Cliente.

**4.3** Il Cliente richiede l'attivazione del Servizio prescelto attraverso la sottoscrizione, anche a distanza, del relativo Documento di Adesione, contenente le specifiche tecniche ed economiche del Servizio e valido come proposta irrevocabile ai sensi dell'Art. 1329 C.C., o mediante la sottoscrizione di preventivo dedicato, e delle presenti Condizioni Generali e Particolari di Contratto. Il Cliente, all'atto della sottoscrizione del Documento di Adesione, sarà tenuto a fornire i dati anagrafici richiesti, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, nome, cognome, codice fiscale, etc.... Il Cliente è responsabile della veridicità e correttezza dei dati forniti, esonerando SPADHAUSEN da ogni e qualsivoglia conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti e/o non veritieri. I rappresentanti e/o mandatarî del Cliente dovranno fornire prova, se richiesta, dei relativi poteri.

**4.4** SPADHAUSEN si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esattezza dei dati forniti dal Cliente, salvi ed impregiudicati i diritti comunque scaturenti dal Contratto ed il diritto al pagamento del Servizio eventualmente erogato per il tempo in cui il Cliente ne avrà usufruito.

**4.5** Relativamente ai Servizi SPADHAUSEN FTTH e Servizi SPADHAUSEN FWA, a seguito della richiesta del Cliente e previo appuntamento concordato, SPADHAUSEN effettuerà un sopralluogo sul sito di installazione al fine di valutare l'effettiva copertura la fattibilità e la tipologia dell'installazione. Qualora non fosse possibile procedere con una installazione standard, SPADHAUSEN predisporrà un preventivo per i costi eccedenti.

**4.6** In caso di esito positivo delle valutazioni di fattibilità dell'installazione standard, o in caso di accettazione da parte del Cliente del preventivo aggiuntivo, SPADHAUSEN procederà all'installazione dei cavi e degli apparati necessari ed all'attivazione del Servizio.

**4.7** Con l'attivazione del Servizio, da intendersi come accettazione tacita da parte di SPADHAUSEN della proposta irrevocabile del Cliente, il Contratto si perfeziona. In caso di esito negativo delle valutazioni di cui sopra, la richiesta del Cliente si considererà decaduta, e nessun corrispettivo sarà dovuto dal Cliente a SPADHAUSEN, se non concordato in maniera diversa.

**4.8** La verifica di fattibilità dell'installazione e la successiva attivazione avverranno entro 30 giorni dalla richiesta del Cliente, salvo impedimenti tecnici non imputabili a SPADHAUSEN (quali, ad esempio, indisponibilità del Cliente, condizioni meteo non idonee per eseguire il sopralluogo e/o l'installazione etc.). Decorso tale termine, il Cliente ha facoltà di revocare la propria richiesta di attivazione con le modalità di cui all'Art.17.1.

**4.9** Il pagamento dei corrispettivi di attivazione e/o installazione, come indicati nel Documento di Adesione, unitamente al canone mensile previsto per il Servizio scelto, calcolato in base ai giorni di effettiva erogazione, dal giorno di attivazione fino all'ultimo giorno del secondo mese successivo, dovranno essere pagati entro la data di scadenza indicata in fattura. Trascorso tale termine, SPADHAUSEN si riserva la facoltà di sospendere immediatamente l'erogazione del Servizio, che verrà riattivato a seguito del pagamento delle somme comunque dovute.

**4.10** SPADHAUSEN ha facoltà di non accettare la proposta, o di subordinarne l'accettazione ad eventuali limitazioni nella fruizione del Servizio (prevedendo, ad es., soglie massime di traffico) e/o specifiche modalità di pagamento, ove sussista un giustificato motivo (in caso, ad es., di incertezza sui poteri di rappresentanza, precedenti inadempimenti verso SPADHAUSEN, iscrizione nell'elenco dei protesti, soggezione a procedure esecutive o concorsuali, etc.).

## **Art. 5 - Obblighi del Cliente e divieti relativi all'uso dei Servizi**

**5.1** Il Cliente dovrà provvedere affinché i propri computer siano correttamente configurati, provvedendo a configurare correttamente il protocollo TCP/IP per il collegamento a Internet. A tal fine, il Cliente può rivolgersi anche all'Assistenza Clienti al numero +39 0544 2330899 o consultare le guide sul sito [www.spadhausen.com](http://www.spadhausen.com) alla sezione Supporto Tecnico.

**5.2** Il Cliente è tenuto ad informare tempestivamente SPADHAUSEN di qualsiasi contestazione, pretesa o procedimento promossi da terzi in relazione al Servizio, dei quali il Cliente venga a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile degli eventuali danni, sia diretti che indiretti, subiti da SPADHAUSEN a causa della mancata o intempestiva comunicazione.

**5.3** Il Cliente garantisce:

- di essere proprietario degli impianti, superfici, aree necessarie per usufruire del servizio o, comunque, di essere stato autorizzato all'utilizzo degli stessi da parte del proprietario;
- che nessun utilizzo del Servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi da lui non espressamente autorizzati. Il Cliente assumerà, perciò, ogni responsabilità circa qualsiasi uso improprio del Servizio;

**5.4** Il Cliente si obbliga:

- a non utilizzare o far utilizzare a terzi il Servizio contro la morale e l'ordine pubblico, al fine di turbare la quiete pubblica o privata, di recare offesa, o danno diretto o indiretto a chiunque;
- a non porre in essere atti diretti a violare o tentare di violare la riservatezza dei messaggi privati o finalizzati al danneggiamento delle integrità delle risorse altrui o a provocare o danno diretto o indiretto a chiunque;
- a non utilizzare il Servizio per violare, contravvenire o far contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato Italiano;
- a non effettuare spamming o azioni equivalenti (per una definizione di spam vedere "A Set of Guidelines for Mass Unsolicited Mailings and Postings" [ftp://ftp.nic.it/rfc/rfc2635.txt](http://ftp.nic.it/rfc/rfc2635.txt) ); il Cliente prende atto del fatto ed accetta che nel caso in cui venga rilevata sulla rete attività di spamming di massa proveniente dalla propria connessione, SPADHAUSEN si riserva la facoltà di sospendere il Servizio;
- ad accettare e osservare i regolamenti e le norme pubblicate sul Web per l'utilizzo dei Servizi stessi e, in caso di mancanza di regolamenti specifici, a rispettare le indicazioni di comportamento per il buon uso delle risorse di rete contenute nel documento "Netiquette", pubblicate sul sito web della Naming Authority Italiana ([www.nic.it/NA/netiquette.txt](http://www.nic.it/NA/netiquette.txt) ), delle quali il Cliente dichiara di essere a conoscenza;

- a non utilizzare o far utilizzare il Servizio per cercare di eludere i sistemi di sicurezza di altre reti o cercare di ottenere accessi non autorizzati su altri network o server;
- al puntuale e integrale pagamento dei corrispettivi dovuti per il Servizio;
- a non intervenire o manomettere, direttamente o mediante terzi, le apparecchiature, il software e più in generale qualsivoglia prodotto concesso da SPADHAUSEN per la fruizione del Servizio;
- a proteggere la propria rete e tutti gli apparati connessi alla sua rete;
- ad attivare sistemi anti-attacco, anti-intrusione e anti-virus e, più in generale, tutti i sistemi atti ad evitare disguidi alla propria rete, alla tratta di rete sulla quale è attestato e/o ad altri Clienti;

