

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER IL SERVIZIO INTERNET FIBRA E VOIP

### 1. OGGETTO DELLE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI E DEFINIZIONI

1.1 Le presenti condizioni generali (le "Condizioni Generali") disciplinano, unitamente ai documenti di cui al successivo art. 1.3, termini e condizioni secondo cui GO internet S.p.A., con sede legale in Gubbio (PG) - 06024, Piazza Bernini snc (di seguito "GO"), fornirà al cliente (di seguito il "Cliente") i servizi di seguito descritti, a fronte del pagamento di un corrispettivo. Resta inteso che il presente documento, inviato al Cliente, intende altresì assolvere agli obblighi di informazione ai quali GO è tenuta in conformità con la normativa applicabile, ivi incluso il Codice del Consumo, in materia di contratti a distanza e contratti negoziati fuori dei locali commerciali.

1.2 Le presenti Condizioni Generali si applicheranno a ciascuna fornitura da parte di GO al Cliente del servizio di accesso a Internet nella tecnologia FTTH (collegamento con casa Cliente in fibra ottica) (il "Servizio Internet Fibra"), FTTC (fibra fino al cabinato) e del servizio opzionale di comunicazione vocale su tecnologia voice over IP (di seguito il "Servizio VoIP"). Tali servizi sono anche definiti ciascuno il "Servizio" e, congiuntamente, i "Servizi".

1.3 Ciascun Servizio viene fornito da GO al Cliente secondo i termini e condizioni indicati nell'Offerta Commerciale richiamata nella Proposta, che costituisce, unitamente alle presenti Condizioni Generali e alla Carta dei Servizi, il contratto che disciplina la fornitura da parte di GO al Cliente di detto Servizio (il "Contratto").

1.4 I Servizi potranno essere richiesti da, e destinati a persone fisiche che agiscono esclusivamente per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. In questo caso si farà riferimento ai c.d. "Contratti Casa".

1.5 In alternativa ai destinatari di cui al precedente art. 1.4, i Servizi potranno essere richiesti da, e destinati a, persone fisiche o giuridiche, società di persone, di capitali o mutualistiche, consorzi e G.E.I.E., enti ed associazioni anche a fini non di lucro o solidaristici, che si avvalgono del Servizio per attività di produzione e scambio di beni e servizi svolta in modo continuativo e professionale, ancorché non esclusivo, ovvero per il perseguimento dei propri fini istituzionali. In questo caso si farà riferimento ai c.d. "Contratti Business".

#### 1.6 Definizioni

1.6.1 Con modalità "voice ordering" si intende fare riferimento all'inoltro di richiesta telefonica di attivazione del Servizio tramite operatore.

1.6.2 Con modalità "web ordering" si intende fare riferimento all'inoltro di richiesta di attivazione del Servizio attraverso il sito Internet di GO.

1.6.3 Per "Apparato/i" s'intende ciascun apparato a logo GO e/o fornito da GO ovvero, a seconda dei casi e del Cliente, necessario al fine della fruizione dei Servizi, quali ad esempio modem, PC e ogni altra soluzione integrata hardware e software

1.6.4 Per "Carta dei Servizi" si intende il documento disponibile sul sito internet [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it), contenente i principi, diritti e obblighi che informano il rapporto tra il Cliente e GO.

1.6.5 Per "Codice del Consumo" si intende il D.lgs. 6 settembre 2005 n. 206, e successive modificazioni.

1.6.6 Per "copertura di rete" si intende che l'abitazione del Cliente sia raggiunta dalla connessione fibra FTTH e FTTC gestita dal servizio commercializzato da GO.

1.6.7 Per "Offerta Commerciale" si intende il documento e/o le informazioni disponibili nella sezione "Offerte Vigenti" del sito [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it), dove sono contenute le principali caratteristiche tecniche del Servizio fornito al Cliente, nonché le condizioni economiche e i termini e modalità secondo cui detto Servizio verrà fornito.

1.6.8 Per "Proposta" si intende la proposta di abbonamento del Cliente mediante la quale quest'ultimo richiede a GO l'attivazione e la fornitura dei Servizi.

### 2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

2.1 Il presente articolo 2 (a) disciplina le modalità di conclusione del Contratto e quelle specifiche applicate, rispettivamente, ai Contratti Business e Contratti Casa e, con riferimento a questi ultimi, ai Contratti negoziati all'interno dei locali commerciali, fuori di essi ovvero a distanza, secondo quanto previsto dal vigente Codice del Consumo; e (b) le modalità di erogazione dei Servizi.

#### 2.2 Modalità uniformi

2.2.1 Fatto salvo quanto di seguito specificato con riferimento ai Contratti conclusi fuori dai locali commerciali ovvero a distanza, e senza pregiudizio per quanto previsto al successivo art. 22, il Contratto dovrà intendersi concluso con l'accettazione scritta, da parte di GO, della Proposta che il Cliente avrà fatto pervenire tramite i canali preposti. In mancanza di accettazione scritta, il Contratto dovrà comunque ritenersi concluso nel momento dell'attivazione del Servizio da parte di GO, che potrà essere effettuata anche da remoto, e che potrà essere comunicata al Cliente con le modalità che GO riterrà opportune, ivi incluso via email, sms, eccetera. GO provvederà a creare un account che individua il Cliente. Al Cliente sarà inviata, via email, la Proposta unitamente a copia delle presenti Condizioni Generali. Nella stessa email il Cliente riceverà, le credenziali di accesso, username e password, assegnate da GO, per consentire la registrazione dell'account nell'area Clienti del sito [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it). Con la conferma di ricezione della suddetta email, tutte le attività necessarie per l'attivazione del Servizio dovranno pertanto intendersi espletate da GO, e il Contratto di intenderà concluso e perfezionato ai sensi dell'art. 1327 cod. civ. Sarà cura del Cliente inviare a GO, tramite servizio upload nella propria area riservata, copia del proprio documento di identità personale e del proprio codice fiscale, oltre alla Proposta firmata per accettazione. La Proposta potrà essere revocata dal Cliente in forma scritta tramite raccomandata con avviso di ricevimento inviata a GO all'indirizzo di cui all'art. 7.3, fintanto che il Contratto non sia concluso

2.2.2 GO potrà valutare di non concludere e di non dare seguito alla attivazione e all'erogazione del Servizio, in presenza di ogni circostanza che possa costituire un rischio per il regolare adempimento degli obblighi contrattuali da parte del Cliente o che possa ragionevolmente impedire o rendere tecnicamente onerosa l'attivazione o l'erogazione del Servizio, ed in particolare:

- per motivi tecnici che rendono impossibile l'attivazione dei Servizi (mancanza copertura rete);
- se il Cliente risulta essere stato in precedenza inadempiente o moroso nei confronti di GO;
- se il Cliente risulta iscritto nel registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive;
- se il Cliente è assoggettato a procedure concorsuali nella sua qualità di titolare d'impresa o di legale rappresentante di società;
- se il Cliente non fornisce le garanzie indicate da GO ;
- se il Cliente non documenta la propria identità o non rende disponibili gli altri dati necessari per l'attivazione e la fornitura dei Servizi.

GO potrà subordinare l'attivazione del Servizio a modalità di pagamento specifiche. GO si riserva il diritto di non dar corso alle attivazioni richieste nei casi sopra elencati o di subordinare l'attivazione al pagamento delle somme rimaste insolute e dei relativi interessi moratori. GO si riserva inoltre la possibilità di negare l'attivazione del Servizio a coloro che risultano conviventi o coabitanti di Clienti morosi e richiedano l'attivazione dello stesso impianto da cui ha avuto origine la morosità

2.2.3 Nel caso di attivazione di un Contratto Casa, GO provvederà a fornire tutte le informazioni previste dall'art. 49, 1° comma, Codice del Consumo.

2.3 (Contratti negoziati all'interno di locali commerciali) In caso di contratti negoziati presso i punti vendita che espongono il logo "GO" il Cliente richiederà la fornitura dei Servizi mediante sottoscrizione della Proposta, nella versione Contratto Casa o Contratto Business, la quale sarà inoltrata a GO a cura del punto vendita. Con riferimento alla conclusione del Contratto, troverà applicazione quanto previsto all'art. 2.2.1.

2.4 (Contratti negoziati fuori dai locali commerciali) Con riferimento ai Contratti Casa, qualora il Contratto sia negoziato fuori dei locali commerciali (ai sensi del Codice del Consumo), il Contratto dovrà intendersi concluso e perfezionato secondo quanto previsto dalle previsioni di cui all'art. 2.2.1 (senza pregiudizio per quanto disposto dall'art. 2.2.2) ovvero, se compatibili, da quelle di cui all'art.

