

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI FORNITURA SERVIZI – CLIENTI PRIVATI E BUSINESS

Le seguenti condizioni contrattuali sono parte integrante della Proposta d'ordine.

### 1. Oggetto del contratto

- 1.1. Le presenti Condizioni generali di contratto, l'Offerta Commerciale sottoscritta dal Cliente, gli eventuali Documenti tecnici di Offerta e le Condizioni particolari dei Servizi scelti dal Cliente, con i relativi allegati insieme formano il "Contratto" che regola e disciplina la installazione del collegamento e/o fornitura dei Servizi al Cliente da parte di GO internet S.p.A. (d'ora in avanti GOI o Operatore). Eventuali condizioni speciali contenute nella detta documentazione contrattuale prevalgono sulle presenti Condizioni generali ove difforni.
- 1.2. Alla fornitura si applica anche la "Carta Servizi" di GOI pubblicata all'indirizzo [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it) disposizioni del Contratto prevalgono ove difforni. Inoltre, la fornitura dei Servizi è soggetta a disposizioni di legge e regolamentari, italiane e comunitarie, incluse delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), decisioni del Garante per la Protezione dei dati personali (Garante), e regole sull'uso degli indirizzi IP pubblici pubblicate dal Réseau IP Européens (RIPE) su <http://www.ripe.net> (di seguito nell'insieme "Legge"). Le presenti Condizioni Generali si applicheranno a ciascuna fornitura da parte di GOI al Cliente del servizio di accesso a Internet nella tecnologia FTTH (collegamento con il Cliente in fibra ottica) (il "Servizio Internet Fibra"), FTTC (fibra fino al cabinato), Servizi FWA (collegamento con il Cliente tramite servizi Radio) e del servizio opzionale di comunicazione vocale su tecnologia voice over IP (di seguito il "Servizio VoIP"). Tali servizi sono anche definiti ciascuno il "Servizio" e, congiuntamente, i "Servizi".
- 1.3. Il collegamento e/o i Servizi oggetto del presente Contratto sono forniti da GOI in forza di idonea autorizzazione generale ai sensi del D.lgs. n. 259 del 2003 e s.m.i. e possono includere, oltre alla fornitura del collegamento e/o del Servizio di accesso a Internet e del servizio di telefonia VOIP, apparati, infrastrutture ed elementi progettuali e di analisi concordati con il Cliente e volti a soddisfare le sue esigenze, nonché altre prestazioni e servizi accessori.
- 1.4. Il Contratto si riferisce esclusivamente alla fornitura del collegamento e/o dei Servizi richiesti al Cliente presso la sede indicata dal Cliente stesso nel Contratto medesimo. Non si estende ad altre sedi, es. per trasloco; qualora il Cliente chieda il trasloco dei Servizi previsti presso un'altra sede, GOI si riserva di valutare la prosecuzione del Contratto, previa verifica tecnica della trasferibilità dei Servizi e dietro il pagamento dei relativi costi da parte del Cliente da concordarsi di volta in volta.

### 2. Conclusione del contratto

- 2.1. La sottoscrizione dell'Offerta Commerciale ha valore di Proposta di contratto del Cliente ed è irrevocabile per 30 (trenta) giorni; la Proposta va trasmessa in forma scritta e consegnata al referente commerciale o inviata via posta elettronica, PEC, fax o posta cartacea.
- 2.2. Il Contratto si perfeziona con l'accettazione espressa di GOI della Proposta del Cliente, subordinatamente all'esito positivo delle preliminari verifiche tecniche, oppure direttamente con l'attivazione del Servizio.
- 2.3. Qualora le condizioni di installazione del collegamento e/o fornitura del Servizio prevedano l'addebito al Cliente dei costi di uno Studio di Fattibilità, la Proposta autorizza da subito GOI a procedere al relativo addebito come quantificato nell'Offerta commerciale, che rimarrà a carico del Cliente in caso di esito negativo; in caso di esito positivo dello SdF i relativi costi sono riaccreditati ad attivazione avvenuta, se e come previsto dalle Condizioni particolari dello specifico Servizio.
- 2.4. GOI si riserva il diritto, senza incorrere in alcuna penalità o responsabilità, di rifiutare la Proposta, oppure, qualora il Contratto si sia già concluso, non darvi esecuzione e/o risolvere il Contratto ai sensi dei successivi articoli 19 e 20, in presenza di circostanze ascrivibili al Cliente, tali da poter ostacolare o pregiudicare il regolare adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto e dalla Legge, sintanto che il Cliente non abbia provveduto a rimuoverle, e in specie se: (a) il Cliente, o amministratore o socio illimitatamente responsabile, risulti alla data della Proposta già inadempiente nei confronti di GOI o di altra società controllante, controllata o collegata ai sensi dell'articolo 2359 c.c. (società del Gruppo); (b) il Cliente risulti protestato, fallito, assoggettato a procedure esecutive, fallimentari o concorsuali; (c) il Cliente non fornisca le garanzie richieste ai sensi del successivo art. 17; (d) chi ha sottoscritto la Proposta non dimostri ove richiesto o comunque risulti privo della capacità giuridica e/o dei poteri di sottoscrivere il Contratto per il Cliente; (e) le informazioni e/o la documentazione fornita dal Cliente per concludere il Contratto siano in tutto o in parte incomplete o illeggibili, anche ai sensi del successivo art. 16.
- 2.5. Nei casi di cui al precedente 2.4, lettere (c), (d) ed (e), l'eventuale conseguente ritardo nell'esecuzione del Contratto diviene ascrivibile al Cliente; in tali casi, trascorsi 5 giorni lavorativi da espresso sollecito scritto - anche via e-mail e/o SMS- a provvedere, GOI, in difetto di adempimento, con comunicazione al Cliente equivalente a quella prevista al successivo 3.3, può avviare la fatturazione come se il collegamento fosse stato installato e/o il Servizio attivato nel termine, con conseguente addebito dei relativi costi e canoni previsti dal Contratto, anche quale penale d'inadempimento, fermo il diritto del Cliente di recedere dal Contratto nei modi indicati al successivo art. 4.
- 2.6. Con riferimento ai Contratti conclusi a distanza (ai sensi del Codice del Consumo), ad esempio con le modalità "Voice ordering" ovvero secondo le modalità "Web ordering", il Contratto dovrà intendersi concluso e perfezionato con l'invio della e-mail di cui all'art. 2., ovvero, se precedente, con la conferma effettuata su supporto durevole ai sensi dell'art. 51, comma 6, del Codice del Consumo. La Proposta effettuata dal Cliente, documentata ai sensi dell'art. 2712 cod. civ. mediante registrazione sonora ovvero contenuta nel documento informatico trasmesso a GOI ai sensi dell'art. 21 del D. Lgs. 7-3-2005 n. 82, sarà prodotta, su richiesta del Cliente, a cura di GOI e completa di tutti i dati trasmessi o comunicati dal Cliente e della data e ora di ricezione della chiamata telefonica. Il Cliente farà pervenire a GOI, dopo aver verificato la corretta compilazione dei dati comunicati dal Cliente, per posta prioritaria ovvero tramite altri canali preposti indicati all'art. 2, un esemplare della Proposta di Contratto debitamente sottoscritto e corredato di copia del documento di identità. In caso di Contratti Casa conclusi a distanza, il Contratto dovrà intendersi comunque sottoposto a condizioni risolutiva qualora dovesse verificarsi una o più delle circostanze di cui all'art. 2. La risoluzione sarà comunicata da GOI al Cliente mediante comunicazione attraverso uno dei canali preposti (es. sms, email, raccomandata A/R, ecc.).