#### 5.5. Al Cliente è vietato:

- ogni tentativo volto a scoprire la password di altri account, network o host nella rete, così come violare i loro sistemi di sicurezza. A ciò va aggiunto l'accesso a dati privati, l'uso o lo sfruttamento di server e account per cui non si ha l'autorizzazione di accesso e la violazione dei sistemi di sicurezza di altri network;
- l'uso o la distribuzione di strumenti finalizzati alla compromissione di sistemi di sicurezza (esempio: programmi di ricerca password, crack e altri simili atti ad ottenere illecitamente credenziali d'accesso);
- interferire nella normale attività di ogni utente, host o network (Denial of service DoS attacks), ivi compreso deliberati tentativi di sovraccarico, di rottura o di "flooding" di network e host presenti nella rete di SPADHAUSEN o sulla rete Internet.
- cedere o rivendere il Servizio, in tutto o in parte, a terzi, salvo che ciò sia stato espressamente pattuito con SPADHAUSEN.
- manomettere o accedere in maniera fraudolenta ai dispositivi forniti per la fornitura del servizio, quali modem, router o altri apparati di proprietà SPADHAUSEN, anche con azioni quali "RESET" dei prodotti, o ripristino alle configurazioni di fabbrica degli apparati.
- senza esplicita autorizzazione di SPADHAUSEN, in nessun caso, utilizzare la connettività per:
  - a) alimentare Server e/o Computer e/o Hot Spot e/o Access Point e/o Router e/o apparati di rete che forniscano servizi e/o connettività a soggetti diversi dall'intestatario/a del contratto, senza l'autorizzazione scritta di SPADHAUSEN;
  - b) svolgere l'attività di ISP e/o WISP.;
  - c) alimentare server, web server, FTP server, dischi remoti, servizi CLOUD, servizi di Hosting, Housing, servizi web accessibili da utenti e/o Clienti terzi e più in generale, per servizi che producano direttamente o indirettamente un reddito per il Cliente.

La violazione di questa disposizione contrattuale autorizzerà SPADHAUSEN alla cessazione immediata del servizio, nonché la rescissione per giusta causa e l'imputazione al Cliente dei costi derivanti dai danni cagionati;

**5.6** Il Cliente che violerà i sistemi di sicurezza o la sicurezza del network potrà essere accusati di reati civili e penali. SPADHAUSEN collabora con ogni sforzo con le Autorità nella salvaguardia della sicurezza del network, aiutando le forze di legge nell'investigazione di crimini e misfatti.

**5.7** In caso di violazione di uno o più dei suddetti obblighi e/o divieti, SPADHAUSEN avrà facoltà di sospendere immediatamente e senza alcun preavviso il Servizio, riservandosi inoltre il diritto di risolvere il Contratto e di trattenere le somme pagate dal Cliente a titolo di penale salvo il risarcimento del maggior danno.

**5.8** Il Cliente è tenuto a mantenere integralmente indenne SPADHAUSEN da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni di cui ai precedenti punti tutti.

**5.9** Il Cliente è tenuto a comunicare entro il giorno lavorativo precedente, una eventuale indisponibilità a rispettare un appuntamento programmato con SPADHAUSEN. E' esclusa la causa di forza maggiore, di cui il Cliente dovrà fornire riscontro. Il mancato rispetto di un appuntamento o il mancato avviso entro i termini previsti, comporterà l'addebito di 30,00 € + IVA per l'intervento a vuoto.

## Art. 6 - Garanzie e responsabilità di SPADHAUSEN

**6.1** SPADHAUSEN garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente il Servizio in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni e salvo si verifichino sospensioni del Servizio ai sensi degli Art. 5 e 9.

**6.2** SPADHAUSEN si obbliga a trattare i dati personali e le informazioni trasmesse dal Cliente nei modi e termini già comunicati al Cliente tramite la Nota Informativa per il Trattamento dei Dati e Raccolta del Consenso ed in base alle autorizzazioni dallo stesso rilasciate.

**6.3** Ai sensi, per gli effetti e nei limiti di cui alle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali, SPADHAUSEN garantisce la riservatezza delle comunicazioni effettuate attraverso il servizio di posta elettronica eventualmente offerto al Cliente. Le predette comunicazioni non saranno verificate, controllate o sottoposte a censura da parte di SPADHAUSEN né da parte di altri soggetti, eccezion fatta per l'Autorità Giudiziaria nelle forme e nei modi di legge.

**6.4** Ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che in relazione ai servizi SPADHAUSEN FWA "i servizi vengono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze, e che pertanto non può essere offerta garanzia sulla qualità del servizio". Pertanto SPADHAUSEN non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da interferenze elettromagnetiche non dipendenti da SPADHAUSEN o derivanti da perdita della visibilità dell'antenna BTS di SPADHAUSEN di riferimento dal sito di installazione dovute a costruzione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private. Qualora le cause di indisponibilità permanente del Servizio non siano da imputare al Cliente, il Contratto si intenderà risolto e null'altro sarà dovuto a SPADHAUSEN salvo restituzione di eventuali apparati e dei canoni pregressi. Il costo di disattivazione linea è sempre dovuto.

**6.5** SPADHAUSEN non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da:

- a) difettoso e/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 SPADHAUSEN di interventi e/o manomissioni sul Servizio;
- d) interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o fatti terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da SPADHAUSEN e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, eventi meteorologici eccezionali, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi, tumulti;
- e) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza ed infortunistica.

**6.6** SPADHAUSEN non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti ad esso direttamente o indirettamente collegati o i terzi per i danni, le perdite, gli esborsi ed i costi da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del Servizio dovute a forza maggiore.

**6.7** In nessun caso SPADHAUSEN 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.

**6.8** SPADHAUSEN declina qualsiasi responsabilità sia verso il Cliente sia verso terzi per ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione nell'erogazione dei Servizi causati da forza maggiore e/o impedimenti causati da terzi nei confronti di SPADHAUSEN stessa (esempio la consegna tardiva di un componente di ricambio, la caduta di connettività del fornitore, etc.).

**6.9** SPADHAUSEN non è responsabile verso il Cliente o i terzi per interruzioni o discontinuità del Servizio in caso si evinca che il problema è causato dalla natura stessa di internet e non sia da imputare ad una mancanza di gestione di SPADHAUSEN stessa.



**6.10** SPADHAUSEN non potrà ritenersi responsabile in caso il Servizio subisca un'interruzione causata da motivi amministrativi o attività illecite o qualsiasi altra fattispecie di inadempimento contrattuale.

**6.11** SPADHAUSEN ricorda al Cliente che l'utilizzo dei Servizi forniti in collaborazione con altre infrastrutture (nazionali ed internazionali) è limitato dai confini e dalle norme stabiliti dai gestori dei medesimi Servizi, nonché dalle legislazioni vigenti nei Paesi che ospitano tali Servizi e da quelle internazionali in materia. Il Cliente accetta che il Servizio è passibile di interruzione per svariate ragioni indipendenti dalla negligenza di SPADHAUSEN e che i danni provocati da ogni interruzione sono difficili da accertare. Per questo, SPADHAUSEN non sarà responsabile per tutti i danni provenienti da cause indipendenti dalla sua volontà.