2.5 (Contratti a distanza) Con riferimento ai Contratti Casa, qualora il Contratto sia concluso a distanza (ai sensi del Codice del Consumo), ad esempio con le modalità "Voice ordering" ovvero secondo le modalità "Web ordering", il Contratto dovrà intendersi concluso e perfezionato con l'invio della email di cui all'art. 2.2.1, ovvero, se precedente, con la conferma effettuata su supporto durevole ai sensi dell'art. 51, comma 6, del Codice del Consumo. La Proposta effettuata dal Cliente, documentata ai sensi dell'art. 2712 cod. civ. mediante registrazione sonora ovvero contenuta nel documento informatico trasmesso a GO ai sensi dell'art. 21 del D. Lgs. 7-3-2005 n. 82, sarà prodotta, su richiesta del Cliente, a cura di GO e completa di tutti i dati trasmessi o comunicati dal Cliente e della data e ora di ricezione della chiamata telefonica. Il Cliente farà pervenire a GO, dopo aver verificato la corretta compilazione dei dati comunicati dal Cliente, per posta prioritaria ovvero tramite altri canali preposti indicati all'art. 2.2.1, un esemplare della Proposta di Contratto debitamente sottoscritto e corredato di copia del documento di identità. In caso di Contratti Casa conclusi a distanza, il Contratto dovrà intendersi comunque sottoposto a condizioni risolutiva qualora dovesse verificarsi una o più delle circostanze di cui all'art. 2.2.2. La risoluzione sarà comunicata da Go al Cliente mediante comunicazione attraverso uno dei canali preposti (es. sms, email, raccomandata A/R, ecc.).

#### 2.5.1 "adesione on-line dell'Offerta commerciale.

Go provvederà ad inviare l'Apparato (CPE) presso l'Indirizzo di attivazione, salvo che il Cliente non abbia già ricevuto l'Apparato mediante consegna da parte di persona incaricata da Go. Ad eccezione dei casi nei quali il Cliente, già in possesso del Apparato, dovrà contattare il Servizio Clienti per procedere all'attivazione dell'Apparato medesimo, il Cliente dovrà di solito collegarsi dal proprio Terminale all' area riservata del sito [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it) ed inserire, negli appositi campi, le proprie credenziali di accesso, comunicate al Cliente tramite posta elettronica o SMS.

Seguendo le indicazioni che compariranno a video, il Cliente procederà all'attivazione dell'Apparato e l'accesso al Servizio. Per attivazione del Servizio si intende il momento di attivazione dell'Apparato concordato tra il Cliente ed il Servizio Clienti, oppure compiuto in autonomia dal Cliente seguendo le indicazioni di cui sopra.

2.5.2 Qualora il Cliente non abbia adempiuto tempestivamente a quanto previsto dal precedente art. 2.5, GO si riserva di sospendere in tutto o in parte la fornitura del Servizio, ovvero di risolvere il Contratto in forza dell'art. 12 delle presenti Condizioni Generali, previo eventuale (e non obbligatorio) sollecito inoltrato per iscritto o con mezzi di comunicazione elettronica a distanza.

2.6 Il Servizio è fornito esclusivamente sulle aree coperte da tecnologia FTTH e FTTC. A seguito della Proposta del Cliente, GO può subordinare la conclusione del Contratto e/o l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo sarà comunicato al Cliente e comporterà la facoltà di risoluzione del Contratto, laddove già concluso, da parte di GO ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a GO, fatto salvo l'obbligo del Cliente di restituire a GO gli Apparati eventualmente da quest'ultima forniti, integri e nei loro imballaggi originali.

2.7 Al fine di avere accesso al Servizio, sarà necessaria l'installazione presso la sede del Cliente di un modem fornito da GO e connesso alla Fibra, che consenta di collegare i dispositivi (PC, Smartphone, etc.) per connessioni ad Internet a larga banda e i telefoni per il Servizio VoIP.

Alla numerazione telefonica del Servizio possono essere associati uno o più apparecchi telefonici secondo le modalità indicate nella guida del modem. GO garantisce il funzionamento del Servizio solo per i telefoni con questo compatibili.

Qualora il Cliente sia titolare di un contratto avente ad oggetto la fornitura di un servizio di connessione ad Internet con altro provider, il Cliente dovrà esercitare autonomamente il diritto di recesso da detto contratto e richiedere a GO l'attivazione del Servizio. Il Cliente dichiara di essere consapevole che l'utilizzo del modem per la navigazione in Internet senza fili (Wi-Fi), mediante frequenze in banda condivisa, avviene senza protezione dalle interferenze. Pertanto, il Cliente prende atto e accetta che, qualora il Cliente utilizzi il Servizio secondo le predette modalità, (a) sarà responsabilità del Cliente adottare le misure di sicurezza più appropriate al fine di proteggere la propria rete da accessi non autorizzati di terze parti (ad esempio, mediante modifica periodica della chiave di cifratura Wi-Fi, inserimento di un controllo di accesso alla rete, inserimento di una password di accesso dalle pagine di gestione modem) e (b) GO non potrà offrire alcuna garanzia, e sarà sollevata da ogni responsabilità, circa la qualità del Servizio.

Il Cliente prende altresì atto che, laddove non fosse autonomamente dotato di Apparati alternativi che gli consentono di sopperire alla mancanza di energia, il

Servizio non potrà essere funzionante in caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica.

2.7 Il cliente ha la possibilità di navigare in internet e utilizzare il servizio voce anche con un modem diverso da quello fornito da GO. In tal caso, il cliente accetta che utilizzando un modem diverso da quelli forniti da Go la qualità e la velocità del servizio di connettività potrebbero essere diverse da quella attese e prospettate in sede di sottoscrizione del contratto. Go internet si impegna a fornire assistenza gratuita in caso di problematiche legate esclusivamente alla linea Go. Go Internet non è tenuta a fornire assistenza tecnica sull'installazione e la configurazione del modem, e non risponde per servizi di manutenzione e disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento del modem scelto autonomamente dall'utente.

#### 2.8 Servizio VoIP

2.8.1 Il Servizio VoIP viene erogato in opzione su un Servizio Internet Fibra fornito da GO. Non sarà pertanto possibile richiedere il Servizio VoIP di GO con servizi di accesso ad Internet di altri operatori. Qualora il Cliente sia titolare di un contratto di accesso con altro operatore telefonico, e intenda mantenere lo stesso numero telefonico, GO si farà carico, per consentire l'attivazione del Servizio e previa verifica della fattibilità tecnica, di migrare il numero sotto la propria gestione, e non del recesso da detto contratto, che dovrà essere esercitato dal Cliente stesso. Il Cliente prende atto che, in certi casi, l'attivazione potrà avvenire solo previa comunicazione da parte del Cliente stesso a GO del c.d. codice di trasferimento o migrazione.

2.8.2 Il Servizio VoIP consente al Cliente di effettuare e/o ricevere comunicazioni vocali nazionali (verso rete fissa e mobile) ed internazionali, grazie alla tecnica denominata VoIP (Voice Over Internet Protocol), con le modalità tecniche di fornitura, accesso e fruizione del servizio di seguito evidenziate.

2.8.3 Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio VoIP funziona solo con gli apparati di GO, forniti secondo quanto previsto dall'art. 4 e che l'attivazione e la fornitura del Servizio VoIP presuppongono un'ideale connessione dati con trasmissione a commutazione di pacchetto, anziché la tradizionale rete telefonica. In difetto di tale idonea ed attiva connessione di rete, GO non garantisce la disponibilità e qualità del Servizio VoIP, né risponde di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti.

2.8.4 Il Servizio VoIP può essere configurato per l'uso da telefono fisso tramite apparecchi telefonici standard non forniti da GO. Il Servizio VoIP può essere fruito unicamente ed esclusivamente mediante la connessione ad Internet sulla quale è stato originariamente attivato.

2.8.5 Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio VoIP non potrà essere fruito in caso di mancanza di elettricità. Il Servizio VoIP non consente di effettuare chiamate in Modalità Automatica o manuale con altri operatori (c. d. Carrier Selection).

2.8.6 GO può assegnare al Cliente una o più numerazioni telefoniche geografiche (la prima cifra di tali numerazioni è '0') appartenenti al Piano di Numerazione Nazionale, oppure attivare il servizio su numerazioni già attive con operatori che hanno accordi di portabilità con GO. In questo secondo caso il Cliente, dando mandato a GO internet S.p.A. di operare in sua vece, non dovrà dare disdetta del servizio voce fino a che non sia completato il passaggio del numero alla rete GO. Tali numerazioni sono raggiungibili da tutte le utenze telefoniche e consentono al Cliente di effettuare, alle tariffe e con le limitazioni indicate nella relativa Offerta Commerciale, chiamate dirette verso utenti della rete telefonica pubblica fissa e mobile nazionale e internazionale. Per ciascuna numerazione geografica richiesta o sulle quali si richiede l'attivazione del Servizio VoIP, il Cliente prende atto che tali numerazioni dovranno essere utilizzate esclusivamente presso la sede nella quale è attivato il Servizio Internet di GO. In base alla regolamentazione vigente, è possibile assegnare al Cliente numerazioni geografiche solo se appartenenti al distretto telefonico di ubicazione del servizio. In particolare, l'eventuale utilizzo del Servizio VoIP al di fuori del proprio distretto non garantisce il corretto funzionamento dell'instradamento delle chiamate, nello specifico verso numeri d'emergenza e di pubblica utilità. Il Cliente dichiara di avere attivo un servizio di telefonia mobile, offerto da un qualsiasi operatore mobile e prende atto che, nel caso di eventuale indisponibilità del Servizio VoIP il predetto servizio di telefonia mobile potrà essere utilizzato per chiamare le numerazioni associate a servizi di emergenza.

2.8.7 Il Cliente prende atto inoltre che GO potrà, con un preavviso scritto di almeno 60 giorni, sostituire il numero assegnato con altro numero. Il Cliente

prende atto che l'assegnazione di numeri in suo favore è condizionata all'ottenimento, da parte di GO, del consenso al trattamento dei suoi dati anagrafici necessario per ottemperare agli obblighi previsti in tema di privacy, elenchi telefonici e di prevenzione e repressione di reati.

