

**CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO  
PER SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET E VOCE SU IP CONSUMER/BUSINESS**

**1. OGGETTO DEL CONTRATTO E DEFINIZIONI**

1.1. GO Internet S.p.A., con sede legale in Gubbio (PG) - 06024, Piazza Bernini snc (di seguito anche "GO"), offre servizi di comunicazione al pubblico e fornirà al cliente (di seguito il "Cliente") i servizi di seguito descritti. I contratti proposti sono di tipo Consumer e Business e sono costituiti dai documenti indicati nel Paragrafo 2.2.4 (di seguito il/i "Contratto/Contratti").

1.2. L'oggetto del presente Contratto è la prestazione al Cliente (i) del servizio di accesso veloce ad *internet* fornito direttamente da GO, in conformità degli obblighi di copertura scaturenti dalla concessione governativa (di seguito il "Servizio Internet") e (ii) del servizio opzionale di Voce su IP (di seguito il "Servizio VoIP"). Tali servizi sono congiuntamente definiti il/i "Servizio/Servizi".

1.3. Per "Contratto/i Consumer" s'intende il Contratto stipulato con la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

1.4. Per "Contratto/i Business" s'intende il Contratto stipulato con 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.

1.5. Per "Account Prepagato" si intende un *account* che potrà essere ricaricato mediante l'accredito di importi di vari tagli predeterminati da GO e che verrà decurtato in relazione all'attivazione delle singole unità di traffico.

1.6. Per "Attivazione delle Unità di Traffico" si intende la fruizione delle utilità di traffico da parte del Cliente mediante la progressiva decurtazione degli importi presenti sull'Account Prepagato secondo le condizioni stabilite nella Proposta di Abbonamento (*infra* definita).

1.7. La modalità "Voice Ordering" indica l'inoltro della richiesta telefonica di attivazione del Servizio tramite operatore.

1.8. La modalità "Web Ordering" indica l'inoltro della richiesta di attivazione del Servizio attraverso il sito *internet* di GO.

1.9. Per "Copertura di Rete" si intende la possibilità tecnica che l'apparato installato presso il Cliente riceva il segnale della rete GO ad un livello di qualità sufficiente a garantire il Servizio.

1.10. Per "Apparato/i" s'intende la soluzione integrata *hardware* e *software*, sia da interno che da esterno, di proprietà di GO, necessaria al fine di erogare il Servizio Internet.

1.11. Per "Apparato/i Outdoor" s'intende l'Apparato/gli ApparatI da esterno.

1.12. Per "Apparato/i Indoor" s'intende l'Apparato/gli ApparatI da interno.

1.13. Per "Servizio Clienti" si intende il servizio di assistenza di GO a disposizione dei Clienti e contattabile telefonicamente o tramite posta elettronica ai recapiti indicati nel Paragrafo 3.1.

**2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

2.1. Il presente articolo disciplina le modalità uniformi di conclusione del Contratto e quelle specifiche applicate, rispettivamente, ai Contratti Business e ai Contratti Consumer e, per questi ultimi (ove negoziati all'interno dei locali commerciali, fuori di essi o a distanza), le applicabili condizioni poste dal vigente D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito il "Codice del Consumo").

2.2. (**Modalità uniformi**) 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 al Paragrafo 10.3;

• 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.

2.2.1. A seguito dell'inoltro della Proposta di Abbonamento (o la richiesta di attivazione del Servizio nelle modalità Voice Ordering e Web Ordering), GO provvederà a creare un *account* che individua il Cliente. Col medesimo plico contenente gli ApparatI e copia delle Condizioni Generali di Contratto (*infra* definite), al Cliente verranno consegnate, su supporto cartaceo, *username* e *password* assegnate da GO, per consentire la registrazione dell'*account*. Con la consegna del plico si intendono pertanto espletate da GO tutte le attività necessarie per l'attivazione del Servizio, con il conseguente perfezionamento del Contratto, ai sensi dell'art. 1327 cod. civ..

2.2.2. Per i Contratti Consumer conclusi nelle modalità Voice Ordering, Web Ordering o negoziati in manifestazioni fieristiche e luoghi pubblici o aperti al pubblico o comunque fuori dei locali commerciali, ai sensi dell'art. 52, co. 2, lett. a), del Codice del Consumo, il termine di 14 (quattordici) giorni lavorativi per l'esercizio, da parte del Cliente, del diritto di recedere senza spese dal Contratto (salvo la restituzione a sue spese degli ApparatI) inizia a decorrere dalla ricezione del plico contenente le Condizioni Generali di Contratto.