**6.12** Il Cliente inoltre accetta che la responsabilità di SPADHAUSEN, in caso di negligenza, non potrà in nessun caso eccedere quanto pagato dal Cliente stesso per il Servizio durante il periodo in cui il danno si è verificato.

**6.13** In nessun caso SPADHAUSEN sarà responsabile per ogni danno collaterale o speciale, perdite o incidenti, anche se derivati da eventi atmosferici (fulmini, temporali, etc) che potessero accadere agli impianti di proprietà del Cliente a seguito dell'installazione degli apparati di SPADHAUSEN (es. se un fulmine colpisce il palo ove sono installati gli apparati di SPADHAUSEN, e il danno dovesse propagarsi all'impianto elettrico del Cliente e/o ai dispositivi ad esso collegati, SPADHAUSEN non sarà ritenuta responsabile in alcun caso, avendo svolto i lavori di installazione a norma di legge).

**6.14** Nel caso in cui il Cliente non provveda autonomamente alla protezione della propria rete come da Art. 5.4, SPADHAUSEN è autorizzata fin da ora dal Cliente, senza alcun obbligo informativo, ad intervenire al fine di proteggere e/o sospendere e/o limitare e/ filtrare e/ o cessare l'erogazione del servizio fino a quando il Cliente non prenda provvedimenti adatti e comunque, fino a quando SPADHAUSEN non riterrà sicuro l'utilizzo della connessione oggetto del presente contratto. Nel caso in cui il Cliente non provveda immediatamente ad attivare le suddette protezioni, SPADHAUSEN potrà risolvere il contratto mediante comunicazione al Cliente dell'intenzione di avvalersi della suddetta facoltà, trattenendosi i canoni delle mensilità fatturate fino a quel momento.

## **Art. 7 - Apparati forniti da SPADHAUSEN**

**7.1** Per la fornitura del Servizio prescelto, SPADHAUSEN installerà presso il Cliente apparati in comodato d'uso, salvo accordi diversi, per tutta la durata del Contratto. Il Cliente si impegna a custodire e conservare gli apparati consegnati e il relativo corredo (scatole, imballi, documentazione accessoria) con la diligenza del buon padre di famiglia ed a servirsene solo per usufruire del Servizio. Si obbliga inoltre a non cederli a terzi, neppure a titolo gratuito e/o temporaneo, a non aprirli, disinstallarli o manometterli, a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.

**7.2** SPADHAUSEN si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso degli apparati da essa forniti e/o di sostituirli in qualsiasi momento.

**7.3** I dispositivi consegnati sono coperti da Garanzia contro i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia. In ogni caso, la Garanzia non copre eventuali danni cagionati dai dispositivi o da una errata utilizzazione degli stessi ed è esclusa esplicitamente nei seguenti casi:

- a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da SPADHAUSEN, quali tentativi di accesso, reset forzati, variazione o manomissione del firmware
- b) rimozione o alterazione dei codici identificativi o numeri di serie qualora gli stessi risultino illeggibili;
- c) danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente o a negligenza o difetto di manutenzione ordinaria;
- d) uso dei dispositivi in difformità alle istruzioni ricevute.
- e) danni derivanti da fulmini/temporali/eventi meteorologici o problematiche derivanti dall'impianto elettrico (picchi corrente, sbalzi di tensione etc..).

E' inoltre escluso il dolo per furto, smarrimento, danneggiamento, o reset forzato.



Nei casi sopra elencati, in base alla tipologia di apparato installato, verranno addebitati i costi indicati nelle Condizioni Particolari del Servizio scelto di cui agli art. 23.4 e 24.5.

**7.4** In caso di guasto o deterioramento per cause naturali derivanti dal normale utilizzo, l'apparato verrà sostituito senza alcun costo.

**7.5** In caso di difetti di funzionamento coperti da Garanzia, il Cliente dovrà darne comunicazione via telefono al numero +39 0544 2330899 H24, o via mail all'indirizzo [assistenza@spadhausen.com](mailto:assistenza@spadhausen.com) non appena rileverà un difetto di servizio.

**7.6** SPADHAUSEN si riserva il diritto di decidere se riparare o sostituire il dispositivo difettoso.

**7.7** Alla cessazione del Contratto, il Cliente è obbligato a restituire a SPADHAUSEN tutte le apparecchiature ricevute in comodato o a noleggio, in buono stato e funzionanti e il relativo corredo (scatole, imballi, documentazione accessoria) come gli erano state affidate, salvo il normale deperimento d'uso. Le apparecchiature vanno restituite complete di imballo, accessori e tutto quanto ricevuto al momento dell'attivazione del Servizio. In caso di mancata o incompleta restituzione, SPADHAUSEN si riserva il diritto di considerare l'apparato come acquistato dal Cliente e di fatturare gli importi previsti dagli Art. 23.4 e 24.5 per ogni apparato non restituito.

**7.8** SPADHAUSEN non avrà alcuna responsabilità in ordine al funzionamento o ad eventuali difetti degli apparati consegnati, obbligandosi solo alla riparazione o sostituzione dell'apparecchio che presentasse difetti di fabbricazione. E' ad esclusivo rischio del Cliente l'eventuale guasto, rottura e furto di apparati dovuto a cause imputabili allo stesso o a terzi.

**7.9** Alla cessazione del Contratto, il Cliente si obbliga a restituire a sue spese a SPADHAUSEN entro 10 giorni le apparecchiature ricevute in comodato, in buono stato e funzionanti, con il relativo corredo (scatole, imballi, documentazione accessoria) come gli erano state affidate, salvo il normale deperimento d'uso. In caso contrario verrà addebitato il costo di ogni apparato non restituito.

## **Art. 8 - Corrispettivi, fatturazione, modalità di pagamento ed interessi moratori**

**8.1** Con la sottoscrizione del Documento di Adesione ed il conseguente perfezionamento del Contratto, il Cliente si obbliga a corrispondere a SPADHAUSEN i corrispettivi per la fornitura del Servizio prescelto, i relativi contributi di attivazione ed installazione, i canoni periodici e gli addebiti dovuti alle modalità di incasso e di spedizione fattura prescelti, come indicati nel Documento. La fatturazione inizierà a decorrere dalla data di effettiva attivazione del Servizio e avrà la periodicità indicata nel Documento di Adesione, fine mese. SPADHAUSEN si riserva il diritto di procedere alla fatturazione solo dopo aver ricevuto il pagamento corrispondente.

**8.2** Il Cliente si impegna a comunicare a SPADHAUSEN ogni eventuale variazione o modificazione circa i dati di fatturazione del Servizio entro e non oltre 15 (quindici) giorni dal verificarsi della variazione stessa, esonerando SPADHAUSEN da ogni e qualsivoglia conseguenza diretta o indiretta conseguente alla mancata comunicazione da parte del Cliente.

**8.3** SPADHAUSEN può variare la cadenza della fatturazione per esigenze commerciali ovvero nei casi di livelli di consumo elevati.

**8.4** Tutte le fatture inviate sia in via elettronica che in via cartacea si intendono pervenute trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente.

**8.5** Il pagamento dei contributi di attivazione ed installazione deve avvenire entro 5 giorni dall'attivazione del Servizio.