### 3. Attivazione

- 3.1. Con la Proposta il Cliente autorizza GOI e/o gli addetti dalla stessa incaricati, a compiere tutte le verifiche tecniche e gli interventi propedeutici e necessari alla installazione del collegamento e/o attivazione e fornitura dei Servizi. A tali fini, ove necessario, ne permette l'accesso ai locali in cui devono svolgersi tali attività in orario lavorativo previamente concordato, anche assicurando la sussistenza delle condizioni di Legge per l'espletamento di tali attività, con l'obbligo di avviso dei rischi specifici ai sensi del D.lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. Eventuali ritardi, malfunzionamenti o disservizi conseguenti ad impedimenti frapposti dal Cliente alle dette attività sono da imputarsi al Cliente stesso; in caso di rifiuto o impedimento ascrivibile al Cliente all'intervento, tutti i costi (costo di installazione del collegamento, costo di attivazione del Servizio, eventuali canoni per Servizio/Apparato) saranno regolarmente fatturati al Cliente - anche quale

penale per l'inadempimento - a decorrere da tale data, che sarà la data di inizio della fornitura comunicata al Cliente con comunicazione equivalente a quella del successivo art. 3.3, fermo il diritto del Cliente di recedere nei modi indicati al successivo art. 4.

- 3.2. Salva diversa espressa previsione, il cablaggio, le opere e le infrastrutture eventualmente occorrenti per il collegamento, dal confine con la pubblica via all'interno della proprietà privata, esclusiva o condominiale, fino al punto dove il Cliente chiede la consegna del collegamento da installare sono a cura e spese del Cliente, così come l'ottenimento tempestivo di ogni eventuale autorizzazione o permesso a ciò occorrente (es. del condominio, o terzi comproprietari).
- 3.3. L'apparato modem/router, qualora il cliente abbia aderito all'opzione di acquisto, potrà essere fornito da GOI al Cliente nelle seguenti modalità: in comodato d'uso, noleggio o a titolo di vendita; in caso di vendita sarà regolata da un apposito contratto. GOI invia al Cliente i parametri di configurazione del modem/router tramite e-mail, oppure, disponibili nella sezione "Trasparenza Tariffaria" del portale [gointernet.it](http://gointernet.it) GOI invia al Cliente, mediante e-mail, i parametri di configurazione e la data di decorrenza del Servizio. La data di inizio fatturazione, per ciascuno Servizio, coincide con quella di decorrenza indicata nell'e-mail inviata al Cliente.
- 3.4. Il Cliente è tenuto a comunicare al Servizio Clienti, con le modalità e ai recapiti indicati nella Carta dei servizi, eventuali problemi relativi alla installazione del collegamento, all'attivazione e al regolare funzionamento del Servizio entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione di conferma dell'avvenuta installazione e/o attivazione del Servizio da parte di GOI di cui al precedente 3.3 o, in difetto, dalla scadenza del termine per la detta installazione e/o attivazione; trascorso tale termine, a meno di tempestivo reclamo del Cliente l'installazione e l'attivazione si intendono regolarmente effettuate.
- 3.5. Qualora, entro il termine di installazione fisica e/o attivazione del Servizio, l'installazione e/o l'attivazione e la fornitura di uno o più Servizi o opzioni, risulti impossibile o particolarmente problematica, per impedimento di carattere tecnico e/o organizzativo, GOI ha la facoltà di non procedere alla conclusione del Contratto e/o se già concluso di non procedere all'installazione dello specifico collegamento e/o attivazione dello specifico Servizio o opzione per il quale sussista tale impedimento, avvalendosi della facoltà di risolvere in tutto o in parte il Contratto con comunicazione scritta al Cliente ai sensi del successivo art. 20.1, senza incorrere in penalità e/o responsabilità alcuna.
- 3.6. L'installazione fisica del collegamento e l'attivazione del Servizio avvengono entro il termine specificato nel Contratto e in difetto entro 90 giorni dalla Proposta, salvo il caso fortuito, la forza maggiore e/o causa ascrivibile al Cliente. In caso di mancato rispetto del termine massimo di attivazione del Servizio principale di connessione dati e/o telefonico, ove ascrivibile a GOI, comporta il riconoscimento automatico al Cliente di un indennizzo pari ad €1,75 per ogni giorno di ritardo fino ad un indennizzo massimo di 30 giorni per tutte le tipologie di Contratto che prevedono un canone periodico, decorsi 45 giorni dalla segnalazione o sua risoluzione se successiva, salvo in ogni caso il diritto di GOI di ripetere le somme che in seguito risultassero non dovute, ad esempio, qualora il ritardo non fosse imputabile a GOI. Non rientra in questa previsione di indennizzo automatico il caso di ritardo nel trasferimento dell'utenza tra operatori. Le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici sono specificate nella Carta dei Servizi. L'indennizzo automatico ha valore di penale contrattuale ed esclude la risarcibilità del maggior danno, salvi i casi di dolo o colpa grave.