2.2.3. Per i Contratti Business il recesso del Cliente è disciplinato dall'art. 1, co. 3, D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in Legge 2 aprile 2007, n. 40, con preavviso di 30 (trenta) giorni e salva l'applicazione di quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali di Contratto, in tema di obbligo di restituzione degli ApparatI e rimborso dei costi sostenuti da GO.

2.2.4. Formano parte integrante del Contratto e s'intendono in esso integralmente richiamati:

- la proposta di abbonamento sottoscritta dal Cliente, con allegata copia di un documento di identità in corso di validità (di seguito la "Proposta di Abbonamento");

- le presenti condizioni generali di contratto, contenenti le informazioni richieste dall'art. 49 del Codice del Consumo (di seguito le "Condizioni Generali di Contratto");

- la carta dei servizi reperibile sul sito [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it) (di seguito la "Carta dei Servizi");

- il prospetto delle tariffe in vigore distinte secondo i profili-utente disponibili ed al netto di eventuali promozioni riservate al Cliente.

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, dopo aver ricevuto copia delle presenti Condizioni Generali di Contratto, richiede a GO la fornitura dei Servizi mediante la Proposta di Abbonamento, nella versione Contratto Consumer o Contratto Business, datata e sottoscritta. L'inoltro a GO della Proposta di Abbonamento datata e sottoscritta sarà effettuato a cura del punto vendita.

2.4. (**Contratti negoziati all'esterno di locali commerciali**) Per i Contratti negoziati all'esterno di locali commerciali si applicano le condizioni dettate dalla sezione del presente articolo intitolata alle modalità uniformi, nonché quelle relative ai contratti a distanza, in quanto compatibili.

2.5. **(Contratti a distanza)** Per tutti i Contratti conclusi a distanza, con le modalità Voice Ordering ovvero secondo le modalità Web Ordering, il momento di perfezionamento coincide con la consegna del plico di cui al Paragrafo 2.2.1.

2.5.1. **(Adesione on-line all'Offerta commerciale)** GO provvederà ad inviare l'Apparato 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 dell'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 all'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. Nel caso di attivazione del profilo Account Prepagato, l'attivazione del Servizio verrà formalizzata mediante il collegamento dal proprio terminale all'area riservata del sito [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it). Seguendo le indicazioni che compariranno a video, il Cliente procederà all'attivazione del Servizio.

2.5.3. La proposta contrattuale 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. 20, co. 1-bis, D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'amministrazione digitale), verrà riprodotta su richiesta del Cliente a cura di GO, completa di tutti i dati trasmessi o comunicati a GO e della indicazione della data ed ora di ricezione della chiamata telefonica.

2.5.4. Nel termine di 15 (quindici) giorni dalla ricezione, il Cliente farà pervenire a GO, dopo aver verificato la corretta compilazione dei dati anagrafici inseriti, per posta prioritaria con tassa prepagata, un esemplare della Proposta di Abbonamento debitamente sottoscritto e corredato di copia del documento di identità.

2.5.5. Qualora il Cliente non abbia adempiuto tempestivamente a quanto previsto dal Paragrafo 2.5.4, GO si riserva di sospendere in tutto o in parte il Servizio, ovvero di risolvere il Contratto in forza dell'Articolo 12, previo eventuale (e non obbligatorio) sollecito inoltrato per iscritto o con mezzi di comunicazione elettronica a distanza.

## 2.6. (Servizio VoIP)

2.6.1. Il Servizio VoIP viene erogato con il Servizio Internet. Non sarà pertanto possibile richiedere il Servizio VoIP con servizi di accesso ad *internet* di altri operatori.

2.6.2. 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 VoIP di seguito evidenziate.

2.6.3. Il Servizio VoIP può essere configurato per l'uso da telefono fisso tramite apparecchi telefonici *standard* non forniti da GO. Il Servizio VoIP oggetto del presente Contratto può essere fruito unicamente ed esclusivamente mediante la connessione ad *internet* sulla quale è stato originariamente attivato.

2.6.4. 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*).

2.6.5. 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 VoIP su numerazioni già attive con operatori che hanno accordi di portabilità con GO. In questo secondo caso il Cliente, dando mandato a GO di operare in sua vece, non dovrà dare disdetta del servizio VoIP 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 sezione "Le tariffe di GO" del sito web [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it), 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, sotto la propria responsabilità il Cliente prende atto che tali numerazioni dovranno essere utilizzate esclusivamente presso la sede nella quale è attivato il Servizio Internet. 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.