2.8.8 Il Cliente è informato del fatto che l'attivazione del Servizio VoIP potrà avvenire in forma progressiva. In una prima fase potrebbero non essere disponibili tutti i servizi aggiuntivi e le chiamate verso alcune numerazioni speciali. Le indicazioni relative alle numerazioni non disponibili sono riportate nelle comunicazioni che saranno inviate al Cliente e sull'Area Clienti del sito [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it).

2.8.9 GO non garantisce la funzionalità del Servizio VoIP per la connessione di fax, terminali POS (Point Of Sale - sistemi di pagamento con carta di credito), SISAL, Lottomatica, Centralini e sistemi di comunicazioni dati.

2.8.10 L'accesso al Servizio Internet Fibra di GO si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e, quindi, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete. Pertanto, il Cliente prende atto delle suddette caratteristiche del protocollo e accetta il conseguente eventuale ritardo o perdita di qualità nella fruizione del servizio voce, senza che alcuna responsabilità possa essere imputata a GO.

2.9 Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento ("Log"). Il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti

2.10 Al fine di fruire del Servizio, il Cliente sarà tenuto a fornire i propri dati a GO. Il Cliente sarà responsabile della veridicità dei dati forniti rimanendo inteso che, in caso di dati non veritieri, GO potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 cod. civ. Il Cliente si impegna altresì a comunicare al più presto, anche telefonicamente, qualunque aggiornamento rispetto a tali dati. Il mancato aggiornamento, ovvero la mancata presentazione dei documenti richiesti da GO comprovanti la veridicità dei dati necessari per la fornitura del Servizio, costituiscono causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 cod. civ.

### **3. SERVIZIO CLIENTI E SEGNALAZIONE GUASTI. ACCESSO DEL PERSONALE PER INTERVENTI**

3.1 Le richieste relative a malfunzionamenti e guasti che impediscono la regolare fruizione del Servizio di GO dovranno essere comunicati al Servizio Clienti, chiamando al numero 075 - 7829100 dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 20, il sabato dalle ore 9 alle ore 13, ovvero mediante posta elettronica all'indirizzo [assistenzaclienti@gointernet.it](mailto:assistenzaclienti@gointernet.it). GO informa che, in caso di problemi tecnici relativi al Servizio, al Cliente potrà essere richiesto di contattare numeri di assistenza tecnica dedicati, che potrebbero essere a pagamento. Il dettaglio dei numeri di assistenza dedicata sarà comunicato al Cliente e comunque reperibile sul sito [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it). Al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità. Nei casi di particolare gravità, il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica.

3.2 GO si impegna a riparare i guasti e/o malfunzionamenti di propria competenza entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopraindicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'art. 14 che segue. La riparazione dei guasti e/o malfunzionamenti sarà gratuita, esclusi i casi di guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di apparati, impianti o terminali utilizzati dal medesimo e non forniti da GO. Laddove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione o la sede del Cliente per la riparazione del guasto o malfunzionamento, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale GO o incaricato da GO, che dovrà identificarsi mediante apposito contrassegno di riconoscimento. Il Cliente accetta che GO possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e/o di riparazione del guasto o malfunzionamento.

3.3 Ogni richiesta di variazione della configurazione o delle specifiche dei Servizi dovrà essere confermata per iscritto all'indirizzo specificato all'art. 7.3. GO darà riscontro alle richieste nei tempi necessari e comunque entro il sessantesimo giorno dalla richiesta, ovvero ne verificherà l'eseguibilità e ne darà comunicazione al Cliente con indicazione della data a partire dalla quale le

variazioni richieste verranno introdotte e fatturate al Cliente. Qualsiasi intervento relativo al funzionamento dei Servizi dovrà essere eseguito esclusivamente da GO o da terzi incaricati da quest'ultima, muniti di contrassegno di riconoscimento.

3.4 In caso di mancanza di copertura della rete Fibra riscontrata dall'assistenza tecnica di GO, il Contratto potrà essere risolto da GO ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. mediante comunicazione scritta al Cliente attraverso uno dei canali preposti (es. sms, email, raccomandata A/R), senza spese per il Cliente.

### **4. FORNITURA, INSTALLAZIONE E DISINSTALLAZIONE DEGLI APPARATI**

4.1 Per la fruizione dei Servizi potranno rendersi necessari interventi di installazione degli Apparati forniti da GO e/o di verifica all'impianto telefonico, alla rete e agli Apparati necessari per la fornitura del Servizio nonché per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento. Qualora si renda necessario l'intervento tecnico presso il domicilio del Cliente, GO contatterà il Cliente ai fini dell'espletamento delle procedure tecniche per l'attivazione del Servizio e tale intervento verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale GO o incaricato da GO, che dovrà identificarsi mediante apposito contrassegno di riconoscimento. GO non sarà responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare gli interventi nel caso in cui il Cliente non acconsenta al personale autorizzato l'accesso all'immobile nel quale deve essere effettuato l'intervento. Qualora il collegamento alla rete sia impedito da terzi che non consentono l'accesso e/o l'attraversamento alla loro proprietà, GO non sarà responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o attivare il Servizio. In caso di nuovi impianti ovvero di passaggi da altri operatori di telecomunicazioni su tecnologia FTTH e FTTC, è previsto l'intervento da parte di personale specializzato GO, o di imprese da quest'ultima incaricate, previo appuntamento concordato, per l'opportuna predisposizione dei cablaggi e l'installazione degli Apparati necessari per la fruizione del Servizio (modem, borchia ottica, terminazione ottica, ecc.). GO si riserva di stimare e fatturare, previa autorizzazione da parte del Cliente del relativo preventivo, eventuali costi aggiuntivi qualora l'intervento richiesto, per difficoltà realizzativa e/o richieste specifiche del Cliente, esuli dai normali standard tecnici. In caso di mancata approvazione da parte del Cliente, laddove tecnicamente possibile, GO procederà all'installazione secondo le modalità standard. Il Cliente esonera espressamente GO da qualsivoglia responsabilità per i danni eventualmente arrecati, da propri incaricati, in sede di installazione e/o disinstallazione degli Apparati.

Qualora l'attivazione del Servizio non richieda l'intervento tecnico presso il domicilio del Cliente, quest'ultimo, ricevuto il plico di cui all'art. 2.2.1, dovrà provvedere in autonomia secondo le istruzioni ricevute.

4.2 Gli Apparati potranno essere forniti da GO al Cliente in comodato d'uso, noleggio o a titolo di vendita, e potranno essere utilizzati dal Cliente alle tariffe e condizioni di cui riportate nella Proposta. In caso di vendita degli Apparati con corrispettivo già incluso nell'Offerta Commerciale, l'acquisto dell'Apparato dovrà intendersi perfezionato soltanto con l'attivazione del Servizio. In caso di mancata accettazione o annullamento della richiesta di attivazione del Servizio ovvero di risoluzione del Contratto ai sensi degli articoli 2.2.2 e/o 2.5, il contratto di vendita dell'Apparato dovrà intendersi automaticamente risolto e, se già a disposizione del Cliente, l'apparato dovrà essere restituito a GO, integro e negli imballaggi originari. In caso di Apparati forniti da GO in comodato d'uso o a noleggio, GO si riserva il diritto di sostituirli qualora ciò si renda necessario per esigenze tecniche od operative. Gli apparati in comodato d'uso o a noleggio dovranno essere custoditi dal Cliente con la massima cura e diligenza per tutta la durata del Contratto e fino alla riconsegna degli stessi. A tal fine, il Cliente si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere detti Apparati per eseguire interventi di qualsiasi natura. In caso contrario, il Cliente sarà tenuto risarcire e tenere indenne GO per gli eventuali danni arrecati agli stessi. GO si riserva la facoltà di riparare e/o ripristinare detti Apparati a totale spesa del Cliente. Il Cliente assumerà altresì ogni rischio relativo al loro perimento e non potrà costituire in pegno detti apparati.

4.3 GO non avrà nessuna responsabilità in ordine al funzionamento o ad eventuali difetti degli apparati consegnati, obbligandosi alla riparazione o sostituzione dell'apparecchio che presentasse difetti di fabbricazione. E' a esclusivo rischio del Cliente l'eventuale guasto, rottura o furto di Apparati dovuti a cause imputabili a terzi e/o a forza maggiore o caso fortuito. Resta espressamente inteso che il Cliente sarà responsabile a tutti gli effetti, anche verso terzi, del corretto funzionamento dei propri Apparati non forniti da GO connessi alla rete, dell'impianto elettrico e del relativo impianto a terra, e che sarà obbligo del Cliente utilizzare esclusivamente Apparati omologati e muniti

delle autorizzazioni e dei requisiti richiesti dalla normativa vigente. Il Cliente è responsabile per utilizzi impropri dei predetti Apparat, ivi incluso il pagamento di eventuale traffico imputabile ad essi nonché il risarcimento del danno per eventuali danni cagionati.

4.4 Se non diversamente specificato nel Contratto, eventuali costi per l'installazione degli Apparat forniti da GO saranno interamente a carico del Cliente e verranno addebitati nella prima fattura successiva all'attivazione del Servizio.

