

Condizioni generali di contratto

Articolo 1 - Definizioni

1.1. Ai fini del presente Contratto, i termini successivamente indicati, con lettera maiuscola, avranno il seguente significato:

"Fornitore del Servizio", si intende la società Axera S.p.A. (di seguito anche "Axera"), con sede legale in Montecitorio Maggiore, Via Madonnetta 215 int. 4, iscrizione presso il Registro delle Imprese di Vicenza n. 32973, partita IVA n. 02508980246

"Carrier-Preselection": indica il servizio che permette al Cliente di scegliere su base permanente un solo operatore, senza la necessità di digitare alcun codice identificativo dello stesso, per la realizzazione delle chiamate locali, interurbane, internazionali e verso cellulari;

"Carta dei Servizi": indica i diritti e gli obblighi che disciplinano i rapporti tra il Cliente e l'operatore di Telecomunicazioni. La Carta dei Servizi è reperibile, tra l'altro, all'indirizzo internet www.axera.it/carta-dei-servizi. La Carta dei Servizi costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti condizioni generali di contratto. Allo stesso indirizzo internet è possibile reperire informazioni sugli obiettivi e i risultati di qualità del servizio Axera, nonché le caratteristiche peculiari dell'offerta relativamente alla qualità del servizio di accesso;

"Cliente": indica la persona fisica che sottoscrive la Proposta di Abbonamento;

"Contratto": indica l'insieme della Proposta di Abbonamento sottoscritta dal Cliente ed accettata da Axera S.p.A., di cui le condizioni generali di contratto (di seguito "Condizioni Generali"), la Carta dei Servizi, l'Offerta commerciale così come richiamata nella Proposta di Abbonamento ed ogni altro allegato costituisca parte integrante ed essenziale;

"Dispositivo di Accesso": indica il dispositivo di collegamento ed accesso alla Rete Axera S.p.A. (quale, ad esempio, il Router e/o il Modem);

"Number Portability" ovvero "SPP": indica il servizio di "Service Provider Portability" che consente al Cliente di mantenere il numero telefonico precedentemente assegnatogli da altro operatore di telefonia, nel momento in cui il Cliente decida di cambiare l'operatore di appartenenza;

"Offerta Commerciale": indica il documento predisposto da Axera S.p.A. e reso noto al Cliente, nonché le informazioni indicate nel sito www.axera.it, ovvero comunicate con altre modalità telematiche, contenenti le caratteristiche tecniche del Servizio, i termini e le condizioni contrattuali ed economiche cui lo stesso viene prestato;

"Rete Axera": indica la rete di telecomunicazione di Axera S.p.A., attraverso la quale sono erogati i Servizi;

"Servizi": indica i Servizi di telecomunicazione prestati da Axera S.p.A. descritti nelle Offerte Commerciali rese note dalla stessa ed indicati nella Proposta di Abbonamento;

"Servizi xDSL": indica i servizi di telecomunicazione prestati da Axera S.p.A. con tecnologia xDSL, come descritti nelle Offerte Commerciali ed indicati nella Proposta di Abbonamento;

"Servizio Clienti": indica il servizio di assistenza prestato da Axera S.p.A. mediante telefono, fax, e-mail, sms, sito internet www.axera.it;

"Terminali": indica le apparecchiature terminali (telefoni, computer, televisori, video, etc.) connesse alla Rete Axera S.p.A. utilizzate dal Cliente per fruire dei Servizi.

Articolo 2 – Oggetto

2.1 Le presenti condizioni generali di contratto disciplinano il rapporto tra il Cliente e Axera S.p.A., in ordine alla fornitura dei Servizi di cui alla Proposta di Abbonamento ed alla relativa Offerta Commerciale.

2.2 I Servizi saranno forniti da Axera S.p.A. previa stipulazione del relativo Contratto con il Cliente secondo i termini e le modalità di cui al successivo art. 3.

Articolo 3 – Conclusione del Contratto

3.1 Il Cliente potrà richiedere i Servizi tramite consegna della Proposta di Abbonamento, data e sottoscritta, al funzionario di vendita incaricato Axera S.p.A.. Tale consegna od invio varrà come proposta di conclusione del Contratto, con la precisazione che tale proposta potrà essere revocata dal Cliente in forma scritta tramite raccomandata a/r finché il Contratto non sia concluso con le modalità di cui all'art. 3.2. che segue, e fatto salvo il diritto di Axera S.p.A. di ottenere dal Cliente il rimborso delle spese sostenute per avere intrapreso in buona fede le attività preparatorie necessarie all'esecuzione del contratto prima di avere notizia della revoca.

3.2 Il Contratto per la fornitura dei Servizi si intenderà concluso nel momento in cui il Cliente riceverà l'accettazione scritta di Axera S.p.A. ovvero nel momento in cui Axera comunicherà l'avvenuta attivazione mediante lettera, fax, e-mail oppure, nel caso di installazione effettuata da Axera, nel momento della verifica da parte di Axera S.p.A. del funzionamento del Dispositivo di Accesso presso il Cliente.

3.3 Il Cliente, se trattasi di microimpresa, piccola impresa od organizzazione senza scopo di lucro, così come individuate nella raccomandazione n. 2003/361/CD della Commissione del 6 maggio 2003, accetta espressamente che gli obblighi di fornitura delle informazioni di cui ai commi 2, 3, 5 e 7 dell'art. 4 e di cui ai commi 1 e 3 dell'art. 8-ter dell'Allegato B alla Delibera n. 307/23/CONS (Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche), nonché gli obblighi in materia di durata previsti dai commi 1 e 2 dell'art. 5 dell'Allegato B alla Delibera n. 307/23/CONS, in conformità alle disposizioni degli articoli medesimi, siano sottoposti a deroga nei Suoi confronti da parte di Axera S.p.A.

3.4 In caso di attivazione di Servizi con Axera S.p.A., conseguentemente alla cessazione degli stessi con il precedente fornitore, laddove il Cliente confermi la volontà di cessare tutti i Servizi di quest'ultimo, l'eventuale successivo esercizio del diritto di recedere ai sensi dell'articolo 52 del Codice del consumo non comporta, ove venga richiesto dall'utente all'operatore donating, il ripristino automatico di tale rapporto contrattuale.

3.5 Axera S.p.A. potrà valutare di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

- a) se il Cliente risulti essere stato inadempiente nei confronti di Axera S.p.A. in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
- b) se il Cliente non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- c) se il Cliente risulti iscritto nel registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive;
- d) se il Cliente presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali;
- e) se sussistano motivi tecnico-organizzativi e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione, che impediscano od ostacolino in misura rilevante l'attivazione dei Servizi ovvero qualora dall'analisi di fattibilità tecnica emerga l'impossibilità di fornire il Servizio richiesto.

3.6 Axera S.p.A. si riserva la facoltà di subordinare l'accettazione della Proposta ad eventuali limitazioni dell'utilizzo dei Servizi e/o modalità di pagamento specifiche e, nel caso di Proposta formulata dal Cliente che risulti inadempiente alle obbligazioni derivanti da altro contratto stipulato con Axera S.p.A. al totale adempimento di queste ultime.

3.7 L'utilizzo da parte dei Clienti di servizi ulteriori rispetto a quelli disciplinati dalle presenti Condizioni Generali comporta l'accettazione dei termini e delle condizioni relative ai servizi stessi, così come specificate nel sito <http://www.axera.it>, nell'Offerta Commerciale, nelle istruzioni tecniche di utilizzo fornite o comunicate con altre modalità telematiche, condizioni tutte che costituiscono parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali.