2.6.6. Il Cliente prende atto inoltre che GO potrà, con un preavviso scritto di almeno 60 (sessanta) 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.

2.6.7. 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).

2.6.8. 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.

2.6.9. Il Servizio Internet 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 ed accetta il conseguente eventuale ritardo o perdita di qualità nella fruizione del Servizio VoIP.

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

3.1. Le richieste relative a malfunzionamenti e guasti che impediscono l'uso del Servizio di GO dovranno essere comunicate al Servizio Clienti telefonicamente, disponibile al numero 075-7829100 dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 20:00, il sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:00, o tramite posta elettronica all'indirizzo [assistenzaclienti@gointernet.it](mailto:assistenzaclienti@gointernet.it). Al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità. È fatto salvo ogni diritto del Cliente previsto dalla normativa vigente. GO informa che in caso di problemi relativi al Servizio, il Cliente dovrà 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).

3.2. Nel caso di malfunzionamenti e guasti del Servizio di competenza di GO sarà dato riscontro al Cliente con la massima celerità. Nei casi di particolare gravità, il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica; è fatto salvo in questo caso il diritto del Cliente di recedere dal Contratto.

3.3. GO si impegna a riparare i guasti di propria competenza entro il 4° (quarto) 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'Articolo 14. La riparazione dei guasti sarà gratuita, esclusi i casi di guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Ove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione o la sede del Cliente per la riparazione del guasto o per l'attivazione del Servizio, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale di GO o incaricato da GO che dovrà identificarsi mediante apposito tesserino.

3.4. Ogni richiesta di variazione della configurazione o delle specifiche dei Servizi dovrà essere confermata per iscritto all'indirizzo specificato al Paragrafo 7.3. GO darà riscontro alle richieste nei tempi necessari e comunque entro il 68° (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 GO, muniti di contrassegno di riconoscimento.

3.5. In caso di mancanza di copertura di rete riscontrata dall'assistenza tecnica di GO, GO considererà risolto il Contratto senza spese per il Cliente.

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

4.1. Per la fruizione del Servizio potrà rendersi necessaria l'installazione di appositi Apparat, forniti da GO.

4.2. Gli Apparat potranno essere utilizzati dal Cliente alle tariffe e condizioni riportate nella documentazione allegata alla Proposta di Abbonamento. In caso di noleggio GO si riserva il diritto di sostituirli qualora ciò si renda necessario per esigenze tecniche od operative. Gli Apparat dovranno essere custoditi dal Cliente con la massima cura e diligenza. Il Cliente assumerà altresì ogni rischio relativo al loro perimento e non potrà dare in pegno gli Apparat, né lasciarli sequestrare o pignorare. GO provvederà alla riparazione e/o alla sostituzione degli Apparat installati presso il Cliente.

4.3. GO non avrà nessuna responsabilità in ordine al funzionamento o ad eventuali difetti degli Apparat consegnati, obbligandosi alla riparazione o sostituzione dell'apparecchio che presentasse difetti di fabbricazione. È ad esclusivo rischio del Cliente l'eventuale guasto, rottura e furto di Apparat dovuti a cause imputabili a terzi e/o anche a forza maggiore o caso fortuito.

4.4. Eventuali costi per l'installazione degli Apparat saranno interamente a carico del Cliente e verranno addebitati nella prima fattura successiva all'esecuzione della prestazione.

4.5. In caso di cessazione del Contratto di fornitura del Servizio, il Cliente dovrà contattare il Servizio Clienti al numero 075-7829100 dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 20:00, il sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:00, per ricevere informazioni relative alla modalità di restituzione degli Apparat. Riguardo agli Apparat Indoor, la restituzione degli stessi è a carico del Cliente e potrà essere fatta presso qualsiasi punto vendita che esponga il logo "GO". Riguardo agli Apparat Outdoor è obbligatoria la disinstallazione ad opera di un tecnico specializzato indicato da GO, il cui costo è a carico del Cliente.

4.6. In caso di mancata restituzione degli Apparat entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del Servizio, GO provvederà a depositare atto di denuncia/querela per appropriazione indebita ex art. 646 cod. pen. presso le autorità competenti. GO, inoltre, addebiterà a titolo di penale: (i) ai Clienti Consumer l'importo forfettario di 120,00 euro (IVA inclusa), nel caso di Apparat Indoor e 180,00 euro (IVA inclusa), nel caso di Apparat Outdoor; (ii) ai Clienti Business l'importo forfettario di 120,00 euro (IVA esclusa), nel caso di Apparat Indoor e 180,00 euro (IVA esclusa), nel caso di Apparat Outdoor. Tali importi sono da considerarsi aggiuntivi rispetto a quanto indicato nel Paragrafo 8.3.