#### 4. Durata e recesso

- 4.1. In difetto di diversa indicazione, il Contratto ha durata di 24 mesi, decorrenti dalla data di attivazione del Servizio quale comunicata da GOI, dalla quale decorre il relativo canone, fermo l'obbligo del Cliente di riconoscere a GOI gli eventuali costi relativi a prestazioni eseguite anteriormente (es. l'installazione).
- 4.2. Se il Servizio include la opzionale fornitura di Apparati di terminazione di rete per la fruizione del Servizio (a titolo esemplificativo router, antenne, switch, terminali telefonici, etc.), la durata di tale fornitura è pari a quella del Servizio cui sono collegati,
- 4.3. Alla scadenza, il Contratto si rinnova tacitamente di anno in anno, a meno di disdetta di una parte da fornire all'altra con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza  
Utilizzando una delle seguenti modalità di disdetta:
  1. lettera raccomandata A.R. indirizzata a GO internet S.p.A., Piazza Bernini snc, - 06024 - Gubbio (PG);
  2. P.E.C. all'indirizzo [gointernet@legalmail.it](mailto:gointernet@legalmail.it);
  3. apposito form reperibile nell'area riservata del sito [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it)
  4. tramite vocal order.
- 4.4. La disdetta produce i suoi effetti alla data di scadenza. Nei casi di cessazione a seguito di disdetta, il Cliente deve pagare tutti i corrispettivi previsti fino alla scadenza, inclusi eventuali ratei o canoni e i corrispettivi maturati per il traffico generato fino alla cessazione, oltre a dover rispettare gli obblighi previsti a suo carico per eventuali Apparati
- 4.5. Il Cliente espressamente rinuncia al diritto di recesso unilaterale anticipato rispetto alla scadenza del Contratto di cui all'art. 1671 cod. civ. Resta fermo che, ai sensi della Legge n. 40 del 2 Aprile 2007 (Legge Bersani) e sue modifiche, laddove applicabile, il Cliente ha facoltà di recesso dal contratto in qualsiasi momento, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni, con comunicazione scritta inviata a mezzo Racc. A/R o PEC, inclusiva di chiari riferimenti identificativi del Contratto e del/dei Servizio/i dal quale si intende recedere, oltre a copia del documento di identità del Cliente o suo legale rappresentante, oppure, per via telematica tramite il canale di assistenza disponibile sul sito web di GOI. Il recesso sarà efficace entro 30 (trenta) giorni, decorrenti dal ricevimento della comunicazione di recesso. I costi di cessazione/recesso specificamente applicati in tali casi sono pubblicati per ciascun Servizio nella sezione denominata "Trasparenza tariffaria" accessibile dalla home page del sito web di GOI: [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it) nel rispetto dei limiti di Legge.
- 4.6. Dopo la proroga la Legge riconosce al Cliente il diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo un mese e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la fornitura fruita durante il periodo di preavviso, fermi gli obblighi relativi ad eventuali Apparati di GOI. Nel caso di Servizi le cui condizioni sono in tutto o in parte negoziate con il Cliente, quest'ultimo, avendo scelto di negoziare condizioni contrattuali personalizzate, è consapevole ed espressamente accetta che a tale accordo, non si applica la disciplina sul diritto di recesso in ogni tempo e sui limiti ai costi applicabili di cui alla Legge Bersani, con conseguente obbligo di riconoscere a GOI tutti i corrispettivi previsti fino alla scadenza del Contratto, inclusi i canoni residui.
- 4.7. Operatore può recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di 60 giorni, riducibile a 30 giorni per giusta causa, a mezzo lettera raccomandata A/R o PEC, e recedere dalla generalità dei contratti con i propri clienti per uno o più Servizi, con preavviso di 90 giorni, anche a mezzo annuncio su almeno due quotidiani di cui uno a tiratura nazionale, nonché avviso sul sito web e informativa del Servizio Clienti.
- 4.8. Per le numerazioni legate ai Servizi di fonia forniti in modalità VOIP sul collegamento dati del Contratto e in modalità e/o WLR, il Cliente prende atto che la disattivazione del Servizio di accesso comporta anche la cessazione del Servizio di fonia con GOI, poiché lo stesso presuppone il collegamento d'accesso sotteso, e, viceversa, non determina in nessun caso, l'automatica riattivazione del servizio fonia con il precedente operatore, né garantisce la possibilità di conservare il medesimo numero telefonico se il Cliente non ne ha chiesta per tempo la portabilità ad un nuovo fornitore.

## 5. Corrispettivi e modalità di pagamento – clausola solve et repete

- 5.1. Il Cliente, a fronte dei Servizi forniti, si obbliga a riconoscere a GOI tutti i corrispettivi previsti dal Contratto; ai prezzi indicati nelle Condizioni particolari del Servizio l'importo IVA si intende inclusa per i contratti consumer, mentre, si deve sempre aggiungere l'importo IVA per i contratti business, se non diversamente specificato; i corrispettivi dovuti dal Cliente saranno fatturati, se non specificato altrimenti, nelle seguenti modalità: contributi Una tantum a prestazione eseguita, nella prima fattura utile; canoni mensili con fatturazione bimestrale anticipata (ad esempio se il servizio è stato attivato in ottobre la prima fattura sarà emessa a Novembre e conterrà i canoni di novembre e dicembre, il rateo di Ottobre, il contributo di attivazione e gli eventuali costi aggiuntivi come specificato al punto 3.2); consumi di traffico con fatturazione mensile posticipata (ad esempio a Novembre viene fatturato, a consuntivo, il traffico telefonico di Ottobre). I servizi con canone annuale o semestrale vengono fatturati in maniera anticipata, le eventuali forniture hardware alla fine del mese di consegna. Sulla fattura viene indicato il termine per il pagamento che è entro la fine del mese di emissione e le modalità di pagamento. La fattura sarà inviata, ove possibile, in copia cortesia al Cliente anche tramite posta elettronica.
- 5.2. Le fatture dovranno essere pagate dal Cliente a fine mese dalla data di emissione delle stesse.  
Il pagamento di quanto dovuto a GOI per i Servizi potrà avvenire: a) mediante carta di credito; b) mediante addebito diretto in conto corrente bancario; c) mediante CBILL, con contestuale addebito delle relative spese bancarie come da fattura e comunque per un importo non superiore a euro 1,50, salvo diversamente stabilito nel Contratto.
- 5.3. In caso di mancato pagamento, totale o parziale, dei corrispettivi dovuti secondo il Contratto, GOI addebiterà al Cliente interessi di mora dalla scadenza della fattura - oppure trascorsi 15 giorni dalla ricezione della fattura se tale termine è successivo alla sua scadenza - oltre all'eventuale risarcimento delle spese di recupero del credito, nella misura stabilita dal D.lgs. n.231 del 9 ottobre 2002 e successive modifiche, e avrà facoltà di sospendere l'erogazione dei Servizi e/o risolvere il Contratto secondo quanto rispettivamente previsto dai successivi artt. 19.4 e 20.3.
- 5.4. Clausola solve et repete: per quanto stabilito dall'art. 1462 del Cod.Civ. il Cliente non potrà in nessun caso sospendere o ritardare i pagamenti alle scadenze stabilite nelle fatture inviate, pretendere sconti, proroghe, riduzioni, eccepire inadempimenti, chiedere la risoluzione del Contratto, rimborsi e risarcimento danni, prima di aver adempiuto alle proprie obbligazioni, secondo il principio solve et repete. E' fatto salvo il diritto del Cliente di sospendere il pagamento degli importi specificamente contestati con reclamo, pendente il reclamo, ferme comunque le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme che all'esito del reclamo dovessero risultare dovute; viceversa, qualora la contestazione degli addebiti di cui al reclamo del Cliente avesse esito positivo, GOI provvede al relativo rimborso di quanto eventualmente pagato entro i successivi 45 giorni.
- 5.5. Il Cliente decade da eventuali promozioni e sconti goduti in caso di mancato pagamento, totale o parziale, dei corrispettivi dovuti secondo il Contratto. In tali casi, le prestazioni rese verranno valorizzate e fatturate al Cliente al prezzo pieno dalla data di attivazione.