**8.6** Il pagamento dei canoni sarà anticipato e dovrà avvenire entro e non oltre la data di scadenza indicata sulle fatture e, in ogni caso sarà in anticipo rispetto al periodo di utilizzo del Servizio, salvi diversi accordi.

**8.7** Il pagamento dovrà essere effettuato per l'intero importo previsto in fattura, anche in caso di eventuale reclamo effettuato nei termini di cui al successivo Art. 20; in nessun caso il Cliente potrà addurre, quale

motivazione del mancato e/o ritardato pagamento della fattura, contestazioni relative al Servizio o comunque connesse con lo stesso. Pagamenti parziali equivalgono ad omessi pagamenti. In caso di mancato e/o ritardato pagamento, saranno addebitati al Cliente interessi di mora nella misura pari al tasso legale aumentato di cinque punti percentuali e comunque in misura non superiore al tasso determinato ai sensi della Legge 108/96, e calcolati dal primo giorno successivo alla scadenza riportata in fattura, oltre alle spese per l'eventuale insoluto e per il recupero del credito, salvo i diritti di sospensione contrattualmente previsti.

## **Art. 9 - Sospensione del Servizio**

**9.1** In tutti i casi di mancato, parziale o ritardato pagamento da parte del Cliente, SPADHAUSEN si riserva facoltà di sospendere temporaneamente il Servizio a partire dal primo giorno del periodo non pagato di utilizzo del Servizio. Qualora negli ulteriori 15 (quindici) giorni il Cliente non provveda al pagamento di quanto dovuto, SPADHAUSEN potrà sospendere il Servizio in via definitiva.

**9.2** SPADHAUSEN potrà in qualsiasi momento sospendere l'erogazione del Servizio ai sensi e per gli effetti dell'Art. 1353 C.C., qualora accerti che il Cliente si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti della stessa, o qualora accerti che il Cliente sia protestato o soggetto a procedure esecutive o concorsuali, ovvero risulti in ogni caso insolvente.

**9.3** SPADHAUSEN si riserva il diritto di addebitare 0,50 € + IVA a titolo di penale per ogni giorno di sospensione. La riattivazione del Servizio a seguito di sospensione ha un costo di 15,00 € + IVA.

**9.4** Restano in ogni caso impregiudicati tutti i diritti di SPADHAUSEN alla percezione dei corrispettivi calcolati fino al termine dell'annualità in corso del Contratto ed al recupero delle somme dovute e delle attrezzature concesse in comodato, oltre all'eventuale risarcimento del danno.

## **Art. 10 - Risoluzione del Contratto**

**10.1** SPADHAUSEN si riserva la facoltà di risolvere il presente Contratto, ai sensi dell'Art. 1456 C.C., mediante comunicazione scritta al Cliente inviata a mezzo raccomandata A.R.:

- con effetto immediato, in caso di inadempienza da Parte del Cliente agli obblighi contenuti nelle presenti Condizioni Generali e Particolari di Contratto quali, a mero titolo esemplificativo:
  - a) il Cliente ceda in tutto o in parte il Contratto;
  - b) il Cliente utilizzi le apparecchiature collegate alla rete prive di omologazione ed autorizzazione;
  - c) il Cliente violi anche solo uno degli obblighi e divieti di cui all'Art. 5;
- con effetto immediato, successivamente alla sospensione definitiva del Servizio di cui all'Art. 9.1;
- con un preavviso di 10 giorni, qualora ricorrano le evenienze di cui all'Art. 9.2.

## **Art. 11 - Assistenza, guasti, interruzioni del Servizio**

**11.1** Nel costo del canone previsto dal Documento di Adesione è incluso il servizio di Assistenza Standard, che fornirà al Cliente ogni informazione e chiarimento relativo all'utilizzo dei Servizi SPADHAUSEN. In caso di problemi al collegamento, l'utente potrà aprire una segnalazione di guasto con le modalità di cui al punto 7.5. L'assistenza viene fornita in modalità "best-effort", che comporta l'evasione delle richieste nel minor tempo possibile senza una scadenza temporale certa.

Cliente residenziale	Entro 56 ore lavorative
Cliente business	Entro il giorno lavorativo successivo, se la richiesta di assistenza è pervenuta entro le ore 12:00. Entro il secondo giorno lavorativo se la richiesta è pervenuta dopo le ore 12:00.

**11.2** L'Assistenza Standard si articola nei seguenti punti:

1. apertura richiesta di assistenza via telefono, e-mail o chat;
2. la richiesta di assistenza viene ricevuta, gestita ed elaborata in orario di ufficio;
3. da remoto si effettuano verifiche e controlli sull'apparato presso il Cliente;
4. l'operatore comunica al Cliente l'esito delle verifiche ed eventuali ulteriori operazioni di diagnosi da effettuare;
5. nel caso sia necessario un intervento a domicilio, l'operatore concorda la data con il Cliente;

**11.3** Nel caso in cui il guasto o malfunzionamento sia imputabile al comportamento doloso e/o colposo del Cliente o da terzi dallo stesso incaricati o comunque aventi diritto, o riguardante gli apparati e le attrezzature di quest'ultimo, sarà al Cliente addebitato il costo previsto dall'Art. 11.5., oltre al materiale eventualmente utilizzato.

**11.4** Se il problema è relativo alla connettività up-link di SPADHAUSEN, il Servizio verrà autonomamente ripristinato, secondo le tempistiche dei fornitori che SPADHAUSEN utilizza, senza alcun intervento presso il Cliente. Il tempo di risoluzione del guasto dipende dal fornitore di riferimento (Uplink ISP) e, poiché tale guasto è indipendente dalla volontà di SPADHAUSEN, non è legato ad eventuali contratti di assistenza stipulati tra SPADHAUSEN ed il Cliente.

**11.5** L'intervento dei tecnici a domicilio ha un costo pari al diritto di chiamata di 40,90 € + IVA che include la prima ora di lavoro oltre al costo di manodopera se l'intervento richiede una tempistica superiore alla prima ora, di 40,90 € + IVA per ora/squadra.

**11.6** In caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione del Servizio di SPADHAUSEN o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, SPADHAUSEN potrà sospendere in ogni momento, anche senza preavviso, il Servizio in tutto o in parte.

**11.7** Il Cliente può chiedere in qualsiasi momento l'attivazione del Servizio di Assistenza TOP che include interventi a domicilio senza l'addebito dei costi di cui l'Art.11.5, a fronte di un canone mensile come da condizioni generali del servizio pattuite in fase di adesione.

## **Art. 12 - Durata del Contratto**

**12.1** La durata del Contratto relativo al Servizio prescelto dal Cliente è indicata nelle Condizioni Particolari del Servizio di cui agli Art. 23.5, 24.7, 25.4 e 26.3.

Il Contratto si intende tacitamente rinnovato per eguale periodo salvo che, almeno 30 giorni prima della scadenza, una parte riceva dall'altra disdetta scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviarsi presso la sede legale di SPADHAUSEN o presso l'indirizzo comunicato dal Cliente con il Documento di Adesione o comunicato successivamente a seguito di variazione.