4.7. Il Cliente esonera espressamente GO da qualsivoglia responsabilità per i danni eventualmente arrecati, da propri incaricati, in sede di installazione e/o disinstallazione degli Apparat.

#### **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 richiesta di sottoscrizione del Servizio.

5.2. Le variazioni di listino, 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 dell'Apparat.

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 potrà sostituire in ogni tempo gli Apparat forniti al Cliente in ragione delle proprie scelte aziendali, 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 dell'Apparat in uso: (i) da parte del Cliente Consumer, a questo verrà addebitato l'importo di 120,00 euro (IVA

inclusa), nel caso di Apparat Indoor, e l'importo di 180,00 euro (IVA inclusa), nel caso di Apparat Outdoor; (ii) da parte del Cliente Business, a questo verrà addebitato l'importo forfettario di 120,00 euro (IVA esclusa), nel caso di Apparat Indoor, e l'importo di 180,00 euro (IVA esclusa), nel caso di Apparat Outdoor.

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

6.1. Salvo quanto previsto nel Paragrafo 6.5, il Cliente si impegna a corrispondere a GO le tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto, contenuti nella documentazione informativa allegata e reperibili sul sito [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it). GO si riserva di modificare, alle condizioni previste dall'Articolo 7, i prezzi dei Servizi erogati. Il contributo di prima attivazione verrà saldato dal Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto.

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. Il solo Cliente che sceglierà il profilo Account Prepagato, usufruirà del Servizio mediante l'attivazione di singole unità di traffico, alle condizioni economiche stabilite nell'offerta commerciale scelta all'atto della sottoscrizione della proposta di abbonamento.

6.4. Le fatture saranno emesse ogni bimestre o con la diversa cadenza temporale indicata nella documentazione informativa ed inoltrate al Cliente antecedentemente alla scadenza. A seconda dei casi, 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.

6.5. GO addebiterà al Cliente, su ciascuna fattura, un contributo per spese di gestione e spese amministrative, così come indicato nell'offerta commerciale.

6.6. 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 o, in alternativa, tramite consultazione nell'area clienti del sito [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it), utilizzando le credenziali di accesso personali fornite in sede di conclusione del Contratto.

6.7. Il pagamento delle fatture emesse da GO dovrà essere effettuato per l'intero importo entro il relativo termine di scadenza. In caso di contestazione tuttavia, il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dall'Articolo 18 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto dalla normativa vigente, effettuando comunque regolarmente il pagamento per la parte rimanente.

6.7.1. I Clienti Business dovranno contestare per iscritto la fattura, a pena di decadenza, entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla ricezione della medesima.

6.7.2. In caso di pagamento parziale, fatta salva la precedente ipotesi di contestazione parziale della fattura, GO potrà dare corso a quanto indicato al Paragrafo 6.9.

6.8. In caso di ritardo nei pagamenti protratto oltre 30 (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.

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

6.10. Qualora la morosità si protragga oltre 15 (quindici) giorni dalla scadenza, GO potrà sospendere o limitare l'erogazione dei Servizi, ad eccezione delle chiamate di emergenza, previa comunicazione scritta al Cliente da effettuarsi tramite uno dei canali preposti anche tramite strumenti di comunicazione elettronica. Qualora la morosità si protragga oltre 30 (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.

6.11. Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dalla comunicazione di apposito preavviso effettuato anche con strumenti automatici, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1454, co. 3, cod. civ., salvi eventuali ulteriori rimedi di legge, e verrà applicato tutto quanto previsto dall'Articolo 8.3.

6.12. Qualora il Cliente provveda a sanare la morosità nei 15 (quindici) giorni successivi al distacco, 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 potrà modificare per esigenze tecniche ed economiche le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, comunicandolo al Cliente con la procedura di seguito indicata e prevista dall'art. 70, co. 4, D.Lgs. 1° agosto 2003, n. 259 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche).

7.1.1. Se la modifica di cui al Paragrafo 7.1 comporta un aumento del prezzo dei 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 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione 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 all'Articolo 8 senza addebiti di sorta.

7.1.2. In mancanza di comunicazione di recesso nei termini e nei modi di cui al Paragrafo 7.1.1, le variazioni si intenderanno 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 di Abbonamento. L'indicazione dell'indirizzo ivi contenuta vale quale elezione di domicilio ai fini contrattuali, valida sino a revoca effettuata ai sensi del Paragrafo 7.2.1.