Articolo 4 – Fornitura dei Servizi

4.1 Axera S.p.A. fornirà al Cliente i Servizi specificati nella Proposta di Abbonamento, alle condizioni previste dal Contratto, previa verifica tecnica da parte di Axera S.p.A. in merito alla erogazione dei Servizi.

4.2 I Servizi saranno erogati secondo gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi adottata da Axera S.p.A. salvo quanto espressamente previsto dalle presenti Condizioni Generali che si considereranno in ogni caso prevalenti, se non peggiorative, nella disciplina del rapporto contrattuale fra Axera S.p.A. ed il Cliente.

4.3 Salvo le altre ipotesi di sospensione previste dalle presenti Condizioni Generali, Axera S.p.A. potrà sospendere in qualunque momento i Servizi, in tutto od in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete o alle Apparecchiature; potrà altresì sospendere i Servizi in caso di interventi programmati di manutenzione, da comunicare al Cliente almeno 24 ore prima della data fissata per l'intervento.

4.4 Il Cliente prende atto che le modalità di connessione alla Rete Axera S.p.A. potranno essere aggiornate da Axera S.p.A. stessa, al fine di migliorare la qualità del Servizio e/o di consentire la fruizione di servizi aggiuntivi, ove richiesti dal Cliente.

4.5 A seguito di richiesta da parte del Cliente di apertura di una segnalazione di guasto, il personale di Axera o incaricato da Axera interverrà tempestivamente per la risoluzione della problematica. La riparazione dei guasti è gratuita salvo i casi di dolo o colpa del Cliente (diretta o indiretta), difetto degli impianti, delle configurazioni o degli apparati utilizzati dal Cliente.

Articolo 5 – Configurazione dei Dispositivi di Accesso

5.1 I Servizi saranno attivati da Axera S.p.A. entro 60 (sessanta) giorni lavorativi dall'esito positivo delle necessarie verifiche tecniche.

5.2 Alla predisposizione dei Dispositivi di Accesso e/o all'attivazione dei Servizi, Axera S.p.A. consegnerà al Cliente i necessari Dispositivi di Accesso a titolo di comodato d'uso, noleggio o in conto vendita.

5.3 Alcune delle offerte commerciali regolate dal presente contratto, prevedono la possibilità per il Cliente di ottenere gli apparati in comodato d'uso per tutta la durata del presente contratto.

Axera S.p.A. non avrà nessuna responsabilità in ordine al funzionamento o a eventuali difetti degli apparati concessi in comodato, obbligandosi solo alla sostituzione dell'apparecchio che risultasse difettoso e nei casi in cui il malfunzionamento fosse da addebitare a difetto di fabbricazione. L'eventuale guasto o rottura dovuta a cause imputabili al Cliente, a terzi o anche a forza maggiore o caso fortuito, resterà a carico del Cliente.

Nel caso in cui le caratteristiche del Servizio, così come specificate nella Descrizione del Servizio e nelle Schede Tecniche di Adesione al Servizio, ovvero la sottoscrizione di specifici contratti, comportino l'installazione da parte di Axera S.p.A. di apparati, software, attrezzature, sarà cura del Cliente attrezzare in maniera appropriata i locali idonei ad ospitarli o gli apparati con essi interagenti, sulla base delle indicazioni e delle specifiche tecniche fornite da Axera S.p.A.. Il Cliente pertanto provvederà, a proprie spese e sotto la sua esclusiva responsabilità, ad eseguire tutti i necessari lavori di condizionamento elettrico, ambientale e meccanico.

Il comodato d'uso dei Dispositivi di accesso è disciplinato dalle disposizioni sul comodato di cui agli articoli 1803 e seguenti del codice civile.

5.4 Le Apparecchiature fornite da Axera S.p.A. potranno essere utilizzate dal Cliente per fruire dei Servizi richiesti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e non potrà rimuoverle, sostituirle, manometterle in alcun modo, né cederle a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sulle Apparecchiature potranno essere effettuati unicamente previa autorizzazione di Axera S.p.A. ovvero da personale dalla stessa incaricato.

5.5 Axera S.p.A. si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso delle Apparecchiature da essa fornite e/o di sostituirle, in qualsiasi momento.

Axera S.p.A. potrà, altresì, esigere in qualsiasi momento l'immediata restituzione delle Apparecchiature fornite, oltre al risarcimento del danno, nel caso di inadempimento del Cliente anche ad una sola delle obbligazioni nascenti dal Contratto, che abbia dato luogo alla risoluzione del Contratto stesso.

5.6 In caso di smarrimento, furto o manomissione delle Apparecchiature, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione a Axera S.p.A. con qualunque mezzo. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a Axera S.p.A. entro 7 (sette) giorni a mezzo di fax o raccomandata con avviso di ricevimento, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.

5.7 Alla scadenza del Contratto, ed in ogni altro caso di sua cessazione, le Apparecchiature dovranno essere restituite ad Axera S.p.A. entro 1 mese, perfettamente integre, salva l'ipotesi di acquisto da parte del Cliente, se consentita dal Contratto stesso.

Axera S.p.A. declina a norma di legge ogni responsabilità relativa alla custodia dei Beni e ai danni che potrebbero derivare anche a terzi dal loro utilizzo o disponibilità post disattivazione, così come durante la vigenza del contratto, salvo i casi di dolo o colpa grave.

È facoltà di Axera S.p.A. nel caso in cui l'apparato non sia restituito in buono stato salvo il normale deterioramento d'uso, richiedere al Cliente il risarcimento dei danni. Nel caso il recupero delle Apparecchiature venga effettuato da personale tecnico di Axera S.p.A. verranno addebitate al Cliente le spese di intervento.

5.8 Resta inteso che le Apparecchiature e le relative specifiche tecniche sono suscettibili di modifica.

5.9 Il Cliente ha diritto, ai sensi della vigente normativa (di cui in ultimo alla Delib. n. 348/18/CONS e s.m.i.), nei limiti della compatibilità tecnologica con il Servizio principale, di potersi dotare, per la fruizione del servizio di accesso ad Internet, di una propria apparecchiatura terminale di proprietà purché la stessa risulti compatibile con le specifiche tecniche indicate da Axera in relazione allo specifico Servizio offerto. In caso di utilizzo di un proprio Apparato di proprietà, il Cliente prende atto che Axera non potrà essere considerata responsabile per eventuali disservizi e/o malfunzionamenti determinati in via diretta e/o indiretta dall'utilizzo di detto apparato e le eventuali attività di intervento tecnico richieste dal Cliente e/o assicurate da Axera per il ripristino della corretta erogazione dei Servizi, dovranno intendersi, comunque, "a pagamento", nei termini di cui alla sezione "Trasparenza tariffaria" sul sito web www.axera.it.

Articolo 6 – Portabilità e migrazioni di numerazioni telefoniche

6.1 Nelle procedure tecniche di passaggio da un Operatore a un altro, su richiesta del Cliente, verrà attivato, nelle more del completamento della portabilità, un numero provvisorio.

6.2 Qualora il Cliente risolva il Contratto, mantiene il diritto di trasferire il proprio numero dal piano di numerazione nazionale verso un altro operatore per almeno un mese dalla data della risoluzione.

6.3 In caso di invio da parte del Cliente di un codice di migrazione non corretto, con conseguente "KO per codice segreto errato", Axera S.p.A. provvede a contattare l'Operatore donating per avere conferma dell'avvenuto KO e in caso positivo il Cliente sarà tenuto a contattare il proprio Operatore di provenienza per farsi recapitare un codice di migrazione aggiornato.