## **Art. 13 - Diritto di recesso**

**13.1** Ai sensi e per gli effetti dell'Art. 52 D.Lgs. 206/2005, il Cliente che sia un "consumatore" ai sensi di tale D.Lgs., potrà recedere nel termine di 14 (quattordici) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali, salvo che SPADHAUSEN abbia già dato esecuzione alla fornitura del Servizio con l'accordo del Cliente consumatore.

**13.2** Per tutta la durata del Contratto, il Cliente, ai sensi dell'Art.1, comma 3, della legge 40/2007 (Legge "Bersani"), ha diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento con le modalità indicate per il Servizio prescelto nelle Condizioni Particolari del Servizio di cui agli Art. 23.5, 24.7, 25.4 e 26.3.

**13.3** SPADHAUSEN potrà in qualsiasi momento recedere dal Contratto, con preavviso di almeno 30 giorni. In tale eventualità, il Cliente è comunque tenuto al pagamento del corrispettivo dovuto e non ancora pagato per il periodo di fruizione del Servizio. Nel caso in cui il Cliente abbia già pagato anche mensilità non fruite,

SPADHAUSEN provvederà all'emissione di nota di accredito ed al rimborso dei canoni già pagati e riferiti al Servizio non usufruito tramite bonifico bancario entro 30 giorni dalla data di cessazione.

**13.4** In ogni caso, il recesso dovrà essere comunicato all'altra parte con le modalità di cui agli Artt. 17.1 e 17.2.

**13.5** La disattivazione dei Servizi da parte di SPADHAUSEN avverrà entro 30 (trenta) giorni, salvo eventuali ritardi per ragioni di carattere tecnico non originariamente prevedibili.

**13.6** SPADHAUSEN avrà tuttavia diritto di ottenere dal Cliente il pagamento di qualsiasi importo derivante dal mancato rispetto delle condizioni promozionali eventualmente applicate al Servizio acquistato.

#### **Art. 14 - Cessione del Contratto e facoltà di subentro**

**14.1** E' fatto divieto al Cliente di cedere il Contratto a terzi, a titolo gratuito o oneroso, temporaneamente o definitivamente, senza il consenso scritto di SPADHAUSEN. In ogni caso, il Cliente non è liberato dalle proprie obbligazioni verso SPADHAUSEN qualora, in violazione di quanto sopra descritto, ceda a qualunque titolo a terzi il Contratto.

**14.2** Ferma restando la responsabilità diretta di SPADHAUSEN nei soli confronti del Cliente per l'esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto, la stessa potrà avvalersi per l'esecuzione del Contratto di terze parti da essa selezionate.

**14.3** Il subentro ad un contratto ha un costo di 32,70 € + IVA.

#### **Art. 15 - Divieto di cessione apparecchiature e divieto di dislocazione territoriale del Servizio**

**15.1** Con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente prende atto ed accetta che i Servizi sono fisicamente vincolato all'indirizzo di installazione così come indicato dal Cliente all'atto della sottoscrizione del Documento di Adesione.

**15.2** E' fatto assoluto divieto al Cliente di cedere a terzi e/o dislocare direttamente o indirettamente, definitivamente e/o temporaneamente, le apparecchiature fornite per la ricezione del Servizio. Il Cliente esonera espressamente SPADHAUSEN da ogni e qualsivoglia conseguenza penale e/o civile, diretta e/o indiretta e/o a terzi in conseguenza dell'inadempimento della presente prescrizione.

**15.3** E' fatta salva l'ipotesi in cui, per comprovate necessità del Cliente, compatibilmente con le esigenze e possibilità tecniche di SPADHAUSEN e previa richiesta scritta da inviare a SPADHAUSEN, il Servizio e le apparecchiature necessarie alla fruizione dello stesso, possano essere trasferite e/o dislocate, ad opera esclusivamente dei tecnici incaricati da SPADHAUSEN, presso un nuovo indirizzo comunicato dal Cliente.

#### **Art. 16 - Diritti di proprietà intellettuale, licenze d'uso**

**16.1** Laddove SPADHAUSEN abbia fornito al Cliente software, hardware, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi ed ogni altro accessorio, necessari per la fruizione del Servizio prescelto, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di SPADHAUSEN ovvero, a seconda dei casi, dei licenzianti di questa e alla cessazione del presente Contratto si intenderanno cessate altresì eventuali licenze a favore del Cliente.

**16.2** Il Cliente, salvo esplicita autorizzazione da parte di SPADHAUSEN, non potrà riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, di pacchetti e/o supporti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito ovvero consentirne l'uso da parte di terzi.

#### **Art. 17 - Comunicazioni**

**17.1** Le comunicazioni del Cliente a SPADHAUSEN inerenti al Contratto dovranno essere spedite all'indirizzo di cui in epigrafe con qualunque mezzo per il quale sia prevista una prova di consegna, salvo che sia espressamente prevista nel Contratto una specifica forma di comunicazione.

**17.2** Tutte le comunicazioni di SPADHAUSEN al Cliente inerenti al Contratto saranno effettuate ai recapiti indicati sul Documento di Adesione (o sulle successive modifiche), salvo che non sia espressamente richiesta nel Contratto o da inderogabili obblighi di legge una particolare forma di comunicazione.

**17.3** Si intendono validamente effettuate anche le comunicazioni al Cliente contenute nelle fatture.

## **Art. 18 - Modificazioni del Contratto**

**18.1** Il Cliente accetta ogni modifica del Contratto resa necessaria da disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità.

**18.2** Salva l'eventuale immediata operatività delle modifiche di cui al precedente Art. 18.1, a fronte di modifiche del Contratto unilateralmente predisposte da SPADHAUSEN per sopravvenute esigenze tecniche, economiche o gestionali, come meglio specificate nella comunicazione della modifica, il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto dandone comunicazione scritta a SPADHAUSEN nelle modalità prevista dall'Art. 17.1 entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica. In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di SPADHAUSEN della comunicazione di recesso del Cliente. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

**18.3** L'upgrade di abbonamento è possibile in ogni momento, e la variazione è gratuita. Il downgrade è possibile solo dopo che sono trascorsi almeno 6 mesi dall'entrata in vigore del contratto ed è soggetto a un costo di € 10+IVA per la riconfigurazione delle larghezze di banda. In caso di connettività FWA, se viene richiesto downgrade al profilo "ECONOMY", verrà addebitato un costo di 4,1 € + IVA per il noleggio del router di tipo superiore, fornito con linee superiori al tipo "ECONOMY".

## **Art. 19 - Legge applicabile e Foro competente**

**19.1** Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

**19.2** Ai sensi dell'Art. 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997 n.249 e successive modificazioni ed integrazioni, per le sole controversie espressamente indicate dalla AGCOM ed eventualmente insorte tra il Cliente e SPADHAUSEN attinenti l'erogazione del Servizio, gli stessi si obbligano ad esperire il tentativo di conciliazione davanti all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nel caso in cui ciò sia richiesto dalla normativa vigente e rispettando i criteri e le procedure per la soluzione non giurisdizionale delle controversie eventualmente stabiliti dall'Autorità. Qualora il Cliente fosse un consumatore, come definito dall'art. 1469-bis c.c., il Foro del luogo di residenza o del domicilio elettivo dello stesso sarà competente in via esclusiva per le controversie eventualmente insorte circa la validità, l'efficacia, l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto. Qualora il Cliente fosse soggetto diverso dal consumatore, come definito dall'art. 1469-bis c.c., le parti riservano competenza esclusiva al Foro di Ravenna.