7.2.1. Il Cliente dovrà prontamente comunicare a GO, nelle forme di cui al Paragrafo 7.3, ogni cambiamento dei propri dati personali e del proprio domicilio, ai fini della fatturazione e dell'inoltro delle comunicazioni. Qualora il Cliente non comunichi tempestivamente un diverso domicilio, le comunicazioni a questi dirette si intenderanno conosciute dal medesimo al momento del recapito presso il domicilio eletto in precedenza.

7.3. Tutte le comunicazioni del Cliente indirizzate a GO, escluse quelle relative ai casi di richieste di recesso e richieste di indennizzo, dovranno pervenire con lettera inviata a: GO Internet S.p.A., Piazza Bernini snc, 06024 - Gubbio (PG). GO si riserva di richiedere conferma scritta, mediante raccomandata A.R., qualora vi sia incertezza sull'identità del mittente della comunicazione.

## 8. DURATA – PROROGA TACITA – RECESSO E CONTRIBUTI

8.1. Il Contratto avrà durata a tempo indeterminato.

8.2. Per il solo Cliente che opta per il profilo Account Prepagato, il Contratto decorrerà dalla data della sua sottoscrizione come definita all'Articolo 2 e cesserà trascorsi 12 (dodici) mesi dal giorno di esaurimento dell'ultima ricarica.

8.2.1. Trascorso il termine di cui al Paragrafo 8.2 senza che il Cliente abbia ricaricato il proprio Account Prepagato, i codici di identificazione del Cliente forniti da GO saranno disattivati.

8.3. Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto con un preavviso di almeno 30 (trenta) 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) apposito *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.

La disdetta avrà effetto dal giorno in cui risultano soddisfatte le seguenti condizioni:

a) il Cliente ha provveduto alla restituzione dell'Apparato Indoor presso qualsiasi punto vendita che espone il logo "GO" e/o alla restituzione dell'Apparato Outdoor, di cui è obbligatoria la disinstallazione ad opera di un tecnico specializzato indicato da GO;

b) il Cliente ha provveduto al pagamento di tutta l'esposizione debitoria nei confronti di GO.

A seguito della restituzione degli Apparat, GO provvederà a rimborsare al Cliente quanto da quest'ultimo eventualmente pagato anticipatamente per quei Servizi di cui non potrà più fruire a causa dell'avvenuta disdetta (di seguito il "Credito del Cliente"). In tal caso, GO potrà compensare il Credito del Cliente con l'eventuale esposizione debitoria del Cliente nei confronti di GO.

8.4. Nel caso in cui il Cliente richieda la disattivazione del Servizio e receda dal presente Contratto entro 24 (ventiquattro) mesi dall'Attivazione del Servizio, o nel caso di scadenza dell'Account Prepagato di cui al Paragrafo 8.2, come previsto dall'art. 1, co. 3, D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in Legge 2 aprile 2007, n. 40, a titolo di rimborso dei costi di disattivazione, verrà addebitato al Cliente un importo pari ai costi sostenuti da GO e quantificato forfettariamente in:

a) per Contratti con Apparecchi Indoor:

- i) Consumer in 80,00 euro (IVA esclusa ex art. 15 DPR 633/72);
- ii) Business in 100,00 euro (IVA esclusa ex art. 15 DPR 633/72);

b) per Contratti con Apparecchi Outdoor:

- i) Consumer in 80,00 euro (IVA esclusa ex art.15 DPR 633/72), a cui si aggiungono 50,00 euro (IVA inclusa) come contributo di disinstallazione, che dovrà essere eseguita necessariamente da un tecnico specializzato indicato da GO;
- ii) Business in 100,00 euro (IVA esclusa ex art.15 DPR 633/72) a cui si aggiungono 140,00 euro (IVA esclusa) come contributo di disinstallazione eseguita necessariamente da un tecnico specializzato indicato da GO.

Ad ogni attivazione di promozione, ovvero, al cambio del profilo tariffario si avvia la decorrenza dei 24 (ventiquattro) mesi.

Anche in questo caso, GO potrà compensare l'eventuale Credito del Cliente con quanto dovuto dal Cliente a GO a titolo di rimborso dei costi di disattivazione secondo quanto previsto dalle precedenti lettere a) e b) del presente Paragrafo 8.4.

8.5. Il Paragrafo 8.4 non è applicabile nel caso di sottoscrizione del "Profilo Easy", fatta eccezione per il punto i) della lettera a) del medesimo Paragrafo 8.4.