6.4 Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia richiedendo ad Axera S.p.A. l'attivazione del servizio di SPP, che sarà prestato gratuitamente o con un costo una tantum e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. Nel caso in cui il Cliente decida di esercitare tale facoltà, la domanda di attivazione del servizio di SPP dovrà essere fatta pervenire a Axera S.p.A. successivamente o contestualmente alla Proposta di Abbonamento;

6.5 Il servizio di SPP sarà attivato da Axera S.p.A. contestualmente all'attivazione dei Servizi di cui art. 4, salvo impedimenti tecnici non dipendenti dalla volontà di Axera S.p.A.

6.6 Poiché per l'attivazione del Servizio di SPP è necessaria la collaborazione dell'operatore di telefonia assegnatario della numerazione telefonica originaria, Axera S.p.A. non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'Operatore predetto.

6.7 Il Cliente prende atto che l'attivazione del servizio di SPP è, in base alla vigente normativa, subordinata al recesso dal rapporto contrattuale con l'Operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del servizio.

6.8 In caso di mancato rispetto degli obblighi previsti dal presente articolo da parte di Axera S.p.A., compresi i ritardi o abusi relativi alle operazioni di passaggio tra operatori e nel trasferimento del numero, si fa rinvio agli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi www.axera.it/carta-dei-servizi.

Articolo 6Bis – Migrazioni di Servizi Internet e interpersonale

6Bis.1 Axera S.p.A., a seguito della conclusione del contratto, procede senza indugio all'avvio della procedura tecnica di attivazione dei Servizi di accesso a Internet e interpersonale al fine di non compromettere il diritto del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore.

6Bis.2 Axera S.p.A., in caso di migrazione tra Operatori, in qualità di Operatore cedente continua a prestare il servizio di accesso a Internet e interpersonale alle stesse condizioni tecniche ed economiche finché l'Operatore ricevente non attivi il suo servizio di accesso a Internet e interpersonale.

6Bis.3 In caso di mancato rispetto degli obblighi previsti dal presente articolo da parte di Axera S.p.A., compresi i ritardi o abusi relativi alle operazioni di passaggio tra operatori, si fa rinvio agli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi www.axera.it/carta-dei-servizi.

Articolo 7 – Utilizzo dei Servizi

7.1 Il Cliente utilizzerà i Servizi e i Dispositivi di Accesso in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso eventualmente impartite da Axera S.p.A.. Qualora il Cliente violi l'obbligo di cui al presente articolo, Axera S.p.A. potrà, senza preavviso, sospendere la fornitura dei Servizi.

7.2 Per la fruizione dei Servizi saranno impiegati Dispositivi di Accesso omologati secondo gli standard europei, in perfetto stato di funzionamento e tali da non arrecare disturbi ai Servizi o pregiudizio a terzi.

7.3 Qualora i Dispositivi di Accesso, non siano o non risultino più conformi alle condizioni di omologazione, oppure presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o disturbare i Servizi, o creino rischi per l'incolumità fisica di persone, Axera S.p.A. potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando il Dispositivo di Accesso non conforme o difettoso sia disconnesso dal punto terminale di rete; in tal caso, Axera S.p.A. informerà immediatamente il Cliente della sospensione, specificandone i motivi.

7.4 Il Cliente non potrà permettere a terzi l'utilizzo dei Servizi, anche parzialmente, né a pagamento né a titolo gratuito, né potrà rivenderli a terzi, senza espressa autorizzazione scritta di Axera S.p.A..

7.5 Il Cliente assume ogni responsabilità, impegnandosi a tenere indenne Axera S.p.A. ai sensi del paragrafo 9.5 da eventuali conseguenze pregiudizievoli:

- a) in ordine all'utilizzazione dei Servizi e dei Dispositivi di Accesso in modo difforme da quanto previsto ai paragrafi 7.1, 7.2 e 7.4;
- b) in caso di manomissioni o interventi nelle configurazioni sui Dispositivi di Accesso effettuati dal Cliente ovvero da terzi non autorizzati da Axera S.p.A.;
- c) in ordine al contenuto ed alle modalità delle comunicazioni trasmesse attraverso i Servizi dal Cliente o da terzi che utilizzino i Servizi.

Condizioni generali di contratto

Articolo 8 – Autorizzazione e Normativa di settore

8.1 Il Cliente prende atto che Axera S.p.A. fornisce i Servizi in ottemperanza alle condizioni della licenza/autorizzazione individuale rilasciata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nonché in conformità alla normativa italiana e comunitaria in materia di telecomunicazioni e che i servizi forniti da o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, utilizzate per mezzo dei Servizi, sono regolati dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate. Tali normative potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione dei Servizi e particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione dei Servizi stessi.

Articolo 9 – Responsabilità

9.1 Salvo quanto diversamente ed espressamente previsto nel Contratto, e ferme restando le norme imperative di legge, resta inteso che ciascuna Parte sarà responsabile del danno cagionato all'altra a causa dell'inadempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto, limitatamente al danno emergente; resta perciò esclusa la responsabilità per i danni indiretti, quali lucro cessante e cioè perdite di ricavi e/o di profitto e/o di opportunità commerciali e/o di affari nonché danni per lesione all'immagine e/o alla reputazione commerciale.

9.2 Fermo restando quanto sopra, le Parti convengono che Axera S.p.A. non sarà in alcun caso tenuta a risarcire danni per importi superiori al canone annuale relativo ai Servizi oggetto del Contratto, salvo le previsioni inderogabili di legge.

9.3 In ogni caso, Axera S.p.A. non sarà responsabile dei danni derivanti al Cliente od a terzi in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi, o malfunzionamenti dei Servizi dovuti a fatto del Cliente o di terzi o dipendenti da caso fortuito o eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici nel momento di passaggio dalla rete di altro operatore di telecomunicazioni alla Rete Axera S.p.A..

Pertanto, a titolo meramente esemplificativo, Axera S.p.A. non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi sul Servizio effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Axera S.p.A. , da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione dei Terminali utilizzati dal Cliente, da interruzione totale o parziale del servizio di accesso locale fornito da altro operatore di telecomunicazioni, da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica), da attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione dei Servizi o la sospensione o revoca della licenza, da cessazione dell'attività o fallimento dei concessionari o di altri operatori anche pubblici necessari per effettuare i Servizi.

9.4 Axera S.p.A. non sarà responsabile nel caso in cui caratteristiche tecniche, sospensioni, interruzioni o malfunzionamenti del Servizio imputabili ad altro gestore impediscano o degradino la continuità e la qualità dei Servizi.

9.5 Il Cliente si impegna a tenere indenne Axera S.p.A. da ogni perdita, costo od onere derivante da azioni, pretese od eccezioni fatte valere da terzi nei suoi confronti, in dipendenza od in connessione di inadempimenti del Cliente alle obbligazioni del presente Contratto, o comunque di atti che ricadono sotto la responsabilità del Cliente.

Articolo 10 – Dati personali del Cliente – Informativa Privacy – DPA (Data Protection Agreement) – Elenco Abbonati - Comunicazioni al Cliente

10.1 Al fine di consentire l'erogazione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire ad Axera S.p.A. i propri dati identificativi, un numero telefonico di riferimento per eventuali contatti da parte di Axera S.p.A., nonché l'indirizzo e-mail, se disponibile. Qualunque variazione di tali dati dovrà essere comunicata tempestivamente dal Cliente ad Axera S.p.A. con le modalità previste al servizio clienti.

10.2 I dati forniti dal Cliente saranno trattati in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE n. 679/2016 – GDPR, Codice Privacy, D.Lgs. 101/2018 e s.m.i.) e di tutela della vita privata nel settore delle telecomunicazioni.