4.5 Qualora cessi l'efficacia del Contratto, per qualsivoglia motivo, il Cliente dovrà contattare il Servizio Clienti al numero 075 - 7829100 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 20, il sabato dalle ore 9 alle ore 13, per ricevere informazioni relative alla modalità di restituzione degli Apparat forniti da GO in comodato d'uso o a noleggio. Riguardo agli Apparat, la restituzione degli stessi è a carico del Cliente e potrà essere fatta presso qualsiasi punto vendita che espongono il logo "GO".

4.6 In caso di mancata restituzione dei suddetti Apparat entro 30 giorni dalla cessazione dell'efficacia del Contratto, per qualsivoglia motivo, GO provvederà ad agire per le vie legali, anche in sede penale, a tutela dei propri interessi. GO inoltre addebiterà: (i) per i clienti *consumer*, l'importo forfettario di Euro 120,00 (IVA inclusa); (ii) per i clienti *business*, l'importo forfettario di Euro 120,00 (iva esclusa), a titolo di penale, fatto salvo il maggior danno. Resta espressamente inteso che tale importo è da considerarsi aggiuntivo rispetto a quanto indicato nel successivo art. 8.3.

## 5. VARIAZIONI DELL'ACCESSO AI SERVIZI. SOSTITUZIONE DEGLI APPARATI

5.1 L'erogazione del Servizio è garantita solamente per la configurazione hardware, software e telefonica indicata all'atto della formalizzazione della Proposta.

5.2 Le variazioni della consistenza e configurazione del Servizio dovranno essere richieste dal Cliente esclusivamente a GO, che verificherà l'eseguibilità delle variazioni e comunicherà al Cliente il tempo necessario e i costi per l'esecuzione delle variazioni, incluso il recesso dal noleggio o comodato d'uso dell'Apparato.

5.3 L'importo richiesto da GO per la sostituzione degli Apparat sarà addebitato al Cliente sulla prima fattura disponibile dopo la richiesta.

5.4 GO, in ragione delle proprie scelte aziendali, potrà valutare di sostituire in ogni momento gli Apparat forniti al Cliente in comodato d'uso o a noleggio, senza aggravio alcuno per il Cliente. In tal caso GO provvederà gratuitamente all'invio dei nuovi Apparat e al ritiro di quelli già in uso dal Cliente. In caso di mancata restituzione da parte del Cliente dell'Apparato in uso, verrà addebitato: (i) ai clienti *consumer*, l'importo forfettario di Euro 120,00 (IVA inclusa); (ii) ai clienti *business*, l'importo forfettario di Euro 120,00 (iva esclusa), a titolo di penale, fatto salvo il maggior danno.

## 6. CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE. MANCATO PAGAMENTO, SOSPENSIONE E PREAVVISO DI DISTACCO

6.1 Salvo quanto previsto nel successivo art. 7, il Cliente si impegna a corrispondere a GO i corrispettivi indicati nel Contratto e descritti nella relativa Offerta Commerciale. GO si riserva di modificare, alle condizioni previste dal successivo art. 7, i corrispettivi per i Servizi erogati. Se non diversamente specificato nel Contratto, il contributo di prima attivazione, qualora previsto, verrà pagato dal Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto nel caso di acquisti conclusi presso un punto vendita GO, altrimenti sarà incluso nella prima fattura.

6.2 Il pagamento di quanto dovuto a GO per i Servizi potrà avvenire: a) mediante carta di credito; b) mediante addebito diretto in conto corrente bancario; c) mediante CBILL.

6.3 Le fatture saranno emesse ogni bimestre o con la diversa cadenza temporale indicata nel Contratto e inoltrate al Cliente antecedentemente alla scadenza. A seconda dei casi, e se non diversamente specificato nel Contratto, la fatturazione potrà essere anticipata (per i canoni periodici di noleggio degli Apparat e di utenza e le tariffe comprendenti un tempo determinato di connessione o chiamata nel periodo contrattuale), o posticipata, per gli importi rilevati a consumo. Il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente con le modalità e nei termini indicati nella fattura medesima. GO potrà variare la

cadenza di fatturazione per esigenze commerciali ovvero nel caso di livelli di consumo elevati. GO rende disponibile gratuitamente, sulla base di un proprio sistema interno di rilevazione, la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche effettuate dal Cliente con le ultime tre cifre oscurate anche nella sezione Area Riservata del sito [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it), previa registrazione del Cliente, e, su richiesta del Cliente, ne fornirà gratuitamente documentazione cartacea. Nel caso di reiterato reclamo, se il Cliente ne fa richiesta ai sensi della normativa applicabile, GO fornirà la documentazione dettagliata del traffico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita oggetto di contestazione. Il Cliente potrà accedere alle suddette informazioni online mediante uno specifico accesso riservato e temporaneo.

6.4 GO addebiterà al Cliente, su ciascuna fattura, un contributo per spese di gestione e spese amministrative, così come indicato nell'Offerta Commerciale.

A richiesta del Cliente, l'invio cartaceo potrà essere sostituito con trasmissione per via telematica, all'indirizzo di posta elettronica del Cliente medesimo, senza alcun addebito. Al Cliente che abbia attivato il servizio di domiciliazione bancaria o postale della fattura GO e che abbia configurato un indirizzo di posta elettronica associato al Servizio, verrà attivato in automatico il servizio gratuito di ricezione della fattura in formato esclusivamente elettronico, mediante il quale verrà notificata via email la possibilità di visualizzare la fattura nella sezione Area Riservata del sito [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it), con conseguente eliminazione della fattura cartacea e relativi costi. Per poter avere accesso alla fattura online, il Cliente dovrà preventivamente registrarsi al sito [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it), inserendo USERID e PASSWORD di accesso. Il Cliente può in ogni momento modificare l'indirizzo email a cui ricevere la notifica della fattura, nonché richiedere di ricevere nuovamente la fattura anche in formato cartaceo, chiamando il Servizio Clienti al Numero +39 075 782 91 00 o accedendo direttamente al sito.

Trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, tutte le fatture, sia quelle inviate in formato elettronico sia quelle inviate in formato cartaceo, dovranno intendersi pervenute. Sarà onere del Cliente fornire prova contraria in caso di contestazione.

6.5 Il pagamento delle fatture emesse da GO dovrà essere effettuato per l'intero importo con le modalità ed entro i termini indicati nella fattura medesima. In caso di contestazione tuttavia, il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo art. 18 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme di legge e/o regolamentari, effettuando comunque regolarmente il pagamento per la parte rimanente.

6.5.1 Il Cliente di un Contratto Business dovrà contestare per iscritto la fattura, a pena di decadenza, entro il termine di trenta giorni dalla ricezione della medesima.

6.5.2 In caso di pagamento parziale, fatta salva la precedente ipotesi di contestazione parziale della fattura, GO potrà dare corso a quanto indicato al punto 6.7 che segue.

6.6 In caso di ritardo nei pagamenti protratto oltre trenta giorni dalla scadenza, verranno applicati gli interessi di mora sulle somme non corrisposte nella misura del Tasso di Riferimento BCE (ex Tasso Ufficiale di Sconto) aumentato di tre punti, fatta salva l'osservanza della Legge 7 marzo 1996, n. 108.

6.7 GO comunicherà al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento delle fatture precedenti e il corrispondente ammontare dell'eventuale indennità di mora addebitata.

6.8 Qualora la morosità si protragga oltre quindici giorni dalla scadenza, GO potrà sospendere o limitare l'erogazione dei Servizi, ad eccezione delle chiamate di emergenza, previa comunicazione scritta al Cliente effettuata tramite uno dei canali preposti anche tramite strumenti di comunicazione elettronica. Qualora la morosità si protragga oltre trenta giorni dalla scadenza, GO potrà altresì sospendere integralmente l'erogazione dei Servizi, previa comunicazione scritta al Cliente da effettuarsi tramite uno dei canali preposti anche tramite strumenti di comunicazione elettronica. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento, secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia.

6.9 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 giorni dalla comunicazione di apposito preavviso di sospensione effettuato anche con strumenti automatici, il Contratto dovrà intendersi risolto ai sensi dell'art. 1454, 3° comma, cod. civ., salvi eventuali ulteriori rimedi di legge, e troverà applicazione quanto previsto dai successivi articoli 8.2 e 8.3, fatto salvo il maggior danno.

6.10 Qualora il Cliente provveda a sanare la morosità nei 15 giorni successivi alla sospensione, la riattivazione del Servizio darà luogo all'applicazione di un contributo una tantum nella misura ridotta di 25,00 euro (IVA inclusa), che sarà addebitato da GO al Cliente nella fattura immediatamente successiva.

## **7. MODIFICHE DEL SERVIZIO IN CORSO DI EROGAZIONE. DOMICILIO CONTRATTUALE**

7.1 GO si riserva la facoltà di apportare, in qualsiasi momento, modifiche al portafoglio dei servizi supplementari forniti gratuitamente sul Servizio, aggiungendo nuove funzionalità che si rendono disponibili o rimuovendone altre che non sono più gestite. GO potrà altresì modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi nonché variare le condizioni contrattuali, ivi incluse le presenti Condizioni Generali, anche per esigenze tecniche o economiche, comunicandolo al Cliente con la procedura di seguito indicata e prevista dall'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

7.1.1 Se la modifica di cui al comma precedente comporta un aumento dei corrispettivi per i Servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, o comunque qualora vengano introdotte nel Contratto modifiche peggiorative della sua posizione contrattuale, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta da parte del Cliente. Le comunicazioni di cui sopra potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere con effetto immediato dal Contratto con le modalità stabilite al successivo art. 8, senza addebiti di sorta.