## 9. LIMITAZIONE – SOSPENSIONE DEI SERVIZI - DEPOSITO CAUZIONALE

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

9.2. GO potrà sospendere in ogni momento i Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli Apparat di erogazione dei Servizi di GO o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore.

9.3. 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 escussi da GO in virtù del presente Contratto.

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

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

9.6. GO potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto dandone comunicazione scritta al Cliente, mediante lettera raccomandata A.R., con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni.

9.7. Il Cliente è tenuto a versare, all'atto della stipula del Contratto, un deposito cauzionale determinato dalle offerte commerciali vigenti. Non è tenuto a detto versamento il Cliente che offra a GO forme di pagamento, indicate da GO stesso, tali da assicurare il puntuale pagamento di quanto dovuto in forza del presente Contratto.

9.7.1. GO non sospenderà la fornitura per un debito del Cliente il cui valore sia inferiore o pari all'ammontare indicato al Paragrafo 9.7. In tal caso, GO provvederà a trattenere la somma versata e a fatturare in bolletta l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale assorbito.

## 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 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 Paragrafo 10.1, GO potrà comunicare la sostituzione dell'offerta tariffaria GO sottoscritta con altra di tipo diverso *semiflat* o a consumo. Il Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato dal Contratto 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

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 dei Clienti di GO. 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.).

## 12. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA – DIFFIDA AD ADEMPIERE

12.1. GO potrà risolvere il presente Contratto, tramite l'invio di apposita comunicazione al Cliente, nei seguenti casi: uso del Servizio di cui al Contratto Consumer per attività di produzione e scambio di beni e servizi svolta dall'utente in modo continuativo e professionale, ancorché non esclusivo;

b) mancato invio della Proposta di Abbonamento riprodotta in formato cartaceo od omessa sottoscrizione della medesima e/o omessa produzione dei documenti identificativi (v. Paragrafo 2.2.4);

c) uso improprio dei Servizi (v. Paragrafi 15.1 e 15.2);

d) sussistenza di una delle situazioni previste ai Paragrafi 2.5.4 e 4.5.

12.2. Inoltre, in caso di inadempimento del Cliente alle obbligazioni di cui al presente Contratto, diverso dalla morosità regolata al Paragrafo 6.9, GO potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 cod. civ., decorsi inutilmente 15 (quindici) giorni dalla relativa diffida ad adempiere da inviarsi al Cliente a mezzo lettera raccomandata A.R., salvi eventuali ulteriori rimedi di legge.

## 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 Apparat, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da GO; (c) errata utilizzazione dei Servizi 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 (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica).

13.4. GO non sarà responsabile verso il Cliente, o verso soggetti connessi direttamente o indirettamente al Cliente stesso, o comunque verso altri terzi per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni dei Servizi di cui ai precedenti Paragrafi 13.1 e 13.3.

13.5. Il Cliente assume ogni responsabilità: (a) derivante dall'utilizzazione di Apparat terminali collegati alla rete di GO che siano privi dell'omologazione o autorizzazione stabilite dalla normativa applicabile; (b) derivante da manomissioni o interventi sulle modalità di effettuazione del Servizio o sugli Apparat, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da GO; (c) circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso i Servizi: in quest'ultimo caso, il Cliente terrà indenne GO da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di GO. Il Cliente sarà responsabile di qualsiasi uso improprio dei Servizi e, in tal caso, GO potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.

13.6. Il Cliente prende atto che non sarà possibile configurare sull'indirizzo IP dinamico assegnato da GO i *mail server* gestiti dall'utente. L'eventuale inottemperanza a tale disposto potrà determinare la sospensione del Servizio.

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

## 14. OPERATIVITÀ DELLA GARANZIA NEI CONTRATTI CONSUMER E LIMITAZIONE DELLA GARANZIA NEI CONTRATTI BUSINESS

14.1. Con la sottoscrizione del Contratto Consumer il Cliente si obbliga a destinare il Servizio alla propria sfera di consumo privato, dichiarandosi edotto che GO non contratterebbe nella modalità "*consumer*", ma solo in quella "*business*", se fosse stata lealmente edotta che l'altra parte intendeva utilizzare il servizio nell'esercizio di attività professionali, commerciali, artigianali o come imprenditore e lavoratore autonomo. Per i soli Clienti Business sono operanti le seguenti limitazioni di garanzia e responsabilità di GO, soggette ad approvazione specifica in calce alla Proposta di Abbonamento. Qualora non siano rispettati i termini previsti al Paragrafo 3.3 per la riparazione dei guasti, il Cliente Business avrà diritto agli indennizzi stabiliti nella Carta dei Servizi di GO reperibile sul sito web [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it).