## **Art. 20 - Reclami**

**20.1** Il Cliente potrà inviare i reclami relativi alla erogazione del Servizio all'indirizzo di posta elettronica [abuse@spadhausen.com](mailto:abuse@spadhausen.com) o ai recapiti telefonici dell'assistenza tecnica.

**20.2** Eventuali reclami e richieste di rimborso relativi alla fatturazione per i Servizi resi da SPADHAUSEN dovranno essere inoltrate alla stessa nei modi prevista dall'Art. 17.1, entro i termini previsti per il pagamento delle fatture stesse. Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato entro 30 (trenta) giorni successivi alla conclusione delle verifiche, da parte di SPADHAUSEN, con accredito sulla fattura successiva alla definizione della richiesta di rimborso o di reclamo o con emissione di nota di accredito.

## **Art. 21 - Autorizzazioni e normativa di settore**

**21.1** Il Cliente prende atto che le legislazioni nazionali dei singoli Paesi interessati, la regolamentazione internazionale in materia ed i regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate regolano il Servizio fornito da o attraverso altre infrastrutture, sia nazionali che estere, utilizzate per mezzo e in occasione dell'erogazione del Servizio. Dette normative possono prevedere limitazioni nell'utilizzazione del Servizio o particolare regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione del Servizio stesso.

## **Art. 22 - Allegati**

**22.1** Il Cliente dichiara inoltre di aver ricevuto, compreso, e accettato le condizioni indicate nella seguente documentazione allegata:

- a) Documento di Adesione;
- b) Il presente contratto di servizio;
- c) Condizioni generali delle promozioni concordate in fase di adesione;

## **Art. 23 - Condizioni particolari di Contratto per il servizio SPADHAUSEN FWA**

**23.1** Il servizio SPADHAUSEN FWA è fornito mediante un router da esterno con antenna integrata collegato con singolo cavo ethernet (FTP Cat.5e) ad un alimentatore, all'interno dell'immobile, e da lì direttamente al PC o alla LAN del Cliente.

**23.2** L'installazione STANDARD, il cui costo è specificato nel Documento di Adesione, prevede l'installazione degli apparati e l'aggancio alla rete SPADHAUSEN. Nel costo sono inclusi il montaggio dell'antenna su un palo già esistente sul tetto/balcone, la posa del cavo fino ad una lunghezza massima di 25 metri, fino a massimo 2 ore di lavoro (intese come ora di lavoro complessivo, indipendentemente dal numero di tecnici operanti, e calcolate a partire dalla partenza del tecnico dalla sede SPADHAUSEN). Eventuali necessità extra rilevate al momento del sopralluogo iniziale (es. installazione di un palo dedicato), possono essere concordate direttamente con il tecnico e verranno evase a seguito dell'approvazione del relativo preventivo.

Il costo di installazione standard per il servizio SPADHAUSEN FWA è di 163,85 € + IVA.

**23.3** In merito al servizio di installazione STANDARD, si precisa inoltre che:

- l'intervento prevede una ed una sola uscita del tecnico compresa nel prezzo;
- il cavo proveniente dall'antenna verrà steso esternamente lungo il muro dell'immobile ed entrerà tramite un foro in parete, nella prima stanza utile (si intende la prima stanza che è raggiungibile con un foro in parete quando si stende il cavo dall'apparato all'abitazione stessa);
- eventuale cavo schermato (Cat. 5e FTP) aggiuntivo che si rendesse necessario (oltre ai 25 metri inclusi nel costo), viene fornito a 1,00 € +IVA/metro;
- la configurazione di apparati quali router o personal computer o della rete del Cliente non è compresa nel prezzo.

**23.4** Nei casi elencati dell'Art. 7.3, verranno addebitati al Cliente i costi sotto indicati, in base alla tipologia di apparato installato:

Alimentatore	a partire da 25,00 € + IVA
Riconfigurazione router a seguito di RESET	10,00 € +IVA
Apparato radio esterno (CPE)	a partire da 120,00 € +IVA
Access-Point Wi-Fi	a partire da 60,00 € +IVA

**23.5** Il Contratto per il servizio SPADHAUSEN FWA ha durata annuale senza vincoli, a meno che non siano state concordate condizioni particolari in fase di adesione



**23.6** Con riferimento all'Art. 13.2 e alla delibera AGCOM n. 487/18/CONS, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento, con un preavviso di 30 giorni, con addebito del costo di gestione del recesso (smontaggio CPE, rimozione cavo LAN tra CPE e POE, ritiro apparati)..

SPADHAUSEN avrà tuttavia diritto di ottenere dal Cliente il pagamento di qualsiasi importo derivante dal mancato rispetto delle condizioni promozionali eventualmente applicate al Servizio acquistato.

In caso di disdetta del servizio, Lo smontaggio può essere eseguito esclusivamente da tecnici SPADHAUSEN, salva diversa autorizzazione scritta, al costo previsto dall'Art. 11.5. A tal fine, SPADHAUSEN provvederà entro 10 giorni a contattare il Cliente al fine di fissare un appuntamento per i propri tecnici.

## **Art. 24 - Condizioni particolari di Contratto per il servizio SPADHAUSEN FTTH**

**24.1** Il servizio SPADHAUSEN FTTH è fornito mediante collegamento in fibra ottica nel modello FTTH dalla centrale fino al luogo di installazione indicato dal Cliente sul Documento di Adesione. Tramite il collegamento in fibra ottica sono erogati servizi di accesso ad Internet ed eventualmente di telefonia fissa in modalità VOIP. Il servizio sopraindicato si eroga utilizzando infrastruttura in fibra ottica di proprietà SPADHAUSEN.

**24.2** L'installazione STANDARD, comprende:

- la posa della fibra dal pozzetto Spadhausen più vicino fino al sito di installazione indicato dal Cliente sul Documento di Adesione mediante l'utilizzo, ove possibile, di condutture pre-esistenti;
- fino a 5 metri su asfalto, 7 metri non su asfalto;
- l'installazione presso il sito di installazione degli apparati necessari all'erogazione del Servizio.

Il costo di installazione standard per il servizio SPADHAUSEN FTTH è di 327,78 € + IVA.

Sono escluse eventuali opere murarie e di pittura dentro il sito indicato dal Cliente, per le quali è necessario richiedere un eventuale preventivo ad-hoc.

**24.3** L'installazione è esclusivamente a cura del personale tecnico di Spadhausen, onde garantire un elevato livello qualitativo del Servizio, che viene consegnato pronto all'uso, "chiavi in mano".

**24.4** SPADHAUSEN, in qualità di operatore autorizzato, agisce in rispetto del D.lgs 1 agosto 2003, n. 259 (Codice delle Comunicazioni elettroniche), pertanto ricorda che secondo l'art. 91, comma 2 (Limitazioni legali della proprietà), "Il proprietario od il condominio non può opporsi all'appoggio di antenne, di sostegni, nonché al passaggio di condutture, fili o qualsiasi altro impianto, nell'immobile di sua proprietà occorrente per soddisfare le richieste di utenza degli inquilini o dei condomini.". Il Cliente è tenuto a consentire gratuitamente a Spadhausen o alle ditte da essa incaricate l'accesso e l'attraversamento, anche sotterraneo, dell'immobile di sua proprietà per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento. L'attivazione ed il conseguente perfezionamento del Contratto non possono compiersi se chi richiede il Servizio non consenta il predetto accesso e/o attraversamento. Qualora il collegamento alla rete sia impedito da terzi che non consentano l'attraversamento e/o l'accesso alla loro proprietà, SPADHAUSEN non sarà responsabile per ritardi o per la revoca della richiesta di collegamento.