7.1.2 In mancanza di comunicazione di recesso nei termini e nei modi di cui al precedente comma, le variazioni dovranno intendersi accettate dal Cliente.

7.2 Tutte le comunicazioni da GO al Cliente saranno effettuate per iscritto ed inviate all'indirizzo indicato dal Cliente nella Proposta o tramite strumenti di comunicazione elettronica.

7.2.1 Il Cliente dovrà prontamente comunicare a GO, secondo le modalità di cui all'art. 7.3, ogni cambiamento dei propri dati personali, nonché del proprio indirizzo fisico e/o telematico, anche ai fini della fatturazione e dell'inoltro delle comunicazioni. Tutte le comunicazioni inviate da GO all'ultimo indirizzo, fisico oppure telematico, reso noto dal Cliente si considereranno da questo conosciute. Salvo prova contraria, nei rapporti tra Cliente e GO i documenti, anche in forma elettronica, prodotti dai sistemi informatici GO e archiviati fanno piena prova.

7.3 Tutte le comunicazioni del Cliente dovranno essere indirizzate a GO al seguente indirizzo: GO internet S.p.A., piazza Bernini snc, 06024 Gubbio (PG), ovvero tramite eventuali canali alternativi messi a disposizione da GO al Cliente. GO si riserva di richiedere conferma scritta, mediante raccomandata con avviso di ricevimento, qualora vi sia incertezza sull'identità del mittente della comunicazione.

## **8. DURATA E RINNOVO TACITO. RECESSO E CONTRIBUTI**

8.1 Fatto salvo il diritto di recesso di cui al successivo comma, il Contratto avrà durata di 24 mesi a far data dal suo perfezionamento. Il Contratto dovrà intendersi automaticamente rinnovato a tempo indeterminato, ad esclusione dei contratti attivati tramite Piano Voucher Banda Ultralarga, qualora il Cliente non abbia inviato disdetta, almeno 30 giorni prima della scadenza mediante le modalità esplicitate nell'art. 8.2 (con allegata fotocopia di documento di identità).

8.2 In ogni caso, Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto, sempre con preavviso di almeno 30 giorni, utilizzando una delle seguenti modalità:

1. disdetta scritta da inviarsi con lettera raccomandata A.R. indirizzata a GO internet S.p.A., Piazza Bernini snc, - 06024 - Gubbio (PG);
2. disdetta scritta da inviarsi tramite P.E.C. all'indirizzo [gointernet@legalmail.it](mailto:gointernet@legalmail.it);
3. apposita form nell'area riservata del sito [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it);
4. registrazione vocale contattando il numero 075 7829100 dal numero di telefono registrato nel Contratto.
5. Disdetta da effettuarsi tramite rivenditore autorizzato GO

Fermo restando quanto previsto al successivo paragrafo 8.3, in caso di recesso, il Cliente è comunque tenuto:

- i) a restituire l'Apparato presso qualsiasi punto vendita che espone il logo "GO".
- ii) a provvedere al pagamento del corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso e, laddove applicabile, di eventuali rate ancora dovute dal Cliente in relazione al contributo di attivazione;
- iii) in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS, a provvedere al pagamento di una commissione per la disattivazione del Servizio, oltre che per il ristoro dei costi delle attività strettamente connesse alla disattivazione o cessione dell'utenza, sostenuti a seguito del recesso, pari all'importo indicato nell'Offerta Commerciale.

Nel caso di offerte che prevedono l'attivazione del Servizio unitamente all'acquisto di beni o servizi accessori con pagamento rateizzato e addebito sulla Fattura, in caso di disdetta/recesso potrà essere mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista nell'offerta, a meno che con l'esercizio della disdetta/recesso non sia indicata la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

8.3 Senza pregiudizio per quanto previsto dall'art. 8.2 di cui sopra, Qualora GO offra al Cliente la possibilità di pagare l'eventuale contributo di disattivazione (ove previsto in fase di sottoscrizione) con dilazione di pagamento, per il Cliente, se recede prima della scadenza della dilazione di pagamento, sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza del contratto salvo comunicazione da parte del cliente, in sede di recesso o successivamente, la volontà di corrispondere i ratei residui in un'unica soluzione.

Ad ogni attivazione di promozione, ovvero, al cambio del profilo tariffario si avvia la decorrenza dei ventiquattro mesi a seconda dell'offerta cui si aderisce.

8.4 GO ha facoltà di recedere dal Contratto in ogni momento dandone comunicazione al Cliente per iscritto, anche mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso non inferiore a 30 giorni.

## **9. GARANZIE, DEPOSITO CAUZIONALE E SOSPENSIONE DEI SERVIZI**

9.1 GO potrà limitare l'erogazione del Servizio subordinandola alle prestazioni da parte del Cliente di idonee garanzie. Nel caso in cui vengano prestate le garanzie richieste, il Servizio non sarà soggetto ad alcuna limitazione.

9.2 In corso di erogazione dei Servizi, GO si riserva di richiedere al Cliente il versamento di un importo a titolo di anticipo fatturazione o un suo adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto, nei seguenti casi: (a) qualora l'utilizzo medio dei Servizi da parte del Cliente ecceda il consumo medio di 200,00 euro (IVA inclusa) per periodo di fatturazione; (b) nel caso di irregolarità e/o ritardi nel pagamento degli importi dovuti; (c) nel caso in cui gli anticipi versati siano stati trattenuti da GO ai sensi del presente Contratto.

9.3 GO potrà sospendere i Servizi qualora il Cliente non adempia tempestivamente a quanto previsto al precedente art. 9.2. Per gli importi non pagati, e per i quali non sia stata attivata dal Cliente una procedura di reclamo ai sensi del successivo art. 18, GO potrà rivalersi sulle somme eventualmente anticipate dal Cliente ai sensi dell'art. 9.2.

9.4 In caso di cessazione per qualsiasi motivo dell'efficacia del presente Contratto e a seguito del completo pagamento da parte del Cliente degli importi dovuti, GO provvederà, entro 90 giorni dalla data di cessazione dell'efficacia del Contratto, a restituire al Cliente le somme versate a titolo di anticipazione.

9.5 Il Cliente potrà essere tenuto a versare, all'atto della stipula del Contratto, un deposito cauzionale nei termini indicati nella Proposta. Non sarà tenuto a detto versamento il Cliente che offra a GO, tra quelle indicate da quest'ultima, forme di pagamento tali da assicurare il puntuale pagamento di quanto dovuto in forza del presente Contratto. GO non sospenderà la fornitura per un debito del Cliente il cui valore sia inferiore o pari all'ammontare indicato al presente articolo 9.5. In tal caso, GO provvederà a trattenere la somma versata e a fatturare in bolletta l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale trattenuto.

9.6 GO potrà sospendere in ogni momento i Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli Apparati di erogazione dei Servizi di GO o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, senza per questo incorrere in responsabilità alcuna nei confronti del Cliente.

## 10. TRAFFICO ANOMALO

10.1 In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico per direttrice o volumi rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente a cui l'Offerta Commerciale è indirizzata, GO si riserva il diritto di sospendere, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, il Servizio. La sospensione potrà essere totale o parziale. Tale facoltà non costituisce in nessun modo un onere da parte di GO, la quale conserva il diritto di pretendere il pagamento del traffico svolto mediante la linea, ovvero le linee, del Cliente indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato, anche con emissione di fattura anticipata.

10.2 Prima della sospensione dei Servizi, GO contatterà il Cliente per verificarne la consapevolezza in merito all'effettuazione del traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente, GO avviserà tempestivamente il Cliente mediante messaggio telefonico o e-mail.

10.3 In ogni caso il Servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativo al traffico svolto attraverso la sua linea ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste da GO.

10.4 In caso di piano tariffario flat, verificata l'effettuazione di traffico anomalo, per direttrice o volumi, secondo le previsioni del precedente art. 10.1, GO potrà comunicare la sostituzione dell'Offerta Commerciale sottoscritta con altra di tipo diverso semifat o a consumo. Il Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza l'applicazione di costi connessi al recesso.

10.5 I soggetti che svolgono servizio di Call Center/Telemarketing /trasmissione dati/faxing non possono usufruire di un'offerta residenziale né di un piano tariffario flat.

## 11. LIMITI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO. INCOMPATIBILITA'

11.1 Al fine di evitare fenomeni di congestione della rete e di garantirne l'integrità, consentendo l'accesso contemporaneo da parte di tutti i clienti ai servizi di connettività, GO si riserva la facoltà di introdurre, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai Servizi da parte dell'intera comunità degli utenti. A tal fine potranno essere predisposti interventi di limitazione della velocità di connessione (c.d. *traffic shaping*) in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es.: *peer-to-peer*, *file sharing*, ecc.) senza per questo incorrere in responsabilità alcuna nei confronti del Cliente.

11.2 I servizi di fonia/dati di GO che risultano attivi sulla linea telefonica al momento dell'attivazione del Servizio vengono disattivati e sostituiti dallo stesso Servizio. 5.

