

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET E VOCE SU IP CONSUMER/AZIENDE

### 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 "GO"), offre Servizi di comunicazione al pubblico e fornirà al Cliente (di seguito il "Cliente") i Servizi di seguito descritti. I contratti (di seguito "Contratto") proposti sono di tipo Consumer e Business.

1.2 L'oggetto del presente contratto è la fornitura al Cliente dei Servizi di accesso ad Internet da parte di GO, in conformità degli obblighi di copertura scaturiti dalla concessione governativa e del servizio opzionale di Voce su IP (di seguito il "Servizio VoIP"). Tali servizi sono congiuntamente definiti il/i "Servizio/Servizi".

1.3 La Carta dei Servizi, reperibile sul sito [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it), costituisce parte integrante del presente Contratto.

1.4 Il contratto Consumer è destinato alla persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

1.5 Il contratto Business è destinato 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.

1.6 La modalità "voice ordering" indica l'inoltro di richiesta telefonica di attivazione del Servizio tramite operatore.

1.7 La modalità "web ordering" indica l'inoltro di richiesta di attivazione del Servizio attraverso il sito Internet di GO.

1.8 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.

1.9 Per "Apparato/i" s'intende la soluzione integrata hardware e software, sia Indoor che Outdoor, necessaria al fine di erogare il Servizio di accesso ad Internet di GO.

1.10 Per "Apparato/i Outdoor" s'intende la soluzione hardware e software da esterno, necessaria al fine di erogare il Servizio di accesso ad Internet di GO.

1.11 Per "Apparato/i Indoor" s'intende la soluzione hardware e software da interno necessaria al fine di erogare il Servizio di accesso ad Internet di GO.

### 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 Consumer e, per questi ultimi, in caso di contratto negoziato all'interno dei locali commerciali, fuori di essi o a distanza, secondo quanto previsto dal vigente 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 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 inadempiente o moroso nei confronti di GO;

- se il Cliente risulta iscritto nel registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive;

- se il Cliente presenta istanza o è assoggettato a procedure concorsuali nella sua qualità di Titolare d'impresa o Legale Rappresentante di società;

- se il Cliente non fornisce le garanzie indicate al successivo articolo 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. Anche nel caso di attivazione di contratto Business, GO provvede a confermare per iscritto tutte le informazioni previste dagli artt. 52, 1° comma, Codice del Consumo e a fornire quelle previste dall'art. 53, lett. a), b) e c), stesso Codice, al momento della esecuzione del contratto, inviando copia delle Condizioni Generali di Contratto nel plico contenente due esemplari cartacei della Proposta di Contratto, gli apparati e i codici di accesso all'area "clienti" del proprio sito.

2.2.2 A seguito dell'inoltro della proposta di contratto (o la richiesta di attivazione del servizio nelle modalità "voice ordering" e "web ordering"), GO provvede a creare un account che individua il Cliente. Col medesimo plico contenente gli apparati e copia delle Condizioni Generali di Contratto, 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..

2.2.3 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 degli artt. 47 e 65, comma 2, lett. b) del Codice del Consumo, il termine di 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.

2.2.4 Per i contratti Business il recesso del Cliente è disciplinato dall'art. 1, comma 3 della Legge 2 aprile 2007 n. 40, con preavviso di 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 dall'operatore.

2.2.5 Formano parte integrante del contratto e s'intendono in esso integralmente richiamati:

- la proposta di contratto sottoscritta dal Cliente, con allegati copia dei documenti di identità in corso di validità.
- le Condizioni Generali di Contratto, contenenti le informazioni richieste dall'art. 52 del Codice del Consumo (D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206);
- 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 sottoscrizione a quest'ultima dell'allegato modello "Proposta di Contratto GO", nella versione Consumer o Business, datato e sottoscritto, che varrà come Proposta contrattuale. L'inoltro del contratto sottoscritto a GO 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 all'art. 2.2.2

2.5.1 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. 10, T.U. 28 dicembre 2000, n. 445, 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.

2.5.2 Nel termine di 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 Contratto debitamente sottoscritto e corredato di copia del documento di identità.

2.5.3 Qualora il Cliente non abbia adempiuto tempestivamente a quanto previsto dal precedente art. 2.5.2, GO si riserva di sospendere in tutto o in parte il servizio, ovvero di risolvere il contratto in forza dell'art. 11 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, previo eventuale (e non obbligatorio) sollecito inoltrato per iscritto o con mezzi di comunicazione elettronica a distanza.