**24.5** Nei casi elencati dell'Art. 7.3, verranno addebitati al Cliente i costi sotto indicati, in base alla tipologia di apparato installato:

Media Converter / ONT	a partire da 55,00 € + IVA
Patch in fibra	a partire da 6,00 € +IVA
Router WIFI (vari modelli)	a partire da 80,00 € +IVA
Box di terminazione fibra	a partire da 20,00 € +IVA

**24.6** In caso di taglio o rottura nel cavo di fibra all'interno del sito di installazione dovuto a causa imputabile al Cliente, il costo di riparazione parte da 50,00 € + IVA



**24.7** Il Contratto per il servizio SPADHAUSEN FTTH ha durata annuale senza vincoli, a meno che non siano state concordate condizioni particolari in fase di adesione.

**24.8** Con riferimento all'Art. 13.2 e alla delibera AGCOM n. 487/18/CONS, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento, con un preavviso di 30 giorni, con addebito del costo di gestione del recesso (smontaggio box terminazione Fibra, ritiro apparati, rimozione fibra dal sito di installazione alla rete stradale, permessi comunali):

SPADHAUSEN avrà tuttavia diritto di ottenere dal Cliente il pagamento di qualsiasi importo derivante dal mancato rispetto delle condizioni promozionali eventualmente applicate al Servizio acquistato.

#### **Art. 25 - Condizioni particolari di Contratto per il servizio SPADHAUSEN OF**

**25.1** Il servizio SPADHAUSEN OF è fornito mediante collegamento su infrastruttura di proprietà OPENFIBER, fino al luogo di installazione indicato dal Cliente sul Documento di Adesione. Tramite il collegamento in fibra ottica o radio sono erogati servizi di accesso ad Internet ed eventualmente di telefonia fissa in modalità VOIP.

**25.2** L'installazione della fibra ottica prevede di collocare la borchia ottica (ONT) nel punto più vicino accessibile all'infrastruttura esistente (es. linea telefonica o linea elettrica) in prossimità dell'ingresso dell'appartamento o dell'abitazione, pertanto in questa fase è necessario che non vi siano parti di impianto inaccessibili a causa di scatole di derivazione poste dietro mobili o altre strutture oppure a causa della mancanza di chiavi per vani o nicchie contatori ENEL, è quindi consigliabile prima dell'arrivo dei tecnici rendere tutto accessibile per non causare un "intervento a vuoto" che avrà un costo di 50,00 € + IVA.

L'intervento a vuoto sarà causato anche se durante la fase di installazione ci dovessero essere degli imprevisti di qualsiasi natura o la necessità di lavorazioni aggiuntive che costringessero i tecnici ad annullare l'intervento.

Il costo di installazione standard per il servizio SPADHAUSEN OF è di 188,44 € + IVA.

**25.3** L'annullamento della pratica di richiesta connettività SPADHAUSEN OF avrà un costo di gestione di 40,00 € + IVA.

**25.4** Il Contratto per il servizio SPADHAUSEN OF ha durata annuale senza vincoli, a meno che non siano state concordate condizioni particolari in fase di adesione.

**25.5** Con riferimento all'Art. 13.2 e alla delibera AGCOM n. 487/18/CONS, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento, con un preavviso di 30 giorni, con addebito del costo di gestione del recesso.

SPADHAUSEN avrà tuttavia diritto di ottenere dal Cliente il pagamento di qualsiasi importo derivante dal mancato rispetto delle condizioni promozionali eventualmente applicate al Servizio acquistato.

#### **Art. 26 - Condizioni particolari di Contratto per il servizio SPADHAUSEN FTTC**

**26.1** Il servizio SPADHAUSEN FTTC è fornito mediante collegamento misto in fibra ottica e rame nel modello FTTC dal più vicino armadio su infrastruttura telefonica in rame di altro operatore, fino al luogo di installazione indicato dal Cliente sul Documento di Adesione. Tramite il collegamento sono erogati servizi di accesso ad Internet ed eventualmente di telefonia fissa in modalità VOIP.

**26.2** L'installazione prevede la verifica di fattibilità dell'impianto telefonico esistente da parte di un tecnico autorizzato.

Il costo di installazione standard per il servizio SPADHAUSEN FTTC è di 163,85 € + IVA.

**26.3** Il Contratto per il servizio SPADHAUSEN FTTC ha durata annuale senza vincoli, a meno che non siano state concordate condizioni particolari in fase di adesione.

**26.4** Con riferimento all'Art. 13.2 e alla delibera AGCOM n. 487/18/CONS, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento, con un preavviso di 30 giorni, con addebito del costo di gestione del recesso: SPADHAUSEN avrà tuttavia diritto di ottenere dal Cliente il pagamento di qualsiasi importo derivante dal mancato rispetto delle condizioni promozionali eventualmente applicate al Servizio acquistato.

## **Art. 27 - Condizioni particolari di Contratto per il servizio SPADHAUSEN FTTH F**

**27.1** Il servizio SPADHAUSEN FTTH F è fornito mediante collegamento su infrastruttura di proprietà FIBERCOOP, fino al luogo di installazione indicato dal Cliente sul Documento di Adesione. Tramite il collegamento in fibra ottica o radio sono erogati servizi di accesso ad Internet ed eventualmente di telefonia fissa in modalità VOIP.

**27.2** L'installazione della fibra ottica prevede di collocare la borchia ottica (ONT) nel punto più vicino accessibile all'infrastruttura esistente (es. linea telefonica o linea elettrica) in prossimità dell'ingresso dell'appartamento o dell'abitazione, pertanto in questa fase è necessario che non vi siano parti di impianto inaccessibili a causa di scatole di derivazione poste dietro mobili o altre strutture oppure a causa della mancanza di chiavi per vani o nicchie contatori ENEL o Telecom, è quindi consigliabile prima dell'arrivo dei tecnici rendere tutto accessibile per non causare un "intervento a vuoto" che avrà un costo di 50,00 € + IVA.

L'intervento a vuoto sarà causato anche se durante la fase di installazione ci dovessero essere degli imprevisti di qualsiasi natura o la necessità di lavorazioni aggiuntive che costringessero i tecnici ad annullare l'intervento.

Il costo di installazione standard per il servizio SPADHAUSEN FTTH F è di 163,85 € + IVA.

**27.3** L'annullamento della pratica di richiesta connettività SPADHAUSEN FTTH F avrà un costo di gestione di 40,00 € + IVA.

**27.4** Il Contratto per il servizio SPADHAUSEN FTTH F ha durata annuale senza vincoli, a meno che non siano state concordate condizioni particolari in fase di adesione.

**27.5** Con riferimento all'Art. 13.2 e alla delibera AGCOM n. 487/18/CONS, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento, con un preavviso di 30 giorni, con addebito del costo di gestione del recesso.