11.3 Il Cliente prende altresì atto delle seguenti incompatibilità e/o cause di disattivazione:

- GO non garantisce il funzionamento di centralini e teleallarmi con combinatore telefonico collegato alla linea telefonica;
- il Servizio è altresì incompatibile con gli apparati DTS, con impianti di tipo Duplex ovvero dotati di servizio di filodiffusione;
- l'attivazione del Servizio può determinare la disattivazione automatica di eventuali numerazioni aggiuntive presenti, nonché l'impossibilità di fruire di eventuali servizi supplementari e di accessori attivi. I servizi supplementari di cui sopra eventualmente compatibili col Servizio potranno essere riattivati da GO su richiesta del Cliente al momento dell'attivazione del Servizio e, laddove a pagamento, secondo le condizioni economiche specificate nella relativa Offerta Commerciale.

## 12. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA. DIFFIDA AD ADEMPIERE

12.1 Fatto salvo ogni altro diritto di risoluzione del Contratto prevista dalla legge o dal Contratto ovvero dalle presenti Condizioni Generali, GO avrà facoltà di risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. mediante comunicazione scritta al Cliente nei seguenti casi:

- uso del Servizio fornito ai sensi di un Contratto Casa per attività di produzione e scambio di beni e servizi svolta dall'utente in modo continuativo e professionale, ancorché non esclusivo;

- mancato invio della Proposta riprodotta in formato cartaceo debitamente sottoscritta ai sensi dell'art. 2.5 ovvero omessa produzione dei documenti identificativi;

- violazione di una o più obbligazioni di cui all'art. 15 e/o 21; ovvero
- sospensione dell'erogazione del Servizio, determinatasi per qualsivoglia motivo, protrattasi per oltre 30 giorni.

12.2 In caso di inadempimento del Cliente ai sensi del presente Contratto, diverso dagli inadempimenti al verificarsi dei quali GO dispone del diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., GO potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 cod. civ. decorsi inutilmente 15 giorni dalla relativa diffida ad adempiere da inviarsi al Cliente mediante comunicazione scritta, salvi eventuali ulteriori rimedi di legge.

12.3 In tutti i casi di risoluzione del Contratto, troveranno applicazione, *mutatis mutandis*, le previsioni di cui agli articoli 8.2 (a) e (b) e 8.3, fatto salvo il diritto di GO al risarcimento del maggior danno.

## 13. INTERRUZIONE O MALFUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO PER CASO FORTUITO, FORZA MAGGIORE O PER CIRCOSTANZE NON ADDEBITABILI A GO

13.1 GO non sarà responsabile per malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi causati da (a) forza maggiore, (b) manomissioni o interventi sugli Apparati forniti da GO, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da GO, (c) errata utilizzazione dei Servizi e/o degli Apparati da parte del Cliente, (d) malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente.

13.2. GO svolgerà tutti i controlli e le verifiche necessarie per garantire la sicurezza della rete e per fornire il supporto necessario all'autorità giudiziaria che ne faccia richiesta secondo i modi e le forme previste dalla legge. Per garantire maggiore sicurezza GO potrà richiedere periodicamente al Cliente di autenticarsi con le proprie credenziali tramite apposito form.

13.3 GO, parimenti, non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili.

13.4 GO non sarà responsabile verso il Cliente, o verso soggetti comunque collegati direttamente o indirettamente al Cliente stesso, o in generale verso terzi, per danni, perdite o costi da essi eventualmente subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni dei Servizi per motivi di cui agli articoli 13.1 e/o 13.3.

13.5 Il Cliente si assume ogni responsabilità derivante da: (a) uso di apparecchiature terminali collegate alla rete Fibra di GO che siano prive dell'omologazione o delle autorizzazioni e requisiti richiesti dalla normativa applicabile, (b) manomissioni o interventi sulle modalità di effettuazione del Servizio o sugli Apparati, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da GO e (c) circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso i Servizi. Il Cliente terrà GO indenne e manlevata da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di GO e/o da ogni costo, pretesa, danno subita da GO per effetto di una delle condotte di cui ai precedenti punti a), b) o c). In tal caso GO potrà altresì sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione dei Servizi e/o risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 cod. civ., fatto salvo il risarcimento di tutti i danni subiti e ogni ulteriore rimedio di legge applicabile.

13.6 Il Cliente informerà tempestivamente GO circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente al Servizio.

## 14. OPERATIVITA' DELLA GARANZIA NEL CONTRATTI CASA E LIMITAZIONE DELLA GARANZIA NEI CONTRATTI GO BUSINESS

14.1 Con la sottoscrizione del Contratto Casa il Cliente si obbliga a destinare il servizio alla propria sfera di consumo privato, dichiarandosi edotto che GO non contratterebbe nella modalità "Casa", ma solo in quella Business, se fosse stata lealmente edotta che il Cliente intendeva utilizzare il servizio nell'esercizio di attività professionali, commerciali, artigianali o come imprenditore e lavoratore autonomo.

14.2. Qualora non siano rispettati i termini previsti all'art. 3.2 per la riparazione dei guasti e/o malfunzionamenti, il Cliente avrà esclusivamente diritto agli indennizzi stabiliti nella Carta dei Servizi.

14.3 Per i soli Clienti Business sono operanti le limitazioni di garanzia e responsabilità di GO, di cui ai successivi paragrafi del presente art. 14.3

14.3.1 Il Cliente autorizza sin da ora GO a compensare eventuali indennizzi dovuti da GO al Cliente con i corrispettivi dovuti dal Cliente a GO ai sensi del Contratto.

14.3.2 Nessun ristoro ulteriore, rispetto a quanto previsto in precedenza, verrà riconosciuto per qualsivoglia danno, ivi incluso da mancato utile o profitto, lucro cessante e danno indiretto di qualsivoglia natura, eccedente gli importi innanzi specificati.

14.4 GO garantirà il migliore livello di efficienza e di qualità dei Servizi possibile, compatibilmente con la modalità di accesso indiretto, in conformità alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Con riferimento anche ai Contratti Casa, GO garantisce il rispetto degli standard di qualità stabiliti nella propria Carta dei Servizi reperibile sul sito [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it). Il Cliente prende atto che la velocità di navigazione in internet eventualmente specificata nelle singole Offerte Commerciali dipende da molteplici e variabili fattori tecnici (livello di congestione della rete internet, server dei siti web cui il Cliente si collega, caratteristiche del modem e altri Apparati utilizzati dal Cliente, ecc.). Nel documento allegato alla Carta dei Servizi sono riportati i livelli di qualità minima su cui si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera dell'AGCOM n. 244/08/CSP (e successive modificazioni) e ai sensi della normativa vigente, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da GO nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalla normativa vigente, sono anche pubblicate sul sito [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it). Qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio garantiti contrattualmente da GO e quest'ultima non provveda al ripristino dei livelli di qualità entro 30 giorni, il cliente avrà diritto di recedere dal contratto senza penali o costi di disattivazione dal Contratto.

## 15. USO IMPROPRIO DEL SERVIZIO

15.1 Il Cliente non utilizzerà, e adotterà ogni cautela affinché eventuali terzi non utilizzino, il Servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad altri operatori di telecomunicazioni o a terzi in generale o malfunzionamenti alla rete o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti. Il Cliente si impegna ad astenersi da ogni attività che possa comportare la violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti dando luogo a responsabilità civile e penale (es. falsificazioni di identità; distruzione o alterazioni di informazioni di terze parti; azioni volte a interferire con o sovraccaricare le reti, i sistemi, host di terze parti mediante azioni di hacking, mailbombing, cracking; utilizzo di tecniche di scanning/probing al fine di accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti; introduzione di virus, malware o altri programmi o componenti simili che compromettano il funzionamento della rete di GO violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti ad essa attestati; intercettazioni di informazioni/dati relativi a reti/sistemi di terze parti).

15.2 Il Cliente dovrà utilizzare il Servizio, e gli Apparati forniti da GO che il Cliente abbia in uso, esclusivamente per soddisfare le proprie esigenze di comunicazione e non potrà, pertanto, in alcun modo e sotto qualsiasi forma, effettuare la rivendita del Servizio.

15.3 Il Cliente accetta di farsi carico degli oneri relativi al Servizio anche in caso di uso improprio e non autorizzato del medesimo. Qualora soggetti terzi, senza l'autorizzazione del Cliente, utilizzino il Servizio, il Cliente con la sottoscrizione del Contratto esplicitamente autorizza GO a utilizzare i propri dati personali, nel rispetto della normativa vigente, per gli scopi necessari al presente Contratto, sia all'interno della rete di GO che di altre reti interconnesse, ivi compresi in via non esaustiva il numero o l'identificazione della stazione d'abbonato, l'indirizzo dell'abbonato e il tipo di stazione, i corrispettivi totali nel periodo di fatturazione, il tipo, l'ora di inizio e la durata della chiamata, la data della chiamata, le altre informazioni concernenti i pagamenti.