## TIPOLOGIA DEI SERVIZI

### 6. Connettività Internet su collegamento fisico (rame, misto rame-fibra, fibra)

- 6.1 La preliminare verifica di copertura geografica dei Servizi effettuabile tramite lo strumento reso disponibile al pubblico sul sito web di GOI fornisce al suo esito indicazioni che devono considerarsi meramente indicative e non vincolanti per GOI. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'attivazione del Servizio di connettività Internet, e l'effettiva abilitazione della linea, dipendono anche da altri fattori che in tale sede non possono essere considerati. L'attivazione del Servizio richiede la previa verifica di fattibilità da parte di GOI e/o dei terzi operatori suoi fornitori, e una previa fase di installazione e collaudo di funzionalità della linea. GOI non può garantire preventivamente il buon fine dell'attivazione e del collaudo dello specifico Servizio richiesto, pertanto GOI non risponde di eventuali impedimenti all'attivazione del Servizio scelto, disagi, inconvenienti, danni, ritardi o malfunzionamenti relativi alle attività di attivazione e abilitazione della linea, a meno di fatti ad essa imputabili a titolo di dolo o colpa grave. Qualora non risulti possibile erogare il Servizio con il profilo contrattualizzato, GOI lo comunica al Cliente; se l'impedimento è temporaneo il termine di attivazione rimane sospeso sino a sua risoluzione e comunque per non più di 30 giorni; se l'impedimento è definitivo il contratto si risolve di diritto, a meno che, ove disponibile, le parti abbiano concordato per l'attivazione di un altro Servizio GOI.
- 6.2. L'attivazione del Servizio presuppone la disponibilità da parte del Cliente dei seguenti requisiti:
  - (a) Personal Computer: il personal computer e gli accessori hardware utilizzati dal Cliente per fruire del Servizio dovranno essere conformi ai requisiti tecnici idonei alla connessione del Servizio ed essere dotati di porta compatibile col dispositivo di connessione installato (ethernet o USB);
  - (b) Modem/Router: qualora il Cliente non abbia aderito ad un'opzione per l'acquisto o la messa a disposizione in locazione o comodato d'uso di un modem o router in forza dello stesso Contratto, dovrà comunque poter disporre di un dispositivo (modem o router) compatibile con la connessione propria del Servizio. Il Cliente garantisce, a proprie cure e spese, che gli apparati e sistemi non oggetto del Contratto dallo stesso utilizzati per fruire del Servizio siano debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, correttamente funzionanti, compatibili con i sistemi e servizi di GOI, e deve fornire a GOI e agli addetti da questa incaricati ogni cooperazione tecnica necessaria a consentire il collaudo del Servizio erogato e a verificarne il corretto funzionamento, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile all'operatore;
  - (c) ogni altro impianto o predisposizione non espressamente oggetto della fornitura e necessario alla fruizione del Servizio, come la continuità del servizio elettrico di alimentazione degli apparati e i sistemi impiegati per fruire del Servizio e la relativa messa a terra secondo Legge, alle quali il Cliente deve provvedere a proprie cure e spese, prendendo atto che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, a meno che il Cliente si organizzi per sopperirvi, il Servizio non può funzionare.In difetto, eventuali ritardi, malfunzionamenti, disservizi conseguenti, inclusi eventuali danni agli apparati di connessione dovuti a micro-interruzioni elettriche, sono da imputare al Cliente.
- 6.3. Il Cliente prende atto che, qualora sull'impianto telefonico siano attivi servizi o dispositivi particolari quali, a titolo esemplificativo, servizi di centralino, POS, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso, la funzionalità del Servizio o di alcune opzioni o servizi aggiuntivi può essere soggetta a limitazioni, senza che nessuna responsabilità sia ascrivibile a GOI. Con l'attivazione e l'esito positivo del collaudo di funzionalità del Servizio di connettività Internet, GOI si impegna a fornire al Cliente il Servizio con le caratteristiche di banda e gli altri parametri qualitativi indicati nel Contratto. Il mancato rispetto dei parametri minimi contrattualmente garantiti, ove accertato attraverso il servizio ufficiale di verifica gratuita e "certificata" della qualità offerto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni dà diritto ai rimedi di Legge (recesso o se possibile downgrade del servizio; v. [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)).
- 6.4. In ogni caso, il Cliente prende atto e accetta che le velocità effettive di accesso e di navigazione in Internet in un dato momento dipendono da una molteplicità di fattori tecnici, alcuni dei quali non imputabili a GOI, quali: sopravvenuto degrado della linea fisica di accesso; il livello di congestione della rete Internet e la capacità dei server dei siti web cui ci si collega, le caratteristiche degli apparati del Cliente non oggetto del



Contratto, problematiche inerenti la non corretta installazione di hardware e/o software effettuata dal Cliente o da terzi incaricati dal Cliente, il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, o ancora l'uso in sede cliente di sistemi wireless su frequenze in banda condivisa (Wi-Fi) che per Legge sono senza protezione da interferenze elettromagnetiche e presentano il rischio che il segnale radio sia ostacolato, attenuato o annullato dalla distanza della stazione base di riferimento e da altre specifiche condizioni ambientali o architettoniche, di talché l'impiego di tali modalità esclude che GOI possa garantire la qualità del Servizio fruito e può comportare per il Cliente l'onere di installare ulteriori componenti a sue cure e spese per migliorare la fruizione del Servizio.

- 6.5. Il Cliente è informato che l'accesso ad Internet può dover essere limitato dall'Operatore per effetto di ordini dell'Autorità competenti, e comunque alle condizioni e nei modi di Legge, anche a tutela dei diritti di terzi.
- 6.6. Qualora in base al medesimo Contratto GOI fornisca al Cliente Apparati router e/o voice router (v. art. 18), la stessa provvederà alla verifica e al settaggio del profilo del Servizio contrattualizzato e alla pubblicazione di eventuali classi di indirizzi IP sulla porta wan. Salva diversa indicazione nel Contratto, sarà invece cura del Cliente configurare la propria rete interna con i parametri di navigazione forniti da GOI e aggiornare il proprio DNS e gateway.

## **7. Connettività Internet su collegamento d'accesso FWA**

- 7.1. La preliminare verifica di copertura geografica effettuabile tramite lo strumento reso disponibile al pubblico da GOI sul proprio sito web fornisce un esito che deve considerarsi meramente indicativo e non vincolante per GOI. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'attivazione della connettività con tecnologia Radio e Link Radio Dedicati e l'abilitazione della linea con tale tecnologia dipendono dall'effettiva copertura radio e dalle frequenze disponibili nella zona, dalla orografia locale e altre caratteristiche specifiche del sito che possono limitare la visibilità ottica dell'antenna. Per l'attivazione del Servizio a seguito della verifica di fattibilità vale quanto già descritto al paragrafo 6.1.
- 7.2. L'attivazione del Servizio presuppone la disponibilità da parte del Cliente dei requisiti di cui al precedente art. 6.2. L'attivazione del servizio dati non prevede la configurazione della rete del Cliente; GOI al rilascio del Servizio provvederà a consegnare al Cliente le informazioni necessarie all'uso del Servizio come previsto all'art. 3.3.
- 7.3. Il Cliente prende atto che, qualora sulla propria infrastruttura di rete siano attivi servizi o dispositivi particolari quali, a titolo esemplificativo, servizi di centralino, POS, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso, la funzionalità del Servizio di connettività Internet su collegamento d'accesso wireless, o di alcune opzioni o servizi aggiuntivi, può essere soggetta a limitazioni, senza che nessuna responsabilità sia ascrivibile a GOI.
- 7.4. Con l'attivazione e l'esito positivo del collaudo di funzionalità del Servizio, GOI si impegna a fornire al Cliente il Servizio con i requisiti di banda minima in *downloading* e *uploading*, ritardo massimo di trasmissione dati e tasso di perdita dei pacchetti indicati nelle Condizioni Particolari proprie dello specifico Servizio.
- 7.5. Il Cliente prende tuttavia atto dei limiti di cui ai precedenti articoli 6.4 e 6.5 che si intendono qui integralmente richiamati, il Servizio è fornito da GOI mediante l'utilizzo di frequenze su banda licenziata, e che l'Operatore non può offrire al Cliente alcuna garanzia specifica sulla qualità del Servizio. GOI non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti del Servizio di connettività Wireless derivanti da interferenze elettromagnetiche o perdita di visibilità dell'antenna BTS ad es. per la costruzione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private e/o altre cause che ne oscurano la visibilità ottica. Qualora ci siano degni, non risolvibili in automatico o in modalità manuale, GOI non ne risponde, a meno di dolo o colpa grave, ma si impegna a fare quanto possibile per ripristinare il Servizio in maniera celere, e a proporre al Cliente, in caso di interferenze radio gravi e non risolvibili, un servizio alternativo in tecnologia basata su collegamento fisico che il Cliente avrà facoltà di accettare o rifiutare entro 5 (cinque) giorni dalla comunicazione ricevuta da GOI; qualora il Cliente non concordi per l'adozione della tecnologia di accesso alternativa proposta da GOI ciascuna Parte potrà risolvere di diritto il Contratto, senza incorrere in penalità o responsabilità alcuna.
- 7.6. Qualora con il Contratto GOI fornisca al Cliente Apparati router e/o voice router valgono le stesse condizioni previste al precedente articolo 6.6.