10.3 Tutte le comunicazioni inviate da Axera S.p.A. all'ultimo indirizzo, o recapito telefonico, o recapito di posta elettronica, indicato nella Proposta di Abbonamento o reso noto ad Axera S.p.A. successivamente si reputeranno da questi conosciute. Qualora il Cliente abbia indicato un indirizzo per la spedizione della fattura diverso da quello di residenza, tutte le comunicazioni si intenderanno validamente effettuate anche se compiute presso il primo indirizzo.

10.4 Con la sottoscrizione del presente contratto, le parti si danno reciproca attestazione di aver ricevuto l'informativa relativa al trattamento dei dati personali necessari all'erogazione dei Servizi da parte di Axera e che forma parte integrante del presente contratto.

10.5 In relazione al trattamento dei dati personali svolto dal Fornitore del Servizio per conto del Cliente, Axera ricopre il ruolo di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art.28 GDPR, secondo le modalità e le istruzioni definite al documento DPA (data protection agreement), pubblicato alla nostra pagina: <https://www.axera.it/dpa> e che fa parte integrante del contratto.

10.6 Ai sensi della Delibera 255/24/CONS art. 9, allo scopo di valutare la qualità dei servizi erogati, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), si riserva di effettuare periodicamente una rilevazione del gradimento da parte degli utenti dei vari servizi di assistenza forniti dagli Operatori. A tal fine, i dati dei Clienti, previa idonea richiesta dell'Autorità stessa, potranno essere ceduti ad AGCOM.

Articolo 11 – Corrispettivi - Fatturazioni - Pagamenti

11.1 Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo dei Servizi sarà effettuato dal Cliente entro il termine indicato nella relativa fattura. Salvo diversa periodicità prevista dal Contratto, le fatture saranno inviate al Cliente con cadenza mensile. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta.

11.2 La fattura verrà inviata in formato elettronico con addebito sul conto corrente (RID); la fattura verrà invece inviata in formato cartaceo, nel caso di richiesta esplicita del Cliente. Il Cliente contattando il Servizio Clienti di Axera S.p.A. richiederà l'invio della stessa in formato cartaceo. Qualora la fattura sia inviata in formato cartaceo, potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione della fattura.

11.3 I costi corrispettivi (Importi Mensili), saranno fatturati con cadenza mensile.

11.4 Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dal Cliente con i mezzi indicati nella Proposta di Abbonamento.

11.5 Nel caso di mancato pagamento entro 15 (quindici) giorni dal termine indicato nella fattura, il Cliente dovrà corrispondere a Axera S.p.A. senza necessità d'intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108.

11.6 Nel caso di mancato pagamento entro il termine di cui al paragrafo precedente, Axera S.p.A. avrà il diritto di sospendere o limitare i Servizi previa comunicazione al Cliente. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento. Nel caso in cui il Cliente sia abbonato a più Servizi, la sospensione si applicherà a tutti quelli fatturati congiuntamente.

11.7 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, Axera S.p.A. potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di legge.

11.8 Eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a Axera S.p.A. nelle forme e nei termini previsti dal paragrafo 17.1. In assenza di tempestivo reclamo, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi contestati.

11.9 La cessazione, a qualunque titolo, del Contratto non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati fino alla data della cessazione, comprensivi di eventuali ratei di contributi fissi relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di cessazione del Contratto.

Articolo 12 - Modifiche delle Condizioni di Contratto

12.1 Axera S.p.A. potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificatamente comunicate al Cliente.

12.2 Nel caso in cui le modifiche di cui al paragrafo precedente comportino un aumento del prezzo dei Servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, o che comunque determinino un peggioramento della sua posizione contrattuale, il Cliente avrà diritto di recedere dal Contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, a meno che le stesse siano di carattere puramente amministrativo o siano state imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale

12.3 Le modifiche di cui al presente articolo saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente.

Il diritto di recedere dal Contratto potrà essere esercitato dal Cliente entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali.

In caso di recesso completato entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, al Cliente verranno applicate le precedenti condizioni contrattuali per il traffico svolto fino alla data della disattivazione della linea. A tal fine l'operatore provvederà a stornare o a rimborsare al Cliente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. In caso di recesso completato oltre il trentunesimo giorno, si applicheranno

al Cliente, per il periodo eccedente i primi 30 (trenta) giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.

In mancanza di recesso nei termini indicati dal presente paragrafo, le modifiche si intenderanno definitivamente accettate dal Cliente.

12.4 Axera S.p.A. potrà modificare per comprovate ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente, dando un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni. In tal caso, Axera S.p.A. adotterà, su richiesta del Cliente e ove tecnicamente possibile, un servizio automatico di informazione, gratuito per il chiamante e per il Cliente, relativo alla modifica del numero telefonico. Tale servizio verrà prestato per un periodo di 60 (sessanta) giorni dalla modifica del numero.

12.5 Il Cliente potrà richiedere a Axera S.p.A. il cambiamento del numero telefonico assegnatogli; tale richiesta verrà soddisfatta da Axera S.p.A. compatibilmente con le risorse tecniche disponibili, con addebito di quanto eventualmente previsto dalle condizioni economiche applicabili.

Articolo 13 - Durata del Contratto - Recesso

13.1 Il contratto avrà durata minima di 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data di attivazione del servizio, oppure durate superiori se specificato nel contratto e si intenderà tacitamente rinnovato per ugual periodo secondo la durata specificata nel contratto, salvo disdetta da inviarsi da una delle due parti all'altra a mezzo di lettera raccomandata A/R o Pec e preavviso di almeno 60 giorni. Per i soli servizi di connettività internet e telefonia fissa, non soggetti a progettazione od offerta personalizzata, il contratto non ha durata minima e si intende tacitamente rinnovato di mese in mese, salvo diversamente stabilito in caso di offerta promozionale. In ogni caso il contratto, se stipulato "per adesione", non può avere una durata massima superiore ai 24 (ventiquattro) mesi, trascorsi i quali, lo stesso verrà rinnovato per un periodo di egual durata. Il Cliente qualificabile come consumatore ha diritto di recedere dal contratto tramite comunicazione scritta con preavviso di almeno 30 giorni e secondo specifiche indicate all'articolo 13.6.

Per il Cliente, qualificabile come microimpresa, piccola impresa od organizzazione senza scopo di lucro, ai sensi della raccomandazione n. 2003/361/CD della Commissione del 6 maggio 2003, si fa rinvio a quanto esposto al punto 3.3 delle presenti Condizioni Generali di Contratto in merito alla deroga in materia di durata prevista dai commi 1 e 2 dell'art. 5 dell'Allegato B alla Delibera n. 307/23/CONS.

Qualora il Cliente intenda recedere dal presente Contratto prima della sua scadenza naturale oppure in difformità ai tempi di preavviso, dovrà versare ad AXERA, a titolo di corrispettivo per il recesso, la somma dei corrispettivi mensili fissi residui ed attualizzati al momento del recesso, nei modi e nei termini indicati da AXERA.

13.2 AXERA ha il diritto ad nutum di recedere dal presente accordo in qualunque momento, sospendendo l'abbonamento: in tal caso sarà obbligata esclusivamente al risarcimento all'Abbonato del rateo del prezzo di abbonamento corrispondente al numero di giorni non utilizzati. La cessazione dell'accordo, quale che ne sia la causa, non esclude comunque l'obbligo da parte dell'Abbonato di pagare gli addebiti eventualmente maturati alla data di cessazione.