SPADHAUSEN avrà tuttavia diritto di ottenere dal Cliente il pagamento di qualsiasi importo derivante dal mancato rispetto delle condizioni promozionali eventualmente applicate al Servizio acquistato.

## **Art. 28 – Condizioni particolari di Contratto VOIP con servizio di telefonia su IP**

**28.1** Il servizio di telefonia su IP consente al Cliente, dotato dei necessari supporti tecnici, di effettuare e ricevere telefonate attraverso l'utilizzo di linee telefoniche virtuali, ovvero attraverso l'utilizzo della connessione a banda larga. Il Cliente è consapevole ed accetta che il servizio non è da intendersi come sostitutivo della linea telefonica tradizionale (PSTN), ovvero è da intendersi come una applicazione erogabile su un accesso ad Internet a banda larga.

**28.2** Il servizio di telefonia su IP consente al Cliente di effettuare comunicazioni vocali nazionali ed internazionali grazie alla tecnica VoIP (Voice Over Internet Protocol), con le modalità tecniche di fornitura, accesso e fruizione del Servizio di seguito evidenziate.

L'attivazione e la fornitura del Servizio di Telefonia su IP presuppongono l'esistenza di una connessione a banda ultra-larga o altra tecnologia di trasmissione dati a commutazione di pacchetto fornita dalla stessa SPADHAUSEN.

**28.3** Il servizio è fornito mediante apparati configurati e collaudati positivamente presso il Cliente. Il Cliente può dotarsi di apparati preconfigurati e/o di software diversi da quelli indicati da SPADHAUSEN ma, in tal caso, SPADHAUSEN non può fornire al Cliente supporto tecnico nella configurazione degli apparati, se non la fornitura dei soli parametri di configurazione; in tal caso, inoltre, SPADHAUSEN non può garantire la

disponibilità e qualità del Servizio di Telefonia su IP, né rispondere di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti del Servizio.

**28.4** L'accesso e l'utilizzo del servizio di telefonia su IP avviene attraverso una procedura di autenticazione informatica, con un codice di identificazione del Cliente (user name) e una parola chiave (password/PIN) la cui conoscenza da parte di terzi consente a questi ultimi l'utilizzo dei Servizi in nome del Cliente. Il Cliente è tenuto a conservare la password/PIN con la massima riservatezza, essendo responsabile di ogni suo utilizzo illegittimo, non autorizzato e/o comunque contrarie a norme imperative. A tal fine, il Cliente esonera SPADHAUSEN da ogni e qualsivoglia responsabilità connessa al cattivo uso dei dati di accesso.

**28.5** Il Cliente prende atto che il servizio di telefonia su IP non potrà essere fruito in caso di mancanza di elettricità, a meno che lo stesso non provveda a propria cura e spese a munire gli apparati telefonici e/o di rete di appositi gruppi di continuità.

Il Cliente prende atto che, alla data di sottoscrizione del presente contratto, il servizio di telefonia su IP non consente l'invio dell'identificativo del chiamante (CLI), né di usufruire di altri servizi per i quali è necessaria l'identificazione della linea chiamante. Qualora tali servizi divenissero tecnologicamente possibili, SPADHAUSEN lo renderà noto al Cliente.

Il Cliente prende altresì atto che il Servizio offerto dalla SPADHAUSEN non consente l'utilizzo di numerazioni a tariffazione speciale (166, 899, etc.), e che viene applicato uno sbarramento selettivo delle chiamate verso l'estero e delle chiamate Premium (Satellitari Internazionali, 899, 894 e 895, con esclusione delle numerazioni composte da sei cifre, decade 4 a sovrapprezzo). Tuttavia resta salva la facoltà del Cliente di richiedere alla SPADHAUSEN lo sblocco delle chiamate verso l'estero e delle chiamate Premium, in merito al sistema di telefonia VOIP, sottoscrivendo debito modulo di richiesta in tal senso. In tal caso, il Cliente esonera espressamente SPADHAUSEN da qualsiasi responsabilità in ordine alla manomissione, hackeraggio, malware, furto della propria linea telefonica e dei correlativi dati nonché in caso di addebiti fraudolenti e/o anomali, che dovessero verificarsi a causa di chiamate verso l'estero e/o premium effettuate, rinunciando sin d'ora ad avanzare contro SPADHAUSEN, a qualsiasi titolo, richieste di risarcimento danni, indennizzi e rimborsi.

Il Cliente prende atto che non è garantito in alcun modo il funzionamento di POS tradizionali, macchine FAX o combinatori telefonici per antifurto, mentre il POS di tipo ETHERNET (da richiedere alla propria banca) è perfettamente compatibile il servizio di connettività erogato da SPADHAUSEN.

**28.6** Il Cliente accetta il valore probatorio dei registri di collegamento tenuti da SPADHAUSEN, con esplicito e particolare riferimento a quelli che dettano i consumi a tempo o a volume ai fini della fatturazione.

**28.7** Il Cliente è tenuto a rispettare i limiti di traffico uscente verso i cellulari nazionali ed il traffico uscente verso i telefoni fissi soggetto a condizione di uso lecito e corretto e conforme ai parametri concordati in fase di adesione.

**28.8** Nel caso di superamento di almeno uno di tali parametri, SPADHAUSEN si riserva il diritto di effettuare le necessarie verifiche, con facoltà di sospendere l'applicazione delle condizioni tariffarie specifiche, e di addebitare il traffico secondo le condizioni economiche dell'offerta VOIP disponibile sul sito web [www.spadhausen.com](http://www.spadhausen.com), con prezzi a consumo, ovvero di risolvere il Contratto relativo al servizio telefonico e/o al servizio dati.

Per la fornitura del Servizio di Telefonia su IP, SPADHAUSEN consegnerà al Cliente apparati in comodato d'uso per tutta la durata del Contratto. Il Cliente dovrà attrezzare, a propria cura e spese, i propri locali al fine di permettere la corretta installazione e/o applicazione degli apparati forniti. Il Cliente si impegna altresì a custodire e conservare gli apparati consegnati in comodato con la diligenza del buon padre di famiglia e a servirsene solo per usufruire dei Servizi resi da SPADHAUSEN e prescelti all'atto della sottoscrizione del Documento di Adesione. Il Cliente prende atto, ed accetta, che SPADHAUSEN installerà le proprie apparecchiature di ricezione solo ed esclusivamente nel punto di arrivo della linea internet dalla stessa fornita, restando a carico dell'utente l'eventuale adeguamento della linea telefonica rispetto alle proprie esigenze personali e logistiche, fatta eccezione per le ipotesi di clienti richiedenti la portabilità.

**28.9** SPADHAUSEN può richiedere che il Cliente versi, a titolo di garanzia del suo adempimento, un deposito infruttifero di interessi, per un importo pari ad € 30,00 € (trenta/00). Nei casi di estinzione del Contratto per causa non imputabile al Cliente, SPADHAUSEN restituirà al Cliente detto deposito - previo pagamento o compensazione degli importi eventualmente ancora dovuti alla stessa.

#### **Art. 29 - Norme finali**

**29.1** Il presente documento, inviato al Cliente o di cui il Cliente dichiara di aver preso visione, intende assolvere anche gli obblighi di informazione ai quali è tenuta SPADHAUSEN in conformità con le disposizioni normative previste per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dai locali commerciali (Codice del Consumo).