## **8. Servizio telefonico e migrazione/portabilità della numerazione**

- 8.1. Per Servizio telefonico si intende il Servizio di comunicazione vocale che consente di effettuare e ricevere direttamente o indirettamente chiamate nazionali o internazionali ed internazionali digitando uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale. Il Servizio telefonico può essere offerto con le seguenti modalità: (i) tramite la creazione di canali voce (VoIP) sul collegamento dati del Cliente (v. art. 8.2).
- 8.2. Se non diversamente specificato il Servizio sarà erogato tramite la creazione di canali voce (VoIP) sul collegamento dati del Cliente, con numerazioni geografiche nazionali. In tali casi, il termine di attivazione non inizia a decorrere prima della attivazione del collegamento dati che ne costituisce indefettibile presupposto. Inoltre il corretto funzionamento delle linee VoIP dipende dalle prestazioni ottimali del collegamento Internet, che potrà essere fornito direttamente da GOI o da altro Operatore. Poiché la qualità del Servizio di fonia è subordinata alla qualità della linea Internet quando il collegamento è fornito al Cliente da un terzo operatore, GOI non può fornire garanzie sulla qualità del Servizio. Per il Servizio su collegamento dati del medesimo Contratto e/o offerto da GOI.
- 8.3. L'attivazione dello specifico Servizio telefonico richiesto dal Cliente avverrà a seguito della verifica di fattibilità e solo successivamente ad una fase di installazione e collaudo di funzionalità. GOI non risponde di eventuali impedimenti all'attivazione del Servizio scelto, disagi, inconvenienti, danni ritardi o malfunzionamenti relativi alle attività di attivazione e abilitazione della linea telefonica, a meno di fatti ad essa imputabili a titolo di dolo o colpa grave.
- 8.4. Qualora dalle verifiche effettuate non risulti possibile erogare il Servizio telefonico, GOI lo comunica al Cliente e il Contratto si risolve di diritto per tale Servizio ai sensi del successivo art. 20.1; è fatto salvo il diritto del Cliente, in tali casi, di recedere senza costi qualora non abbia interesse alla prosecuzione solo parziale del Contratto.
- 8.5. Il costo di installazione della linea telefonica è specificato nel Contratto. Tuttavia tale prezzo concerne unicamente le configurazioni standard ivi considerate. Qualora a seguito del sopralluogo emerga la necessità di materiali diversi e/o aggiuntivi rispetto alla prevista configurazione standard, l'installazione della linea richiede l'accettazione da parte del Cliente di separato preventivo. In difetto di tale accettazione si ricade nel caso in cui non risulta possibile erogare il Servizio disciplinato all'articolo 8.3 che precede.
- 8.6. La fornitura opzionale di Apparati Voice router/gateway possono essere specificati nel Contratto o discendere dall'eventuale esigenza di configurazioni non standard come da precedente articolo 8.4. Il Cliente deve in ogni caso provvedere a propria cura e spese ad interfacciare gli Apparati forniti da GOI al proprio centralino telefonico ove non fornito da GOI stessa con il Contratto. GOI non risponde pertanto dei danni e/o dei malfunzionamenti dovuti ad un errato indirizzamento della rete o degli indirizzi che il Cliente ha assegnato agli Apparati.
- 8.7. La numerazione geografica e/o nomadica associata al Servizio è associata nei sistemi di GOI al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto, dove il Cliente è localizzato ai fini delle chiamate d'emergenza, a meno che sia diversamente disposto dal Contratto o dalla Legge per l'uso

nomadico delle numerazioni. In caso di impiego della numerazione per servizi di call center il Cliente è tenuto per Legge alla sua registrazione nel Registro degli Operatori di Comunicazione elettronica gestito dall'AGCOM, nella sezione apposita. Qualora il Contratto preveda l'utilizzo di numerazioni sui codici 199/848/899 è fatto espresso divieto al Cliente di fornire attraverso tali numerazioni servizi di assistenza post-vendita essendo le stesse vincolate per Legge all'uso di numerazioni a "tariffa base".

- 8.8. Il Servizio telefonico comporta l'interconnessione con più operatori e relative reti, pertanto GOI risponde esclusivamente di eventuali disservizi generati dalla sua infrastruttura; a mero titolo esemplificativo GOI non risponde della non raggiungibilità di specifiche numerazioni causata da errori di configurazione di terzi operatori.
- 8.9. La predisposizione tecnica e i processi per l'esercizio da parte dell'utente del diritto alla portabilità del numero/i telefonico coinvolge più operatori: il fornitore di provenienza (donating), il fornitore del quale ci si vuole avvalere (recipient) e/o il titolare dei diritti d'uso delle numerazioni da trasferire (donor). La richiesta di portabilità è evasa dagli operatori coinvolti seguendo una procedura dagli stessi concordata e regolata dalla Legge. Il buon esito della procedura dipende anche dalle prestazioni di più operatori e dalla correttezza dei dati forniti dall'utente nella domanda di portabilità al recipient, sicché il Cliente prende atto che GOI non risponde di ritardi e/o disservizi nella Portabilità, causati da fatti imputabili ad operatori terzi e/o al Cliente. Inoltre, GOI non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sostenuti che derivino dalla mancata conoscenza da parte di GOI di: a) recesso del Cliente dal Contratto e b) della richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso un terzo fornitore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o violazioni di Legge imputabili all'Operatore ricevente o al Cliente.
- 8.10. Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del numero, sia da terzi fornitori verso GOI, sia da GOI verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto stipulato con l'operatore di provenienza se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal Contratto stesso e dalla Legge.