13.3 Qualora il presente Contratto sia stato stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali, il Cliente "consumatore", secondo quanto disposto dal D.Lgs. 206 del 2005, può esercitare il diritto di recesso fino a 14 giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. Nello specifico, il Cliente deve inviare una comunicazione scritta tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo: Axera S.p.A. – Via Madonnetta 215 int. 4 – 36075 Montecchio Maggiore – VI, oppure via Pec all'indirizzo axera@pec.axera.it, nella quale manifesta espressamente la volontà di recedere dal Servizio. Inoltre, tutti i prodotti eventualmente forniti da Axera con l'attivazione del Servizio devono essere restituiti integri, corredati di tutti gli eventuali accessori e contenuti nell'imballo originale entro i 14 giorni dalla data in cui il Cliente ha comunicato a Axera di voler recedere ai sensi degli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005. Axera rimborsa, entro 14 giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diverse indicazioni. Nel caso in cui il Cliente abbia manifestato la propria volontà e autorizzato espressamente Axera S.p.A. all'attivazione del Servizio durante il periodo temporale previsto per l'esercizio del diritto come sopra indicato, il Cliente è tenuto al pagamento degli eventuali costi di recesso di cui al punto 13.6 del presente articolo, purché Axera S.p.A. abbia dato inizio alle attività tecnico-amministrative necessarie a garantire l'attivazione del Servizio entro il termine contrattualmente stabilito. Il Cliente sarà inoltre tenuto al pagamento degli eventuali costi del servizio fruito sino al momento in cui ha informato Axera del suo esercizio del diritto di recesso. Tutti i recapiti utili per l'esercizio del diritto di recesso sono disponibili sul sito www.axera.it e sulla Carta dei Servizi.

La comunicazione di recesso può essere inviata, in entrambi i casi sopra previsti entro lo stesso termine, anche mediante email o fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le 48 ore successive.

13.4 Qualora il recesso dal Contratto riguardi soltanto alcuni dei Servizi attivati, il Contratto resterà in vigore per i restanti Servizi, ove tecnicamente possibile.

13.5 Ogni comunicazione del Cliente relativa all'esercizio della facoltà di recesso andrà inviata all'indirizzo: Axera S.p.A. – Via Madonnetta 215 int. 4 – 36075 Montecchio Maggiore – VI, oppure via Pec all'indirizzo axera@pec.axera.it.

13.6 In base all'articolo 1, comma 3, della legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente, che sia qualificabile come consumatore e per i soli servizi di connettività internet e telefonia fissa, non soggetti a progettazione od offerta personalizzata, ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi tempo con comunicazione scritta inviata ad AXERA tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo e destinatario: Axera S.p.A. – Via Madonnetta 215 int. 4 – 36075 Montecchio Maggiore – Vicenza oppure via Pec all'indirizzo axera@pec.axera.it.

Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla ricezione, da parte di AXERA, della citata comunicazione.

Qualora il consumatore receda dal servizio, anche tramite un terzo operatore, verrà addebitato un importo per la cessazione delle risorse che sarà pari al valore minimo tra il prezzo implicito dell'offerta (canone medio mensile) ed i costi realmente sostenuti da Axera, in conformità con la Delibera n. 487/18/CONS. Nel sito <https://www.axera.it/trasparenza-tarifaria/> sono presenti le schede dettagliate riportanti i costi di recesso, anche in caso di contratti in promozione. Gli importi verranno applicati anche nel caso in cui il Cliente richieda la sola portabilità del numero presso un altro operatore se tale richiesta comporta la cessazione degli altri servizi attivati con Axera.

13.7 Il Cliente è altresì informato che la cessazione del contratto di fonia con Tim S.p.A. relativo alla linea telefonica sulla quale è attivo il servizio adsl (anche mediante number portability tramite un terzo operatore), comporta un aumento mensile del canone ADSL pari ad Euro 11,00 + Iva (canone di accesso su linea dedicata naked).

13.8 Il Cliente che recede dal servizio e detiene i Dispositivi di Accesso di cui al punto 5 del presente contratto, associati al Servizio stesso (di seguito "Prodotti"), sarà tenuto a restituire gli stessi entro 1 mese dalla data di cessazione dei servizi, spedendo a proprio carico o consegnando a mano i Prodotti all'indirizzo: Axera S.p.A. – Via Madonnetta 215 int. 4 – 36075 Montecchio Maggiore – Vicenza. Alternativamente, il Cliente può esercitare l'opzione d'acquisto dei Prodotti che ha avuto in uso pagando a Axera S.p.A. il prezzo di listino. La mancata restituzione dei Prodotti entro i termini sopra previsti sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto. Detto acquisto -che produce il trasferimento della proprietà senza incorrere in alcuna penale- si perfezionerà con l'emissione della relativa fattura di vendita da parte di Axera.

Articolo 14 - Impossibilità sopravvenuta

Il Contratto si intende risolto di diritto ai sensi dell'art. 1463 c.c. qualora sopravvengano successivamente alla conclusione motivi tecnico-organizzativi non dipendenti dalla volontà di Axera S.p.A. che rendano impossibile l'esecuzione della prestazione dovuta ovvero l'attivazione dei Servizi. Axera S.p.A. provvederà a fornire specifica indicazione e comunicazione al Cliente. A titolo meramente esemplificativo, le Parti convengono che sarà riconosciuto come un evento di impossibilità sopravvenuta il caso di rifiuto o impossibilità da parte dell'operatore assegnatario della numerazione telefonica di consentire l'attivazione dei Servizi xDSL.

Articolo 15 - Diritti di proprietà intellettuale e/o industriale

15.1 I Servizi saranno utilizzati dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Axera S.p.A. e/o di terzi.

15.2 Axera S.p.A. è titolare esclusiva e/o dispone del Software, della relativa documentazione e di ogni altra informazione e/o dato ("Materiale"), forniti al Cliente in esecuzione del Contratto. Il Cliente non è autorizzato alla riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione al pubblico, né alla distribuzione e/o ritrasmissione, con qualunque mezzo, del Materiale, se non nei limiti di quanto eventualmente necessario per usufruire del Servizio, con espresso divieto di sua cessione a terzi a qualunque titolo e di qualunque altra forma di sfruttamento economico.

15.3 Qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione, che formi oggetto di diritti d'autore o di diritti connessi o comunque di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di Axera S.p.A. e che sia messa a disposizione del Cliente a mezzo dei Servizi, potrà essere utilizzata dal Cliente unicamente per la fruizione dei Servizi stessi. E' vietata la riproduzione, diffusione, pubblicazione, e qualunque altra forma di sfruttamento economico dei Contenuti di titolarità di Axera S.p.A. o di cui Axera S.p.A. sia licenziataria.

15.4 Qualunque Contenuto che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di terzi, e che sia messo a disposizione del Cliente a mezzo dei Servizi, sarà utilizzato dal

Condizioni generali di contratto

Cliente nel rispetto di tali diritti. Il Cliente assume ogni responsabilità per il caso in cui la sua condotta violi i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, e si impegna a manlevare e tenere indenne Axera S.p.A. da qualunque conseguenza pregiudizievole.

Articolo 16 - Reclami

16.1 Il Cliente potrà inoltrare al servizio Clienti di Axera qualsiasi reclamo relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi, attraverso i seguenti canali:

- a) Numero unico 192100, alla voce "Segnalazione Reclami", accessibile all'opzione 5 dell'IVR (albero fonico);
- b) Posta elettronica, all'indirizzo: customercare@axera.it;
- c) Posta ordinaria, mediante raccomandata A/R all'indirizzo Axera S.p.A. - Via Madonnetta 215 – 36075 Montecchio Maggiore (VI).
- 16.2** Per segnalazioni relative ad errate fatturazioni/aggiornamento dati, il Cliente potrà utilizzare i seguenti canali:
- d) Numero unico 192100, alla voce "Amministrazione", accessibile all'opzione 2 dell'IVR (albero fonico);
- e) Posta elettronica, all'indirizzo: amministrazione-clienti@axera.it.

I reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati e confermati entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura.

16.3 Axera S.p.A. esaminerà il reclamo e fornirà riscontro al Cliente entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del medesimo. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Axera S.p.A. entro detto termine, informerà il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

16.4 L'operatore è tenuto a comunicare al Cliente, entro 10 giorni dal termine suesposto, l'esito del reclamo in forma scritta su supporto durevole.

16.5 Per quanto non espressamente richiamato nelle presenti Condizioni Generali in tema di presentazione di reclami e/o di richieste di assistenza, si rinvia integralmente alle rispettive sezioni della Carta dei Servizi www.axera.it/carta-dei-servizi.

Articolo 17 - Conciliazioni delle Controversie

Il Cliente può attivare le procedure di risoluzione extra-giudiziale di eventuali controversie, di cui all'art. 25 del D.lgs 08.11.2021, n. 207, con le modalità indicate nella Carta dei Servizi. In particolare, il Cliente che, relativamente al proprio rapporto contrattuale con Axera, lamenti la violazione di un proprio diritto ed intenda agire in via giudiziaria deve preventivamente avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità con la Delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e reperibile sul sito dell'AGCOM (<https://www.agcom.it/> e <https://conciliaweb.agcom.it>).

Articolo 18 - Legge applicabile - Foro competente

18.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana. L'eventuale nullità e/o invalidità, in tutto ovvero in parte, di uno o più articoli, non travolge gli altri articoli contenuti nel presente Contratto i quali, conseguentemente, dovranno quindi ritenersi pienamente validi ed efficaci.

18.2 Qualora il Cliente fosse un soggetto diverso dal consumatore inteso come persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, come definito dall'art. 1469-bis del codice civile, per ogni e qualsiasi controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione del Contratto, le Parti convengono reciprocamente la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di Vicenza. Qualora il Cliente fosse un consumatore, come sopra definito, il Foro competente in via esclusiva sarà quello del luogo di residenza o domicilio del consumatore stesso. Le seguenti condizioni si applicano ai Clienti che usufruiscono dei Servizi di seguito indicati ed integrano quelle sopra riportate.

Articolo 19 - Servizio Voce

19.1 Tramite il Servizio Voce il Cliente fruisce del Servizio di fonia fornitogli da Axera S.p.A. alle condizioni contrattuali ed economiche meglio descritte nell'Offerta Commerciale. Il servizio telefonico può essere fornito anche in tecnologia Voice Over IP (VOIP) e condivide la banda disponibile con la navigazione e le applicazioni dati. L'utilizzo del protocollo IP per trasportare la voce risente degli stessi fenomeni che si possono riscontrare sulla rete Internet, a seconda delle fasce orarie, della qualità e velocità della connessione alla rete. La qualità del servizio voce può essere influenzata dal livello di congestione della rete, nonché dallo scaricamento di dati in corso;

19.2 Non sono garantite le chiamate verso numerazioni non geografiche, le comunicazioni fax/dati/POS in banda fonica. La funzionalità di alcuni servizi quali a titolo di esempio filodiffusione, teleallarme, telesoccorso, pbx, può essere totalmente o parzialmente limitata. In ogni caso Axera non potrà essere in nessun caso chiamata a rispondere in nessuna sede di tali limitazioni.

19.3 I numeri telefonici sono assegnati da Axera o da società terza in conformità al Piano di Numerazione Nazionale.

19.4 Il Cliente s'impegna ad utilizzare il servizio Voce nella sede indicata in fase di sottoscrizione, ubicata nell'ambito del Distretto Telefonico di appartenenza del numero assegnato.

Axera non sarà responsabile del mancato collegamento ai servizi di pubblica utilità e di emergenza qualora le chiamate effettuate siano originate da una sede ubicata in un distretto telefonico diverso da quello di appartenenza del numero telefonico assegnato.

19.5 Il Cliente utilizzerà i servizi secondo buona fede e correttezza senza conseguire vantaggi diretti o indiretti dall'utilizzo del servizio stesso (es. sistemi di autoricarica o accrediti di traffico ad altre numerazioni fisse e mobili).

In caso di traffico anormale, per diretti e/o volumi, Axera potrà sospendere il servizio senza preavviso a titolo precauzionale.

In particolare qualora il Cliente abbia attivo un piano di tipo flat o semiflat (dove il costo delle singole chiamate è compreso in un canone), Axera potrà sostituire l'offerta con una a consumo

dandone comunicazione al Cliente, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela compresa la richiesta del pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato. Per quanto riguarda il traffico uscente verso cellulari nazionali, si presume un uso conforme ai suddetti principi se sono rispettati i seguenti parametri per singolo canale voce:

- traffico giornaliero uscente non superiore a 300 minuti;
- traffico mensile uscente non superiore a 1.500 minuti.

Il superamento di uno di questi parametri costituisce presunzione di utilizzo dell'offerta per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale. In tale ipotesi Axera si riserva di effettuare le necessarie verifiche, compreso l'eventuale contatto, riservandosi la facoltà di sospendere l'applicazione delle condizioni tariffarie specifiche su tutte le linee del cliente anche in caso di superamento di uno dei parametri sopra riportati da una sola delle linee del cliente e di richiedere il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato.

Tutti i servizi interessati dalla sospensione vengono ripristinati nella loro interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico telefonico sviluppato su detti servizi ed avrà prestato le eventuali ulteriori garanzie richieste da Axera. In ogni caso resta salva la facoltà del Cliente di ricorrere alla procedura di reclamo così come previsto nel precedente articolo 17. La sospensione del servizio, attuata da Axera sulla base del presente contratto, prevede comunque la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere chiamate, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui è tecnicamente possibile.

19.6 Axera, conformemente a quanto disposto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003) e dalle successive disposizioni regolamentari emanate dalle competenti Autorità, fornisce la linea telefonica disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo e verso le numerazioni internazionali e satellitari di costo elevato, salvo richiesta di abilitazione da parte del Cliente.

Articolo 20 - Servizio Internet

20.1 L'accesso alla rete Internet è consentito al Cliente, in tutte le modalità disponibili (xDSL, ISDN, dialup, altro...), secondo quanto meglio descritto nell'Offerta Commerciale. Axera S.p.A. si riserva la facoltà di assegnare un codice di identificazione del Cliente e una parola chiave.

20.2 Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge e/o da altre previsioni del Contratto, il Cliente si impegna a:

- a) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione attraverso il Servizio informazioni, dati e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, blasfemi o contrari all'ordine pubblico o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti, inviare virus o trasmettere messaggi pubblicitari, lettere a catena o lo "spam";
- b) non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi;
- c) non violare la segretezza della e-mail indirizzata o destinata a soggetti terzi;
- d) mantenere segrete la Password ed il codice di identificazione, impedendo che queste vengano utilizzate impropriamente, indebitamente, o senza sua autorizzazione, e rimanendo comunque responsabile per ogni uso siffatto delle stesse. Il Cliente si impegna altresì a comunicare prontamente a Axera S.p.A. lo smarrimento, il furto o la perdita della propria Password e/o del proprio codice di identificazione;

20.3 Il Cliente è consapevole ed accetta che, in caso di mancato rispetto di quanto previsto al presente articolo e fatti salvi ulteriori eventuali diritti di Axera S.p.A., quest'ultima avrà la facoltà di sospendere o interrompere in via definitiva il Servizio, ovvero di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

20.4 Axera S.p.A. non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per i danni derivanti dalla mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet, a meno che tale evento non dipenda da dolo o colpa grave di Axera S.p.A. stessa.