15.4 Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso dallo stesso in aree pubbliche della rete Internet che risulti imputabile al Cliente in virtù del codice di identificazione e/o password è nella sua legittima disponibilità, non contrasta con la morale e l'ordine pubblico, non ha contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio, e in generale non contrasta con norme di legge e regolamento, ivi incluse le previsioni in materia

di diritto d'autore, marchio, segno distintivo, brevetto o di altro diritto di terzi. Il Cliente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare email con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici, ecc.) a terze parti che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (es. spam). Il Cliente non potrà, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail server di terze parti per l'invio delle proprie mail (mail rely). Il Cliente assume ogni responsabilità circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio e terrà indenne GO da ogni danno, pretesa, azione, di natura contrattuale o extracontrattuale, che dovesse essere patito da, o fatta valere da terzi nei confronti di, GO. Il Cliente mantiene la piena titolarità delle informazioni, salvo per quanto previsto al successivo articolo, assumendo ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle informazioni medesime, con espresso esonero di GO da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo. È pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità di GO per ogni informazione pubblicata nello spazio Web a disposizione del Cliente. In caso di violazione del presente articolo 15, GO avrà la facoltà di rimuovere il materiale immesso senza alcun obbligo di preavviso.

15.5 Il Cliente manleva e tiene indenne GO da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute da GO quale conseguenza di qualsiasi inadempimento da parte del Cliente agli obblighi e garanzie previste in questo articolo 15 e comunque connesse alla immissione delle informazioni nello spazio Web a disposizione del Cliente, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo, contrattuale o extracontrattuale, restando inteso che GO avrà la facoltà di sospendere immediatamente la fornitura del Servizio e/o risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. e, se del caso, dare idonea comunicazione alle autorità competenti.

## 16. TRATTAMENTO DATI PERSONALI.

16.1 GO garantisce che il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente avverrà nel rispetto del regolamento UE (679/2016) sulla Tutela dei Dati personali ed in conformità dell'informativa che viene fornita in allegato alle presenti Condizioni Generali di Contratto.

16.2 GO si riserva la possibilità di avvalersi di società terze per il recupero del proprio eventuale credito e per lo svolgimento dell'attività di fatturazione ed il Cliente autorizza sin d'ora l'utilizzo e il trattamento a tal fine dei propri dati personali.

16.3 GO si riserva la possibilità di procedere ad operazioni di cartolarizzazione e cessione dei propri crediti. Tali operazioni potrebbero comportare la comunicazione di alcuni dati personali dei Clienti a soggetti terzi incaricati dalla stessa GO. Il Cliente preso atto che nessun trattamento diverso da quelli per i quali ha fornito la propria autorizzazione a GO potrà essere svolto da tali soggetti, con la sottoscrizione della presente Proposta, fornisce la propria autorizzazione a tale comunicazione.

## 17. FUSIONE, ACQUISIZIONE, CESSIONE DI RAMO D'AZIENDA DA PARTE DI GO E CESSIONE DEL CONTRATTO DA PARTE DEL CLIENTE

17.1 In caso di eventuali fusioni, acquisizioni, cessioni di ramo d'azienda che comportino il mutamento di ragione sociale della società fornitrice del Servizio, il presente Contratto proseguirà nei confronti del nuovo soggetto alle medesime condizioni. GO potrà cedere il presente Contratto ad altro operatore di telecomunicazioni licenziatario nelle forme e nei modi previsti dall'art.1407 cod. civ. purché le condizioni contrattuali per il Cliente restino invariate e il Cliente consente sin da ora tale cessione.

17.2 Il Cliente non potrà cedere, in tutto o in parte, il presente Contratto se non previo consenso scritto di GO, né potrà cedere a terzi l'accesso a internet o il traffico telefonico oggetto dei Servizi, se non occasionalmente e senza che il Cliente ne riceva un corrispettivo. Resta inteso che il Cliente risponderà sempre nei confronti di GO di un eventuale utilizzo dei Servizi da parte di terzi.

## 18. PROCEDURA RECLAMI – RIMBORSI

18.1 Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a GO internet S.p.A. Piazza Bernini, snc - 06024 Gubbio (PG) - Servizio Clienti, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica all'indirizzo [assistenzaclienti@gointernet.it](mailto:assistenzaclienti@gointernet.it) entro il termine di trenta giorni dalla ricezione della fattura.

18.2 Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato entro 60 giorni dalla conclusione delle opportune verifiche, con accredito sulla fattura successiva alla definizione della richiesta di rimborso o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà esperire la Conciliazione prevista dal successivo art. 19.

18.3 Qualora il Cliente abbia esperito le procedure previste nell'art. 3 e non sia stato posto rimedio entro 30 giorni al guasto o malfunzionamento che impedisce gravemente l'utilizzo dei Servizi, il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità di cui all'art. 8 con effetto immediato e senza il pagamento di alcuna penale. Restano in ogni caso salvi per il Cliente eventuali ulteriori rimedi di legge applicabili.

## 19. LEGGE APPLICABILE. PROCEDURA CONCILIAZIONE

19.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

19.2 Per le controversie tra GO ed il Cliente, individuate con provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale di tali controversie stabiliti dall'Autorità stessa; in particolare, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione dell'istanza alla suddetta Autorità, ai sensi della delibera dell'AGCOM 173/07/CONS. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

## 20. DATI NELL'ELENCO TELEFONICO

20.1 L'inserimento negli elenchi telefonici dei dati personali del Cliente avverrà a cura di GO dopo la completa attivazione del Servizio e sarà regolato sulla base delle indicazioni e delle modalità riportate nell'apposito allegato. La pubblicazione dei dati è regolata dal D.Lgs. 1 agosto 2003 n. 259, dalla disciplina regolamentare, dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e dai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali e successive modifiche e integrazioni.

### Diritto di recesso

Qualora il presente Contratto sia stato stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dall'art. 64 del D.Lgs. 206 del 2005 e fermo restando quanto previsto dall'art. 2.4 del presente Contratto, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso dandone comunicazione a GO mediante lettera raccomandata A.R. entro 14 giorni lavorativi dal perfezionamento del Contratto di Servizio o dalla data di consegna del Prodotto (a titolo esemplificativo: PC, laptop, webcam od altro). In tal caso il prodotto acquistato dovrà essere restituito integro e corredato di tutti gli eventuali accessori contenuti nell'imballo originario, e sarà ritirato a cura e spese di GO.

## 21. PROPRIETA' INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

Il Cliente prende atto e riconosce che i diritti di proprietà intellettuale e industriale afferenti o comunque connessi al marchio, nome, logo, denominazione, contenuto e oggetto del Servizio ovvero agli apparati forniti da GO sono detenuti da GO ovvero da terze parti diverse dal Cliente. Rimane altresì inteso che qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione, che forma oggetto di diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di GO e che è messo a disposizione del Cliente, può essere utilizzato da quest'ultimo esclusivamente per la fruizione del Servizio. Ne rimane vietata la riproduzione, pubblicazione o sfruttamento economico in qualsivoglia forma.

## 22. DIRITTO DI RECESSO (RIPENSAMENTO)

Con riferimento ai Contratti Casa, qualora il Contratto sia stato stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dall'art. 52 del Codice del Consumo, il Cliente avrà facoltà di esercitare il diritto di recesso, ai sensi e per gli effetti dell'art. 55 del Codice del Consumo, dandone comunicazione a GO mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento da inviarsi all'indirizzo di cui all'art. 7.3 entro 14 giorni lavorativi decorrenti dal momento di conclusione del Contratto ai sensi degli articoli 2.4 e 2.5 di cui sopra. In tal caso gli Apparati (laddove forniti da GO) dovranno essere restituiti integri e corredati di tutti gli eventuali accessori contenuti nell'imballo originario, e saranno ritirati a cura e spese di GO, fatto salvo quanto previsto ai

sensi dell'art. 56, comma 2, del Codice del Consumo. Troveranno altresì applicazione, se del caso, le previsioni di cui agli articoli 8.2 (a) e (b) e 8.3.

## INFORMATIVA ai sensi del regolamento UE (679/2016) sulla Tutela dei Dati Personali

Gentile Cliente,

La informiamo, ai sensi del regolamento UE (679/2016) recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, che i dati personali da Lei forniti ovvero altrimenti acquisiti nell'ambito della nostra attività, potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto delle disposizioni sopra richiamate e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività di GO internet S.p.A.. Per trattamento di dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni.

Il Titolare del trattamento è GO internet S.p.A. con sede legale a Gubbio, Piazza Bernini snc – 06024.

Responsabile della Protezione dei Dati è la Dott.ssa Valeria Graziani (contattabile mediante mail a: [valeria.graziani@pec.it](mailto:valeria.graziani@pec.it))

L'elenco aggiornato dei Responsabili del trattamento nominati dal Titolare è disponibile per la consultazione presso la sede della società a Gubbio, Piazza Bernini snc – 06024, nonché scrivendo alla seguente mail: [assistenziaclienti@gointernet.it](mailto:assistenziaclienti@gointernet.it)

I dati verranno trattati per finalità istituzionali, connesse o strumentali all'attività della nostra Società e quindi:

1. Per dare esecuzione a un Servizio o a una o più operazioni contrattualmente convenuti, ivi compresa la proposizione di esternalizzazione del Servizio alle prestazioni supplementari eventualmente attivate dopo la sottoscrizione della Proposta di abbonamento e ogni attività di fidelizzazione del Cliente diversa da quella di cui al punto 5;
2. Per eseguire, in generale, obblighi di legge;
3. Per esigenze di tipo operativo e gestionale interne a GO internet S.p.A. e inerenti al Servizio, con particolare, ma non esclusivo, riferimento alla revisione della contabilità di GO internet S.p.A.;
4. Per l'eventuale invio degli elenchi degli abbonati al Servizio Telefonico;
5. Per la comunicazione, anche nelle forme previste dalle Condizioni di Contratto, di informazioni commerciali relative a nuove offerte di prodotti e Servizi di GO internet S.p.A., per verificare il livello di soddisfazione della clientela su prodotti e Servizi e, infine, per la tutela del credito, anche attraverso l'impiego di soggetti terzi.