## 2.6 Servizio Voce su IP

2.6.1 Il Servizio di Voce su IP viene erogato su un Servizio di accesso ad Internet GO. Non sarà pertanto possibile richiedere il Servizio VoIP di GO 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 di seguito evidenziate.

2.6.3 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.

2.6.4 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.

2.6.5 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).

2.6.6 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 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 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.

2.6.7 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.

2.6.8 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).

2.6.9 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.

2.6.10 L'accesso ad Internet 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 ed accetta il conseguente eventuale ritardo o perdita di qualità nella fruizione del servizio voce.

## 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 9 alle ore 20, il sabato dalle ore 9 alle ore 13, o 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° 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. 13.1. La riparazione dei guasti 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 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 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 punto 7.3. GO darà riscontro alle richieste nei tempi necessari e comunque entro il sessantesimo giorno dalla richiesta, ovvero ne verificherà l'eseguitività 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.

3.5 In caso di mancanza di copertura di rete riscontrata dall'assistenza tecnica di GO, la società considera 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 apparati, forniti da GO. Per "apparato" s'intende la soluzione integrata hardware e software necessaria al fine di erogare il Servizio di accesso ad Internet di GO.

4.2 Gli apparati potranno essere utilizzati dal Cliente alle tariffe e condizioni riportate nella documentazione allegata alla Proposta di Contratto GO. In caso di noleggio GO si riserva il diritto di sostituirli qualora ciò si renda necessario per esigenze tecniche od operative. Le apparecchiature a noleggio dovranno essere custodite dal Cliente con la massima cura e diligenza. Il Cliente assumerà altresì ogni rischio relativo al loro perimento e non potrà dare in pegno le apparecchiature, né lasciarle sequestrare o pignorare. GO provvederà alla riparazione e/o alla sostituzione delle apparecchiature di sua proprietà installate presso il Cliente.

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' ad esclusivo rischio del Cliente l'eventuale guasto, rottura e furto di apparati dovuti a cause imputabili a terzi e/o anche a forza maggiore o caso fortuito.

4.4 Eventuali costi per l'installazione degli Apparati 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 8.30 alle ore 20, il sabato dalle ore 9 alle ore 13, per ricevere informazioni relative alla modalità di restituzione degli apparati. Riguardo agli apparati Indoor, la restituzione degli stessi è a carico del Cliente e potrà essere fatta presso qualsiasi punto vendita che espongono il logo "GO". Riguardo agli apparati 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 apparati entro 30 giorni dalla cessazione del Servizio, GO provvederà a depositare Atto di Denuncia / Querela per appropriazione indebita ex art. 646 C.P. presso le Autorità Competenti. GO inoltre addebiterà l'importo forfettario di 120,00 euro (IVA inclusa). Tale importo è da considerarsi aggiuntivo rispetto a quanto indicato nell'articolo 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 Apparati.

#### **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'eseguitività delle variazioni e comunicherà al Cliente il tempo necessario e i costi per l'esecuzione delle variazioni, incluso il recesso dal noleggio dell'apparato.

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

5.4 GO potrà sostituire in ogni tempo gli apparati 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 apparati e al ritiro di quelli già in uso dal Cliente. In caso di mancata restituzione da parte del Cliente dell'apparato in uso, a questi verrà addebitato l'importo di 120,00 euro (IVA inclusa).

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

6.1 Salvo quanto previsto nel successivo art. 6.3, 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 dal successivo art. 7, i prezzi dei Servizi erogati. Il contributo di prima attivazione verrà saldato dal Cliente al momento della sottoscrizione del contratto.

6.2 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 il canoni periodici di noleggio degli apparati 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.

6.3 GO addebiterà al Cliente su ciascuna fattura un contributo per spese di spedizione. 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.

6.4 Il pagamento delle fatture emesse da GO dovrà essere effettuato per l'intero importo entro il termine di scadenza. In caso di contestazione tuttavia, il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo art. 17 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme legali e regolamentari, effettuando comunque regolarmente il pagamento per la parte rimanente.

6.4.1 I clienti Business dovranno contestare per iscritto la fattura, a pena di decadenza, entro il termine di trenta giorni dalla ricezione della medesima.

6.4.2 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.

6.5 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.

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

6.7 Qualora la morosità si protragga oltre trenta giorni dalla scadenza, GO potrà altresì sospendere in tutto o in parte l'erogazione dei servizi, previa comunicazione al Cliente effettuata anche tramite strumenti automatici.