## 9. Traffico Anomalo

- 9.1. Il Cliente deve fare un utilizzo personale del Servizio, conforme ai principi di buona fede e correttezza e, quindi, astenendosi da utilizzi impropri, abusivi, fraudolenti e/o illeciti del Servizio (Traffico Anomalo).
- 9.2. Il Servizio Telefonico non deve essere usato per esigenze diverse dalla mera comunicazione interpersonale, o utilità diverse da quelle cui è destinato (es. usi volti a conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico). Il Traffico del Servizio telefonico si intende Anomalo quando supera la soglia di 500 euro (IVA inclusa) e/o altra soglia concordata dalle parti tra le opzioni rese disponibili da GOI. Il Traffico del Servizio telefonico si intende Anomalo anche quando presenta caratteristiche peculiari per direttrice, durata, orario e carattere ravvicinato delle chiamate, alla luce dei criteri di individuazione del traffico presuntivamente fraudolento definiti in delibere dell'Autorità, oppure, congiuntamente dagli operatori in tavoli tecnici allo scopo previsti dall'Autorità.
- 9.3. In caso di effettuazione di Traffico Anomalo o di evidenze di attività illecite o fraudolente, utilizzi abusivi o impropri del Servizio ai danni di GOI, del Cliente o di terzi, GOI si riserva il diritto di limitare e/o sospendere in tutto o in parte il Servizio o emettere fattura anticipata per il traffico. Prima della sospensione, GOI preavvertirà anche solo telefonicamente il Cliente, salvo, nei casi di urgenza, poter limitare e/o sospendere il Servizio interessato dal Traffico Anomalo anche prima che risulti possibile contattare il Cliente, informandolo comunque tempestivamente dell'azione intrapresa. GOI non è responsabile per utilizzi impropri, abusivi, fraudolenti e/o illeciti del Servizio fornito al Cliente. La facoltà di sospendere il Servizio ai sensi del presente art. 9.3 non costituisce in alcun modo un onere per GOI, che conserva il diritto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto.
- 9.4. Il ripristino del Servizio sospeso ai sensi dell'articolo 9.3 potrà essere subordinato alla cessazione delle circostanze che hanno dato causa al Traffico Anomalo e/o al pagamento anticipato del traffico telefonico e alla prestazione o integrazione delle garanzie di cui all'art. 17. In caso di segnalazione del Cliente circa un presunto abuso e/o violazione in corso sull'utenza, con disconoscimento del traffico dalla stessa sviluppato e denuncia alle Autorità competenti, GOI sospenderà la fatturazione del Traffico disconosciuto dal Cliente, sino ad esito dei relativi accertamenti.
- 9.5. Qualora siano riscontrate attività illecite o fraudolente, utilizzi abusivi o impropri del Servizio ai danni di GOI che siano imputabili al Cliente, GOI ha in ogni caso la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 cod. civ.

## 10. Altri Servizi

- 10.1. GOI può fornire dei servizi aggiuntivi ad integrazione dei servizi base, ed il corretto funzionamento dipende dalle prestazioni ottimali del collegamento Internet. Tali servizi, esplicitati nell'offerta commerciale, sono forniti da GOI tramite altro/i Operatore/i. Poiché la qualità dei Servizi aggiuntivi è subordinata alla qualità erogata da un terzo operatore, GOI non può fornire garanzie sulla qualità di tali Servizi aggiuntivi.
- 10.2. Qualora un Servizio è tecnicamente dipendente da e/o comunque contrattualmente vincolato ad altro Servizio ("Servizio principale") la cessazione a qualunque titolo del Contratto per detto Servizio principale comporta anche la cessazione del Contratto per il Servizio da esso dipendente e/o ad esso vincolato. I costi applicabili e il regime di responsabilità in relazione a tale cessazione seguono la medesima disciplina prevista in relazione alla causa di cessazione del Servizio "principale".

## 11. Assistenza e Carta dei Servizi

- 11.1. GOI fornisce l'assistenza tecnica, amministrativa e commerciale necessaria alla fruizione dei Servizi secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi e dal Contratto.
- 11.2. Il Cliente può contattare il servizio assistenza Clienti ai relativi recapiti indicati nella Carta dei servizi, nel Contratto, sul sito web e in fattura.
- 11.3. Sottoscrivendo il Contratto, il Cliente dichiara di aver letto e di essere pertanto a conoscenza del contenuto della Carta Servizi pubblicata nel sito [www.gointernet.it](http://www.gointernet.it).
- 11.4. Le modalità per presentare segnalazioni e/o istanze per ritardi, malfunzionamenti, disservizi, addebiti o altre violazioni delle condizioni di fornitura ("reclamo"), nonché per gli eventuali indennizzi e rimborsi dovuti al Cliente sono indicate nella Carta dei Servizi. Il Cliente presenta il reclamo prontamente e, in ogni caso, entro 3 mesi dal momento in cui ha avuto conoscenza del fatto o avrebbe potuto conoscerlo con l'ordinaria diligenza, o nel minor termine a tal fine assegnato nel Contratto. GOI fornisce riscontro al reclamo con la massima celerità nel rispetto dei tempi indicati nella Carta dei Servizi ed eventualmente, in quelli più vantaggiosi specificati nel Contratto del Cliente.
- 11.5. Per tutte le verifiche e gli interventi necessari e/o richiesti il Cliente deve consentire l'accesso ai locali agli addetti di GOI o da essa incaricati, in data e orario lavorativo concordati e cooperare per quanto di sua competenza. Qualora, e fintanto che, il Cliente si rifiuti e/o non presti la necessaria collaborazione, eventuali ritardi o disservizi non saranno imputabili a GOI, che può sospendere la fornitura del Servizio e/o risolvere il Contratto ai sensi degli articoli 19.2 e 20.3.
- 11.6. Per gli eventuali servizi di assistenza tecnica, specificatamente richiesti dal Cliente e non inclusi nel canone mensile, verranno addebitate al Cliente le ore di intervento, eseguite dai tecnici di GOI.

11.7. Per gli "interventi a vuoto" sarà addebitato al Cliente un corrispettivo di euro 80,00 salva diversa specificazione nelle Condizioni particolari del Servizio. La fattispecie di "intervento a vuoto" si verifica nel caso in cui a seguito di una segnalazione per disservizio bloccante o degrado, sulla rete di GOI, viene programmato un intervento presso la sede del Cliente e: a) durante l'intervento viene accertato che la rete di GOI è funzionante e che il malfunzionamento è indotto da cause non imputabili a GOI (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, utilizzo da parte del Cliente di apparati e/o sistemi tecnicamente non compatibili con l'infrastruttura di GOI, mancanza di alimentazione elettrica, cavo Ethernet danneggiato, interventi meccanici non autorizzati operati direttamente dal Cliente, etc.); b) il tecnico non può effettuare l'intervento per irreperibilità del Cliente c) il Cliente, a seguito dell'appuntamento concordato per l'eventuale posa dell'impianto dati, è irreperibile.