Un eventuale rifiuto a conferire i dati può impedire la stipulazione o l'esecuzione dei rapporti contrattuali o degli adempimenti di obblighi di legge. Per quanto riguarda il punto 5 il consenso al trattamento dei dati è facoltativo. Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza nonché la riservatezza e potrà essere effettuato anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. I dati verranno trattati per la durata dei rapporti contrattuali instaurati con la S.V. e, in seguito, per la durata necessaria all'adempimento dei Ns. obblighi di legge in ambito civilistico e fiscale.

Il titolare rende noto che il periodo di conservazione dei dati di traffico telefonico e telematico per le finalità dell'accertamento e della repressione dei reati, è pari a settantadue mesi (Legge 20 novembre 2017, n. 167)

Il trattamento dei dati da Lei forniti, o altrimenti acquisiti nell'ambito della nostra attività, potrà essere effettuato anche da soggetti a cui sia riconosciuta la facoltà di accedere ai Suoi dati personali da norma di legge o di normativa secondaria o comunitaria.

La informiamo che i Suoi dati possono essere comunicati, per le sole finalità di cui sopra:

- a tutti i soggetti cui la facoltà di accesso è riconosciuta in forza di legge, regolamenti o altra normativa comunitaria;
- agli incaricati del trattamento, che operano sotto la diretta autorità del titolare o del responsabile, attenendosi alle istruzioni impartite;
- società esterne di servizi, incaricate dal titolare come responsabili esterni del trattamento
- imprese di Assicurazioni, studi professionali e/o società che erogano a noi determinati servizi contabili, fiscali e/o legali connessi e strumentali all'erogazione del servizio richiesto;
- società di manutenzione/riparazione delle apparecchiature informatiche ed elettroniche, limitatamente agli accessi tecnici per esigenze di gestione e manutenzione;



- banche ed istituti di credito per l'effettuazione dei pagamenti

Tutti i soggetti nominati svolgeranno esclusivamente le operazioni di trattamento, per conto del Titolare, nei limiti, con le forme e secondo le modalità espressamente indicate nei rispettivi atti di nomina. I dati personali non sono soggetti a diffusione

I dati personali non sono soggetti a trasferimento verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale.

Ai sensi dell'art 15 del regolamento UE (679/2016) potrà accedere in ogni momento ai dati personali che la riguardano, ottenere l'indicazione della loro origine, del modo con cui sono utilizzati, farli aggiornare, rettificare, integrare o cancellare, a seconda dei casi, e opporsi alla loro utilizzazione, rivolgendosi ai predetti recapiti.

Nel ringraziarLa per l'attenzione e la collaborazione, Le porgiamo i nostri più cordiali saluti.

Diritti dell'interessato:

1. In relazione al trattamento dei dati personali l'interessato ha diritto:
  - a) di ottenere, a cura del Titolare o del Responsabile, senza ritardo: 1) la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la comunicazione in forma intelligibile dei medesimi dati e della loro origine, nonché della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento; la richiesta può essere rinnovata, salva l'esistenza di giustificati motivi, con intervallo non minore di novanta giorni; 2) 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; 3) l'aggiornamento, la rettificazione, ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati; 4) l'attestazione che le operazioni di cui ai numeri 2) e 3) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato; b) di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; c) di opporsi, in tutto o in parte, al trattamento di dati personali che lo riguardano, previsto a fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva e di essere informato dal Titolare, non oltre il momento in cui i dati sono comunicati o diffusi, della possibilità di esercitare gratuitamente tale diritto.
  2. Per ciascuna richiesta può essere chiesto all'interessato, ove non risulti confermata l'esistenza di dati che lo riguardano, un contributo spese, non superiore ai costi effettivamente sopportati.
  3. I diritti riferiti ai dati personali concernenti persone decedute possono essere esercitate da chiunque vi abbia interesse.
  4. Nell'esercizio dei diritti l'interessato può conferire, per iscritto, delega o procura a persone fisiche o ad associazioni.
  5. Restano ferme le norme sul segreto professionale degli esercenti la professione di giornalista, limitatamente alla fonte della notizia.

#### **INFORMAZIONI PER IL CONSUMATORE AI SENSI DELL'ART. 4 DEL D.LGS. 22 MAGGIO 1999 N. 185**

a) Il fornitore del Servizio da Lei scelto è GO internet S.p.A. Eventuali reclami relativi all'erogazione del Servizio oggetto del presente Contratto potranno essere inviati a GO internet S.p.A., Piazza Bernini snc, - 06024 - Gubbio (PG).

b) L'art. 5 del D.Lgs. 185/99 stabilisce che il consumatore non può esercitare il diritto di recesso previsto dal suddetto decreto qualora l'erogazione del Servizio sia iniziata, con il Suo accordo, prima della scadenza del termine di 10 giorni. L'attivazione del Servizio mediante richiesta telefonica al numero di assistenza dei servizi GO presuppone, per l'appunto, tale accordo; tuttavia - anche in questo caso - l'Azienda consente al consumatore di recedere entro 10 giorni dal perfezionamento del Contratto di Servizio, con le modalità specificate nelle Condizioni Generali di Contratto e previste per le ipotesi di Contratti conclusi fuori dai locali commerciali (D.Lgs. 50/92).

c) Per ogni informazione relativa al Servizio e per l'assistenza è possibile contattare il Servizio Clienti GO al numero verde gratuito per tutte le chiamate provenienti da telefono fisso e da cellulare.

#### **ALLEGATO TECNICO**

Il servizio di GO risponde alle necessità di connessione Internet ad alta velocità e di servizio Voce per la clientela residenziale e business.

#### **CONTENUTI DEL PRODOTTO**

Il Servizio GO fornito include:

- Servizio di accesso veloce ad Internet. Le velocità massime di download e di upload sono quelle indicate nella documentazione commerciale allegata al Contratto. Le velocità indicate sono quelle massime possibili relativamente alla sola parte di rete di proprietà di GO internet S.p.A. La velocità reale di navigazione dipende da numerosi fattori tra cui, a titolo esemplificativo, si indicano la qualità del canale radio e l'affollamento della rete, fatto salvo l'impegno di GO per una efficiente distribuzione delle risorse disponibili, le caratteristiche del PC utilizzato e il server Internet a cui ci si collega. GO si riserva la facoltà di applicare particolari pratiche di cd. *Traffic shaping* sulle applicazioni che generano un maggior consumo di banda per controllare il livello di congestione della rete e ottimizzarne il funzionamento, per garantire un servizio migliore ed uniforme a tutti gli utenti collegati

- Il Servizio permette: http (navigazione www), news (accesso ai News Group), ftp (trasferimento bidirezionale di file). Il Servizio fornito da GO è abilitato alla tecnologia IP Multicast in ricezione (la trasmissione in modalità IP Multicast è esclusa).

- Assegnazione di un indirizzo IP dinamico pubblico.

- GO BOX, in noleggio, con interfacce locali di tipo ethernet e, a seconda dei modelli, Wi-fi, necessaria per poter usufruire del servizio Internet.

- Assistenza telefonica dedicata disponibile secondo la Carta dei Servizi presente sul sito [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it). Sicurezza: il Servizio fornito da GO, come tutti i Servizi di connettività Internet, impone la considerazione dei connessi problemi di sicurezza e di corretto uso della rete (in base alle norme in vigore e in considerazione della Netiquette). Per tale motivo GO consiglia di dotarsi sempre degli opportuni sistemi software e di adottare adeguate procedure in grado di porsi come barriera a protezione del proprio Computer. GO non sarà responsabile di eventuali danni e/o turbative che potessero derivare dalla mancata adozione delle opportune soluzioni.

- Servizio opzionale Voce in tecnologia VoIP, erogato su un Servizio di accesso ad Internet GO, mediante apparecchi telefonici standard, non forniti da GO, collegati all'apposita interfaccia dell'apparato indoor/outdoor.

#### **COPERTURA GEOGRAFICA**

GO internet S.p.A. - al ricevimento dell'ordine del Cliente - provvederà a verificare l'effettiva attivazione del Servizio. Qualora la risposta sia positiva, l'ordine si intende accettato.

#### **PREREQUISITI E MODALITÀ DI FORNITURA**

La possibilità di attivare il Servizio non è garantita. In tutti i casi, GO internet S.p.A. si riserva di verificare l'effettiva attivazione del Servizio e di darne sollecita informativa al Cliente. La richiesta di attivazione del Servizio tramite GO si intende accettata salvo verifica della effettiva attivazione del servizio. GO internet S.p.A. non garantisce i tempi di attivazione del servizio in quanto potrebbero intervenire fattori esterni legati ad accordi commerciali di GO con operatori terzi.

#### **REQUISITI OTTIMALI SUGGERITI PER IL SERVIZIO**

Personal Computer o Notebook dotato di scheda rete Gigabit Ethernet 1000Mbps e/o di scheda rete wireless, per la navigazione senza fili, di classe "N" o superiore per sfruttare appieno le potenzialità del servizio.

Ver [8] del 04/06/2021