14.2.2. Qualora venga immotivatamente sospeso il Servizio, il Cliente Business avrà diritto ad un indennizzo fino ad un massimo di 3,00 euro (IVA inclusa) per ogni tre giorni di sospensione del Servizio comunque non superiore a complessivi 30,00 euro (IVA inclusa). Tale indennizzo non verrà corrisposto se il Cliente Business non provvederà a segnalare a GO la sospensione entro 5 (cinque) giorni solari dalla sospensione del Servizio medesimo.

14.2.3. Gli indennizzi dovuti da GO al Cliente Business verranno compensati finanziariamente con i corrispettivi fatturati a partire dalla prima fattura utile, ovvero verranno liquidati nei casi di cessazione del rapporto salvo i conguagli eventualmente dovuti.

14.2.4. Nella determinazione degli impegni di cui ai paragrafi precedenti, 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.

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

14.3. GO garantisce il rispetto degli *standard* di qualità stabiliti nella propria Carta dei Servizi reperibile al sito web [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it). In particolare, qualora non siano rispettati i termini previsti al Paragrafo 3.3 per la riparazione dei guasti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi stabiliti nella suddetta Carta dei Servizi.

#### 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 ad altri terzi o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti.

15.2. Il Cliente dovrà utilizzare il Servizio e gli Apparatì di proprietà di 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 ad utilizzare i propri dati personali, tutelati dalla 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 assume ogni responsabilità circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio e terrà indenne GO da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di GO (tra questi a mero titolo esemplificativo: brevetto per invenzione industriale, segno distintivo, diritto d'autore). Il Cliente mantiene la piena titolarità delle informazioni, salvo per quanto previsto al successivo Articolo 16, 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.

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 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.

#### 16. TRATTAMENTO DEI 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 Proposta di Abbonamento, 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.

17.2. Il Cliente non potrà cedere il presente Contratto se non previo consenso scritto di GO.

#### 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. - Servizio Clienti, Piazza Bernini snc, 06024 - Gubbio (PG), mediante raccomandata A.R. o posta elettronica all'indirizzo [assistenzaclienti@gointernet.it](mailto:assistenzaclienti@gointernet.it) entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla ricezione della fattura.

18.2. Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato entro 60 (sessanta) 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 procedura di conciliazione prevista dall'Articolo 19.

18.3. Qualora il Cliente abbia esperito le procedure previste nell'Articolo 3 e non sia stato posto rimedio entro 30 (trenta) giorni al malfunzionamento che impedisce gravemente l'utilizzo dei Servizi, il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità di cui all'Articolo 8 e con effetto immediato dalla data di ricevimento della comunicazione da parte di GO Internet S.p.A. e senza il pagamento di alcuna penale. Restano in ogni caso salvi per il Cliente eventuali ulteriori rimedi di legge.

#### 19. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Per le controversie tra GO ed il Cliente varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stesse stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le predette controversie, individuate con provvedimenti della suddetta Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza alla suddetta Autorità, ai sensi della delibera dell'AGCOM 182/02/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

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, dal Regolamento (UE) 679/2016 e dai provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati personali e successive modifiche e integrazioni.

\* \* \* \* \*

## ALLEGATI ALLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### 1) 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 dei 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 dei dati è GO Internet S.p.A. con sede legale a Gubbio, Piazza Bernini snc – 06024 (di seguito il "Titolare del Trattamento dei Dati").

Il responsabile della protezione dei dati è la Dott.ssa Valeria Graziani (di seguito il "Responsabile della Protezione dei Dati"), contattabile mediante mail a: [valeria.graziani@pec.it](mailto:valeria.graziani@pec.it).

L'elenco aggiornato dei nominativi e recapiti dei responsabili della protezione dei dati nominati dal Titolare del Trattamento dei Dati è disponibile per la consultazione presso la sede di GO a Gubbio, Piazza Bernini snc – 06024, nonché scrivendo alla seguente mail: [assistenzaclienti@gointernet.it](mailto:assistenzaclienti@gointernet.it).