## 12. Garanzie e responsabilità di GOI

- 12.1. GOI non risponde di alcuna perdita, danno o lesione, diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa ma non esaustiva, perdite economiche/finanziarie, di affari, ricavi e di utili e/o avviamento commerciale, comunque inerenti o connessi a ritardi, malfunzionamenti, guasti, sospensioni o interruzioni dei Servizi per causa di forza maggiore, caso fortuito o fatto del Cliente o di terzi, come tali non imputabili a GOI, e in via esemplificativa a: (i) sismi, crolli, eventi naturali avversi, disordini civili, guerra, atti di violenza, sabotaggi, scioperi, atti vandalici o terroristici, restrizioni e vincoli alle attività di GOI e suoi addetti e incaricati disposti dall'Autorità pubblica per far fronte a situazioni emergenziali in corso, etc.; (ii) violazione da parte del Cliente di Legge o regolamenti o del Contratto; manomissione o interventi sul Servizio o sugli Apparati forniti da GOI da parte del Cliente o di terzi non autorizzati da GOI; utilizzi di quanto oggetto del Contratto difformi e/o in violazione delle indicazioni fornite da GOI; malfunzionamento di sistemi e apparati utilizzati dal Cliente per fruire dei Servizi ove non oggetto del Contratto, loro incompatibilità con i sistemi o servizi di GOI, loro collegamento alla rete e impiego senza la necessaria omologazione o in violazione di Legge; mancato assolvimento di altro accorgimento da considerarsi a carico del Cliente in quanto non espressamente incluso nelle prestazioni oggetto del Contratto e ad es. non corretta configurazione, inidonea protezione dei sistemi, mancato salvataggio dei dati; (iii) provvedimenti legislativi dell'autorità giudiziaria o amministrativa o di organismi di controllo; (iv); condizioni di degrado del tratto terminale della rete fisica di accesso al Cliente, interferenze in ambiente cavo, interferenze elettromagnetiche o ostacoli alla ricezione del segnale radio, ignoti a GOI al momento della conclusione del Contratto, né prevedibili o evitabili da quest'ultima con la dovuta diligenza; fatto afferente sistemi, infrastrutture e servizi di altri organismi di telecomunicazioni o fornitori di GOI, come ritardi e interruzioni totali o parziali dei loro servizi di accesso o interconnessione e quanto di loro competenza ai fini di migrazione dell'accesso e/o portabilità del numero, sempre che GOI si sia conformata alla disciplina di Legge e tali circostanze non le siano imputabili per dolo o colpa grave.
- 12.2. In ogni caso, qualsivoglia obbligo di risarcimento a carico di GOI è limitato, al di fuori dei casi di dolo e colpa grave, nel suo importo massimo all'importo previsto dal Contratto o dalla Carta dei Servizi a titolo di penale o indennizzo per la specifica fattispecie dal Contratto e, in difetto, ad un importo pari all'ammontare dell'indennizzo di cui al successivo art. 23.1. Qualora per una data fattispecie sia prevista una penale nelle Condizioni particolari proprie dello specifico Servizio, tale previsione si intende escludere sia gli indennizzi eventualmente previsti per la medesima fattispecie dalla Carta dei servizi sia l'eventuale maggior danno.
- 12.3. Nei limiti e alle condizioni previste dalla Legge, GOI sarà responsabile dei soli danni diretti che derivano dagli Apparati e/o dal Servizio fornito, con espressa esclusione dei danni indiretti (quali, a titolo esemplificativo, il mancato guadagno, la perdita di contratti, la perdita di dati) cagionati al Cliente.
- 12.4. GOI non è responsabile dei contenuti delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi. Il Cliente risponde di eventuali danni conseguenti ad usi illeciti, impropri, abusivi o fraudolenti dei Servizi e si impegna a manlevare e tenere indenne da qualsivoglia danno o costo GOI rispetto ad eventuali pretese di terzi che abbiano causa o motivo in comportamenti e/o omissioni del Cliente in violazione del Contratto o della Legge e/o comunque in fatti riconducibili alla responsabilità del Cliente.

## 13. Obbligazioni del Cliente (condizioni d'uso)

- 13.1. Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla Legge e dal Contratto, il Cliente si obbliga a:
- (a) non utilizzare e non permettere a terzi di utilizzare i Servizi per fini illeciti, contrari alla Legge, all'ordine pubblico o al buon costume;
  - (b) non utilizzare e non permettere a terzi di utilizzare i Servizi per effettuare comunicazioni i cui contenuti violino leggi, regolamenti vigenti o diritti di terzi e, specificamente, diritto d'autore, segni distintivi, brevetto per invenzioni industriali, oppure abbiano forme e/o contenuti a carattere osceno, blasfemo, e/o diffamatorio, lesivo dei diritti dei minori;
  - (c) fare un uso diretto della fornitura, senza alcuna rivendita o cessione a terzi, e non consentire a terzi non autorizzati l'uso di Servizi e Apparati, accettando che ogni utilizzo si intenderà comunque effettuato dal Cliente e/o sotto il suo diretto controllo e la sua esclusiva responsabilità, anche ai fini dell'obbligo di riconoscere il compenso per i consumi effettuati;
  - (d) attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso di quanto oggetto della fornitura, astenendosi da usi impropri, abusivi o fraudolenti o volti a conseguire utilità diverse da quelle proprie della fornitura stessa. In via meramente esemplificativa sono contrarie a tali criteri comunicazioni effettuate al solo scopo di conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, come può evincersi anche da anomalie nelle caratteristiche del traffico sviluppato quanto a durata, frequenza, concentrazione, direttrice delle chiamate, conformemente ai criteri individuati da AGCOM con riferimento a tali pratiche. Ai fini del presente Contratto si intende del pari improprio l'uso del Servizio di Back up, se previsto, in violazione dell'obbligo di usarlo unicamente per sopperire ad eventuali situazioni di indisponibilità del collegamento principale fornito al Cliente da GOI, e l'uso di condizioni economiche forfetarie per volumi superiori alle soglie eventualmente specificate nelle condizioni particolari dello specifico Servizio in funzione della tipologia di clientela cui è indirizzata la sua offerta;
  - (e) a non utilizzare la fornitura, in via principale o prevalente, per servizi di call center, telemarketing o altre forme di comunicazione commerciale, salva diversa previsione del Contratto;
  - (f) osservare le procedure di sicurezza e accesso e le istruzioni tecniche fornite da GOI, astenersi dall'effettuare interventi non autorizzati sulle modalità d'uso dei Servizi e/o sugli Apparati, usare gli Apparati forniti con il Contratto per fruire dei Servizi ove incluse nella fornitura, e in ogni caso non collegare alla rete o usare per fruire dei Servizi sistemi o apparati non omologati o non autorizzati in conformità alle norme vigenti.
- 13.2. Il Cliente sarà responsabile nei confronti di GOI in relazione all'adempimento delle norme in tema di prevenzione degli infortuni nel posto di lavoro, di sicurezza e di prevenzione incendi, nonché delle norme tecniche per l'espletamento della propria attività, e pertanto, garantisce al personale di GOI e agli addetti dalla stessa incaricati che accederanno ai suoi locali, l'esistenza di idonee misure di sicurezza in accordo a quanto previsto dal D. Lgs. 81/08 e da tutte le norme, disposizioni e regolamenti previsti in materia di sicurezza.
- 13.3. Il Cliente è stato adeguatamente informato circa la necessità di dotarsi di sistemi Antivirus e/o sistemi equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e danneggiamento dei dati archiviati. In particolare ha l'obbligo di provvedere, a proprie cure e spese, al salvataggio dei dati con la frequenza e periodicità funzionali alle proprie esigenze e di dotarsi di sistemi di protezione degli apparati e dei sistemi usati e della riservatezza dei dati ivi trattati, che siano adeguati alle proprie esigenze (es. antivirus e antispamming), al fine di limitare i rischi di violazioni della sicurezza e della riservatezza dei dati, loro sottrazione, danneggiamento, distruzione, perdita, etc.. Le conseguenze di eventuali attacchi di terzi alla integrità e riservatezza dei sistemi e apparati usati dal Cliente ricadono sotto la sua esclusiva responsabilità. Eventuali sistemi di



protezione inclusi nel Contratto non assicurano da soli una tutela piena e possono essere disattivati e/o sostituiti dal Cliente in ogni momento in funzione delle proprie esigenze.

#### **14. Riservatezza dei codici di accesso**

- 14.1. Il Cliente si obbliga a custodire diligentemente e mantenere segreti i codici di accesso (User ID e password), impegnandosi ad informare tempestivamente GOI di qualsiasi fatto che renda tali dati conoscibili a terzi e di qualsiasi uso non autorizzato degli stessi. Il Cliente si fa carico di ogni responsabilità per le conseguenze o i danni causati per il tramite dell'utilizzo dei Servizi internet mediante i codici d'accesso forniti da GOI.
- 14.2. GOI avrà facoltà di bloccare cautelativamente l'uso della User ID e della password qualora abbia fondato motivo di sospettare un uso improprio o non autorizzato delle stesse, preavvertendo il Cliente ove possibile e, in ogni caso, informando il Cliente quanto prima.