6.8 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 giorni dalla comunicazione di apposito preavviso effettuato anche con strumenti automatici, il contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1454, 3° comma c.c., salvi eventuali ulteriori rimedi di legge e verrà applicato tutto quando previsto dal successivo art. 8.3.

6.9 Qualora il Cliente provveda a sanare la morosità nei 15 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 e pagato prima del ripristino del Servizio.

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

7.1 GO potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi nonché variare le presenti Condizioni Generali, per esigenze tecniche ed 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 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 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 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 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 Contratto. L'indicazione dell'indirizzo ivi contenuta vale quale elezione di domicilio ai fini contrattuali, valida sino a revoca effettuata ai sensi dell'art. 7.2.1.

7.2.1 Il Cliente dovrà prontamente comunicare a GO, nelle forme di cui al comma 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 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.

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

a) il Cliente, ha provveduto alla restituzione dell'apparato Indoor presso qualsiasi punto vendita che espone il logo "GO". Il Cliente ha provveduto 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 .

8.3 Nel caso in cui il Cliente richieda la disattivazione del Servizio e receda dal presente Contratto entro ventiquattro mesi dall'attivazione del Servizio, come previsto dall'art.1 comma 3 del D.L. 7/2007, a titolo di rimborso dei costi di disattivazione, gli verrà addebitato un importo pari ai costi sostenuti da GO e quantificato forfettariamente in

per contratti con apparecchi indoor

- a) Consumer in euro 80 (escluso IVA art. 15 DPR 633/72),
- b) Business in euro 100 (escluso IVA art. 15 DPR 633/72),

per contratti con apparecchi outdoor

- c) Consumer in euro 80 (escluso IVA art.15 DPR 633/72), a cui si aggiungono euro 30 come contributo di disinstallazione eseguita necessariamente da un tecnico specializzato indicato da GO,

- d) Business in euro 100 (escluso IVA art.15 DPR 633/72) a cui si aggiungono euro 140,00 (IVA inclusa) 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 ventiquattro mesi.

8.4 Il punto 8.3 non è applicabile nel caso di sottoscrizione del profilo Easy fatta eccezione della lettera a).

## 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 apparati 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 precedente comma. Per gli importi non pagati, e per i quali non sia stata attivata dal Cliente una procedura di reclamo ai sensi del successivo art. 17, GO potrà rivalersi sulle somme eventualmente anticipate dal Cliente ai sensi dell'art. 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 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 dando comunicazione scritta, 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 all'art. 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 precedente art. 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 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

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.).

## 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 Consumer 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 di Contratto riprodotta in formato cartaceo od omessa sottoscrizione della medesima e/o omessa produzione dei documenti identificativi (art. 2.2.5);

- Uso improprio dei Servizi (art. 15.1 e 15.2);

- Sussistenza di una delle situazioni previste agli artt. 2.4 e 4.2.

12.2 Inoltre, in caso di inadempimento del Cliente ai sensi del presente Contratto, diverso dalla morosità regolata all'art. 6.9, 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 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 sulle apparecchiature, 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 punti 12.1 e 12.3.

13.5 Il Cliente assume ogni responsabilità derivante da: (a) utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete di GO che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilite dalla normativa applicabile, (b) manomissioni o interventi sulle modalità di effettuazione del Servizio o sulle apparecchiature, 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; 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 sospenderne 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 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. OPERATIVITA' DELLA GARANZIA NEL CONTRATTI CONSUMER E LIMITAZIONE DELLA GARANZIA NEI CONTRATTI GO 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.

14.2 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 Contratto.

14.2.1 Qualora non siano rispettati i termini previsti all'art. 3.3 per la riparazione dei guasti il Cliente avrà diritto agli indennizzi stabiliti nella Carta dei Servizi GO reperibile al sito Web [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it).

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

14.2.3 Gli indennizzi dovuti da GO al Cliente 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 punti 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 all'art. 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 apparati di proprietà GO che egli 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, 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 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.

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 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. 18.

18.3 Qualora il Cliente abbia esperito le procedure previste nell'art. 3 e non sia stato posto rimedio entro 30 giorni al malfunzionamento che impedisce gravemente l'utilizzo dei Servizi, il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità di cui all'art. 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 CONCILIAZIONE

19.1 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 dell'Autorità, 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 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

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.

### 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: [assistenzaclienti@gointernet.it](mailto:assistenzaclienti@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 fornitici, 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.

#### **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 di 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.

Ver. 5 del 30 ottobre 2018