20.5 Il Cliente può ricorrere al sistema gratuito di controllo genitoriale ("Sistema di Parental Control o SPC") offerto da Axera S.p.A., in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera Agcom 9/23/CONS e basato su liste di siti da bloccare fornite da terzi, da questi ultimi individuate e aggiornate sulla base delle categorie indicate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e per i cui dettagli si rinvia al Servizio Clienti e al Sito Web. Il Cliente prende atto che Axera S.p.A. non garantisce l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l'estraneità al suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore. Rimane in capo al Cliente la responsabilità genitoriale e il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze dell'SPC impiegato, sfruttarne al meglio le funzionalità (es. attivandolo e disattivandolo come meglio ritenuto opportuno), attivare sui dispositivi usati o accessibili dal minore gli appositi applicativi e se del caso procurarsi ed attivare un altro SPC.

Articolo 21 - Disposizioni varie

21.1 Salvo quanto diversamente previsto nelle presenti Condizioni Generali, ogni modifica e/o integrazione del Contratto dovrà essere effettuata per iscritto e sottoscritta da entrambe le parti.

21.2 Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 c.c., presta sin d'ora il proprio consenso affinché Axera S.p.A. possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi.

21.3 Axera S.p.A. ha facoltà di commettere a terzi la realizzazione delle opere e dei servizi necessari per l'esecuzione del presente Contratto, ferma restando la sua responsabilità diretta nei confronti del Cliente.

21.4 Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a Axera S.p.A. la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. In particolare il Cliente concederà l'accesso ai suoi locali a Axera S.p.A. o a società terze per permettere verifiche sugli impianti anche in mancanza di esplicita segnalazione di guasto da parte del Cliente stesso.

SOTTOSCRIZIONE AXERA	
Data: _____	Timbro e firma leggibile Axera S.p.A. : _____
SOTTOSCRIZIONE CLIENTE	
Accettazione Contratto	
Con la presente firma il Cliente conferma di aver attentamente letto ed espressamente approvato il contenuto del Contratto, composto dalle Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi, l'Offerta commerciale così come richiamata nella Proposta di Abbonamento ed ogni altro allegato che costituisce parte integrante del presente accordo, secondo le procedure contenute nell'articolo 3 delle Condizioni Generali di Contratto.	
Data: ✓ _____	Timbro e firma leggibile Cliente: ✓ _____
Accettazione Clausole	
Ai sensi e per gli effetti di legge il Cliente dichiara di aver letto e compreso tutte le clausole indicate nelle Condizioni Generali e di approvare specificamente i seguenti disposti:	
3.1 – 3.3- 3.6 (Conclusione del Contratto) 4.2 – 4.3 – 4.5 (Fornitura dei Servizi) 5.1 – 5.3 – 5.5 – 5.6 – 5.7 (Configurazione dei Dispositivi di Accesso) 6.6 (Portabilità e migrazioni di numerazioni telefoniche) 7.1 – 7.3 – 7.5 lett. b (Utilizzo dei Servizi) 9.1 – 9.2 – 9.3 – 9.5 (Responsabilità) 10.4 – 10.5 – 10.6 (Dati personali del Cliente – Informativa Privacy – DPA (Data Protection Agreement) - Elenco Abbonati - Comunicazioni al Cliente)	11.5 – 11.6 -11.7 – 11.8 – 11.9 (Corrispettivi – Fatturazioni – Pagamenti) 12.1 – 12.3 (Modifiche alle Condizioni di Contratto) 13.1 – 13.2 – 13.3 – 13.4 – 13.5 – 13.6 – 13.7 (Durata del Contratto- Recesso) 16.1 – 16.2 (Reclami) 18.2 (Legge Applicabile- Foro Competente) 20.3 – 20.4 (Servizio Internet) 21.2 – 21.3 (Disposizioni Varie)
Data: ✓ _____	Timbro e firma leggibile Cliente: ✓ _____

Condizioni generali di contratto

Informativa relativa al trattamento dei dati personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE n. 679/2016

La politica di Axera riguardo alla tutela della privacy sarà periodicamente aggiornata e disponibile sul sito www.axera.it/privacy

1 Dati personali oggetto del trattamento e loro fonte

I dati personali oggetto di trattamento sono da Lei liberamente forniti o altrimenti acquisiti attraverso la rete commerciale di Axera, ovvero da archivi privati o pubblici nello svolgimento dell'attività economica di Axera nel rispetto delle disposizioni di legge.

L'informativa si riferisce ai Suoi dati personali che sono oggetto di trattamento, anche in relazione alla Sua appartenenza alle persone giuridiche con cui Axera intrattiene rapporti commerciali o contrattuali. Verranno trattati dati personali identificativi (in particolare, nome, cognome, indirizzo di residenza o domicilio – in seguito, "dati personali" o anche "dati"), dati fiscali e amministrativi e dati utili alla gestione operativa del rapporto contrattuale, all'adempimento degli obblighi fiscali e legali.

2 Finalità del trattamento

I dati sono raccolti e trattati per finalità connesse o strumentali all'attività di Axera e dunque:

- permettere la registrazione dei Suoi dati nelle anagrafiche aziendali, sia in formato cartaceo sia elettronico, e gestire e mantenere tali anagrafiche.
- Adempiere agli obblighi precontrattuali, contrattuali e fiscali derivanti dai rapporti in essere con Lei, inclusi gli aspetti relativi alla gestione dei contenziosi e alla tutela legale.
- Adempiere agli obblighi previsti dalla legge, dai regolamenti, dalla normativa comunitaria o da ordini di Autorità competenti.
- Utilizzare gli indirizzi di posta elettronica forniti per inviare informazioni e avvisi tecnici relativi ai servizi utilizzati.
- L'invio di materiale pubblicitario relativo a i) servizi, prodotti in linea con i servizi/soluzioni caratteristici aziendali già oggetto di fornitura, oppure ii) servizi/soluzioni o convenzioni che, pur non essendo direttamente analoghi a quelli oggetto del rapporto commerciale in essere, possono risultare di interesse per i clienti in virtù della loro natura complementare o vantaggiosa, oppure, di servizi/soluzioni caratteristici aziendali ma in assenza di un rapporto commerciale con la nostra azienda.
- Elaborare i dati per studi statistici, indagini sul livello di soddisfazione dei clienti e invio di materiale pubblicitario, ai fini della commercializzazione dei servizi di telecomunicazioni ("Servizi").
- Inserire i Suoi dati negli elenchi clienti utilizzati da Axera per la partecipazione a gare pubbliche e licitazioni private.
- Inserire i Suoi dati negli elenchi clienti utilizzati da Axera per predisporre presentazioni commerciali a terze parti (ad esempio: potenziali clienti, convegni, workshop).
- Inserire, quando applicabile in base al tipo di servizio fornito, il Suo nominativo o denominazione sociale nell'archivio elettronico unico (DBU – Data Base Unico), che raccoglie i numeri telefonici e i dati identificativi dei clienti di tutti gli operatori nazionali di telefonia fissa e mobile, o in elenchi simili pubblicati da altre società, servizi di informazione telefonica e/o online tramite Internet.
- Soltanto previo Suo specifico e preventivo consenso, per l'invio di materiale pubblicitario riguardante soluzioni o prodotti di terzi - business partner.
- Soltanto previo Suo specifico e preventivo consenso, per finalità di profilazione.