I dati verranno trattati per finalità istituzionali, connesse o strumentali all'attività di GO e quindi:

1. per dare esecuzione a un servizio o a una o più operazioni contrattualmente convenuti, ivi compresa la proposizione di esternazione 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 e inerenti al servizio, con particolare, ma non esclusivo, riferimento alla revisione della contabilità di GO;
4. per l'eventuale invio degli elenchi degli abbonati al servizio telefonico;
5. per la comunicazione, anche nelle forme previste dalle Condizioni Generali di Contratto, di informazioni commerciali relative a nuove offerte di prodotti e servizi di GO, 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 conclusione 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 del Trattamento dei Dati rende noto che il termine di conservazione:

- dei dati di traffico telefonico e telematico, nonché dei dati relativi alle chiamate senza risposta, di cui all'art. 4-bis, co. 1 e 2, D.L. 18 febbraio 2015, n. 7, convertito con modificazioni dalla L. 17 aprile 2015, n. 43, è stabilito in 72 (settantadue) mesi per le finalità dell'accertamento e della repressione dei reati di cui agli artt. 51, co. 3-quater, e 407, co. 2, lett. a), cod. proc. pen., in deroga a quanto previsto dall'art. 132, co. 1 e 1-bis, del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (art. 24, Legge 20 novembre 2017, n. 167);

- [ATTENZIONE: inserire gli ulteriori termini di conservazione dei vari tipi di dati a seconda delle ulteriori finalità della loro conservazione].

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 del Trattamento dei Dati o del Responsabile della Protezione dei Dati, attenendosi alle istruzioni impartite;
- a società esterne di servizi, incaricate dal Titolare del Trattamento dei Dati come responsabili esterni del trattamento;
- a imprese di assicurazione, studi professionali e/o società che erogano a GO determinati servizi contabili, fiscali e/o legali connessi e strumentali all'erogazione del servizio richiesto;
- a società di manutenzione/riparazione delle apparecchiature informatiche ed elettroniche, limitatamente agli accessi tecnici per esigenze di gestione e manutenzione;
- a banche ed istituti di credito per l'effettuazione dei pagamenti.

Tutti i soggetti nominati svolgeranno esclusivamente le operazioni di trattamento, per conto del Titolare del Trattamento dei Dati, 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, Lei 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 del Trattamento dei Dati o del Responsabile della Protezione dei Dati, 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 del Trattamento dei Dati, 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 esercitati 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.

### 2) ALLEGATO TECNICO

I Servizi rispondono alle necessità di connessione *internet* ad alta velocità e di Servizio VoIP per i Clienti Consumer e i Clienti Business.

### CONTENUTI DEL PRODOTTO

Il Servizio fornito include:

- Servizio 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. 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 Internet permette: *http* (navigazione *www*), *news* (accesso ai *news group*), *ftp* (trasferimento bidirezionale di *file*). Il Servizio Internet 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 Internet 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 VoIP, erogato in via opzionale con il Servizio Internet, mediante apparecchi telefonici *standard*, non forniti da GO, collegati all'apposita interfaccia dell'Apparato Indoor/Apparato Outdoor.

#### COPERTURA GEOGRAFICA

GO, 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 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 non garantisce i tempi di Attivazione del Servizio in quanto potrebbero intervenire fattori esterni legati ad accordi commerciali di GO con operatori terzi.

#### ULTERIORI REQUISITI PER IL SERVIZIO

- Ambiente *Windows* o equivalenti.
- *Personal Computer* dotato di:
  - processore *Intel Core 2 Duo*, equivalente o superiore;
  - *Windows 7* o successivi;
  - scheda di rete *Ethernet 100BaseT* configurata e funzionante;
  - almeno 2 GB di memoria RAM e 100 GB di spazio su disco.

#### INSTALLAZIONE APPARATO OUTDOOR

1. L'installazione di un Apparato Outdoor è effettuata obbligatoriamente da un tecnico specializzato, autorizzato da GO, presso l'indirizzo indicato dal Cliente.

1.1. L'installazione comprende il sopralluogo, il montaggio a tetto, parete, balcone o terrazzo dell'Apparato Outdoor presso l'indirizzo indicato dal Cliente. Sono altresì compresi nell'installazione i seguenti elementi con costi a carico del Cliente:

- fornitura e fissaggio staffa zincata da parete;
- fornitura e fissaggio palo telescopico (da 1 a 2 m);
- prolungamento del cavo fornito con l'Apparato Outdoor;
- access point.

1.2. I tecnici effettueranno l'installazione a regola d'arte in conformità alle norme vigenti.

#### DISINSTALLAZIONE OUTDOOR

La disinstallazione di un Apparato Outdoor deve essere compiuta da un tecnico autorizzato da GO che eseguirà l'attività a regola d'arte in conformità alle norme vigenti.

Vers. 15/07/2019