3 Basi giuridiche del trattamento dei dati personali

La base giuridica del trattamento dei dati personali è costituita:

- dall'adempimento di obblighi contrattuali e misure precontrattuali (finalità di cui al punto 2, lett. A, B dell'Informativa);
- dall'adempimento di obblighi di legge (finalità di cui al punto 2, lett. C, I dell'Informativa);
- dai perseguimento del legittimo interesse della Società o di terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi, i diritti o le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali (finalità di cui al punto 2, lett. D, E sub i), F dell'Informativa);
- dall'espressione del consenso al trattamento da parte dell'interessato per il perseguimento delle finalità ove richiesto (finalità di cui al punto 2, lett. E sub ii), G, H, J, K dell'Informativa).

4 Modalità di trattamento

Il trattamento dei Suoi dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 Codice Privacy e all'art. n.4.2 GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modifica, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I Suoi dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico, esclusivamente per le finalità di cui alla presente informativa.

5.Durata del trattamento

I Suoi dati personali saranno trattati per il tempo strettamente necessario a perseguire le finalità sopra indicate e, in ogni caso, non oltre 10 anni dalla cessazione del rapporto, per finalità di servizio, amministrative, legali e funzionali all'erogazione dei servizi contrattuali.

Per finalità di Marketing proprio, ossia per l'invio di materiale pubblicitario/promozionale e/o inviti a eventi relativi a servizi analoghi a quelli oggetto del rapporto contrattuale o commerciale in essere, i Suoi dati saranno conservati fino al raggiungimento delle finalità, salvo Sua esplicita opposizione, e comunque per un massimo di 10 anni, salvo l'ottenimento di un nuovo consenso.

Per finalità di Marketing Conto Terzi o di Profilazione, i Suoi dati saranno conservati fino al completamento delle finalità e/o fino a Sua eventuale opposizione, e comunque non oltre 5 anni dall'ottenimento del consenso, salvo eventuale rinnovo di quest'ultimo.

6 Categorie di soggetti ai quali i dati potranno essere comunicati

Fermo restando le comunicazioni effettuate in adempimento di un obbligo di legge, regolamento o normativa comunitaria, i Suoi dati potranno essere comunicati:

- a persone fisiche e/o giuridiche di cui Axera si avvalga nell'esecuzione dei Servizi e per attività ad essi connesse;
- a società esterne anche estere per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito nonché ad altre società anche estere che operano nel settore della concessione dei finanziamenti incluse dilazioni di pagamento. Tali trattamenti avverranno per i tempi necessari al perseguimento di detta finalità, e i dati verranno conservati secondo i tempi di permanenza dei dati in uso nel settore delle centrali rischi private;
- a società del Gruppo Axera, controllate, controllanti o collegate;
- alla propria rete di vendita indiretta (agenti, etc.) ed ai propri fornitori, ove impegnati in collaborazione con Axera nell'adempimento delle attività le cui finalità sono indicate al punto 2, lett. A, B, C e J.

7 Trasferimento all'estero

Dato il carattere internazionale di Axera, la gestione e la conservazione dei dati personali avverrà su server ubicati all'interno dell'Unione Europea del Titolare e/o di società terze incaricate e debitamente nominate quali Responsabili del trattamento. Attualmente i server sono situati presso la sede legale della scrivente. I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che la scrivente, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di spostare l'ubicazione dei server in Unione Europea e/o Paesi extra-UE. In tal caso, si assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea per le finalità descritte al punto 2, lett. A, B e C.

8 Natura del consenso

Il conferimento dei Suoi dati personali è necessario per la stipula e l'esecuzione del contratto, nonché per adempiere agli obblighi di legge. Un eventuale rifiuto potrebbe comportare l'impossibilità per Axera di fornirLe i Servizi richiesti.

In relazione ai trattamenti di cui al punto 2, lett. E sub ii), G, H, J, K dell'Informativa, il consenso al trattamento dei Suoi dati è facoltativo e sempre revocabile. Il mancato conferimento dei dati, ove non obbligatorio, sarà valutato di volta in volta dalla nostra azienda, che prenderà le conseguenti decisioni in base all'importanza dei dati richiesti rispetto alla gestione del rapporto commerciale.

9 Misure di sicurezza

Axera garantisce che la sicurezza e la riservatezza dei Suoi dati saranno tutelate da adeguate misure di protezione, al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Data la natura della rete Internet e le sue caratteristiche tecniche, non possono escludersi situazioni che permettano a terzi di apprendere il contenuto di comunicazioni o messaggi trasmessi attraverso la rete medesima.

10 Diritti di cui all'art. 15

Nella Sua qualità di interessato, ha i diritti di cui all'art. 15 GDPR e precisamente i diritti di: ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile; ottenere l'indicazione dell'origine dei dati personali; delle finalità e modalità del trattamento; della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2 Codice Privacy e art. 3, comma 1, GDPR; dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati; ottenere l'aggiornamento, la rettifica ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccetto il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionati rispetto al diritto tutelato; opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che La riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta. L'interessato può decidere di ricevere solo comunicazioni mediante modalità tradizionali ovvero solo comunicazioni automatizzate oppure nessuna delle due tipologie di comunicazione. Ove applicabili, ha altresì i diritti di cui agli art. 16-21 GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante.

11 Informazioni sul Titolare

Il Titolare del trattamento è: Axera S.p.A. - 36075 Montecchio Maggiore (Vicenza) Italia - Via Madonna 215 int. 4 - P.IVA/C.F. 02508980246 - REA 236299 - Capitale Sociale € 1.636.365,00 i.v.. Axera S.p.A. ha nominato ai sensi degli artt. 37 e ss. GDPR un Responsabile della Protezione dei dati/Data Protection Officer ("RPD" o "DPO"). Sarà possibile contattare il RPD/DPO inviando una e-mail all'indirizzo dpo@axera.it per esercitare, in ogni momento, i diritti garantiti dalla legge. L'elenco aggiornato dei responsabili e degli incaricati al trattamento è custodito presso la sede della scrivente del trattamento.

Presenza visione informativa relativa al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 ai fini della gestione del contratto e della pubblicizzazione di servizi analoghi a quelli oggetto del rapporto commerciale in essere, o che possono risultare di interesse per i clienti in virtù della loro natura complementare o vantaggiosa

Reso edotto delle informazioni di cui sopra delle Condizioni Generali di Contratto, il CLIENTE dichiara di aver ricevuto l'informativa che precede.

Data: ✓ _____ **Timbro e firma leggibile Cliente:** ✓ _____

Richiesta di consenso (facoltativo) al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 ai fini di Marketing riguardante soluzioni o prodotti di terzi - business partner

Rispetto alle finalità di cui al punto 2.J il conferimento è facoltativo e il loro utilizzo è condizionato al rilascio di un esplicito consenso. L'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità per Axera di inviare newsletter e materiale pubblicitario conto terzi o inviti a eventi e iniziative.

Data: ✓ _____ **Timbro e firma leggibile Cliente:** ✓ _____

Richiesta di consenso (facoltativo) al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 con finalità di Profilazione

Rispetto alle finalità di cui al punto 2.K, il conferimento è facoltativo e il loro utilizzo è condizionato al rilascio di un esplicito consenso. L'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità per Axera di elaborare i dati per finalità di Profilazione.

Data: ✓ _____ **Timbro e firma leggibile Cliente:** ✓ _____