#### **15. Responsabilità sui contenuti**

- 15.1. Il Cliente si assume ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle comunicazioni effettuate mediante i Servizi e delle informazioni immesse utilizzando, mediante l'accesso a Internet, lo spazio web FTP e le relative caselle elettroniche, con espresso esonero di GOI da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo. È espressamente esclusa ogni responsabilità di GOI in ipotesi di pubblicazione illegittima o, comunque, non autorizzata di contenuti o informazioni trasmessi e/o immessi in rete dal Cliente.
- 15.2. Il Cliente si obbliga a sollevare e tenere indenne GOI da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali e/o processuali, che dovessero essere subite o sostenute da GOI quale conseguenza di qualsivoglia inadempimento da parte del Cliente agli obblighi e alle garanzie previste in questo articolo e comunque connesse all'immissione di informazioni nello Spazio Web FTP e Caselle elettroniche, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.
- 15.3. Qualora le informazioni abbiano carattere di comunicazione pubblicitaria il Cliente garantisce che le stesse siano conformi ad ogni disposizione vigente in materia. Il Cliente prende atto che GOI si conforma al Codice di Autodisciplina Pubblicitaria e quindi conferma anche da parte sua che le regole del Codice di Autodisciplina saranno considerate vincolanti accettando pertanto le decisioni del Giurì e del Comitato di Controllo.
- 15.4. Qualora le informazioni abbiano carattere di stampa o stampato ex Articolo 1, Legge 8 febbraio 1948, n. 47, a queste si applicheranno le disposizioni vigenti in materia di stampa e i relativi adempimenti saranno di esclusivo onere del Cliente che si impegna inoltre a dare la relativa informativa a GOI.

#### **16. Obblighi di corretta informazione e documentazione**

- 16.1. Il Cliente si impegna a fornire a GOI, insieme all'Offerta commerciale sottoscritta:
  - (i) copia leggibile di un documento di identità in corso di validità del Cliente o suo legale rappresentante;
  - (ii) se applicabile in funzione della natura giuridica del Cliente, copia di visura camerale ordinaria aggiornata, non più risalente di 3 mesi rispetto alla data di sottoscrizione dell'Offerta,
  - (iii) attestazione circa la disponibilità dei Locali nei quali si chiede l'installazione del collegamento e/o la fornitura del Servizio; e
  - (iv) per l'eventuale domanda di migrazione/portabilità, l'apposito modulo debitamente compilato e sottoscritto e copia dell'ultima fattura del precedente fornitore, da cui risulti la conforme intestazione dell'utenza da trasferire.
- 16.2. GOI si riserva il diritto di chiedere che il Cliente confermi per iscritto, nel termine indicato, la Proposta inviata per via telematica, debitamente compilando e sottoscrivendo gli appositi moduli cartacei ed inviandoli per posta o tramite telefax ai recapiti indicati da GOI con allegata la documentazione richiesta.
- 16.3. Qualora il Servizio sia stato attivato prima della ricezione della conferma scritta che GOI ha richiesto al Cliente, e/o prima della ricezione dal Cliente della indicata documentazione, GOI ha facoltà di sospendere il Servizio in ogni tempo fino alla relativa ricezione, salvi ed impregiudicati i diritti di GOI al pagamento dei corrispettivi per le prestazioni eseguite in forza del Contratto e alla risoluzione del Contratto ai sensi del successivo art. 20.3.
- 16.4. Il Cliente si assume ogni responsabilità per la veridicità e correttezza dei dati forniti a GOI, tenendo indenne quest'ultima da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti o non veritieri, o dalla mancata fornitura delle informazioni e della documentazione che il Cliente deve produrre.

#### **17. Garanzie dei crediti**

- 17.1. Il Cliente si impegna a versare, su eventuale richiesta di GOI, un Anticipo di importo commisurato al valore della fornitura e in specie pari all'intero costo di installazione del collegamento e/o due mensilità dei Servizi contrattualizzati oltre al valore degli Apparatì eventualmente forniti, entro il termine di 5 giorni dalla richiesta. GO potrà richiedere in ogni momento l'integrazione di tale Anticipo nel caso in cui esso non risulti più adeguato, ad esempio in ragione del traffico a consumo sviluppato o ulteriori Servizi forniti e, in tal caso, il Cliente vi dovrà provvedere entro il termine di 5 giorni dalla richiesta.
- 17.2. Per soddisfare i propri crediti vantati ad ogni titolo verso il Cliente, GOI potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di Anticipo.
- 17.3. GOI provvederà, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di cessazione del Contratto a restituire al Cliente le somme versate a titolo di Anticipo purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal Contratto.

#### **18. Apparatì forniti da GOI**

##### **LOCAZIONE O COMODATO D'USO GRATUITO**

- 18.1. Qualora il Contratto lo preveda, GOI fornisce al Cliente uno o più Apparatì per la fruizione dei Servizi per tutta la durata della relativa fornitura. Gli Apparatì forniti da GOI con il Contratto sono conformi alla normativa vigente. L'Apparato fornito resta di proprietà di GOI, ad eccezione dei casi di vendita specificato nell'offerta commerciale, e il Cliente si obbliga a (i) mantenerlo libero da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole; (ii) usare l'Apparato esclusivamente per la fruizione, da parte del Cliente medesimo, del Servizio alla quale è associata la detta fornitura; (iii) custodire e conservare l'Apparato con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al suo deperimento o deterioramento che ecceda l'uso normale; (iv) non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo l'Apparato per eseguirvi interventi di qualsiasi natura.
- 18.2. Se non diversamente specificato, le condizioni di fornitura includono la consegna e installazione dell'Apparato a cura e spese di GOI.

- 18.3. A fronte di eventuali difetti o malfunzionamenti il Cliente è tenuto a contattare il Servizio di assistenza di GOI il prima possibile e comunque entro e non oltre 8 giorni dalla scoperta; in difetto, il Cliente decade dalla detta garanzia e diviene responsabile delle conseguenze pregiudizievoli di eventuali guasti, malfunzionamenti e disservizi. Del pari, sono esclusi dalla detta garanzia, e le eventuali conseguenze dannose del guasto, malfunzionamento o disservizio, ricadranno pertanto nella esclusiva responsabilità del Cliente, eventuali danni cagionati ai dispositivi da una errata utilizzazione degli stessi, e i seguenti casi: 1. interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da GOI; 2. rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili; 3. danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione; 4. difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici; 5. uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute da GOI e/o nella documentazione fornita con l'Apparato dal relativo produttore.
- 18.4. La cessazione per qualunque causa del Contratto e/o del Servizio a cui è associata la fornitura degli Apparati determina di diritto la cessazione della fornitura con conseguente obbligo del Cliente di restituzione degli stessi, in conformità alle istruzioni ricevute dal Servizio di Assistenza di GOI e, a meno che sia diversamente indicato nel Contratto o dal Servizio di Assistenza, inviando l'Apparato a GO internet S.p.A. Piazza Bernini snc 06024 Gubbio (PG), con allegati i riferimenti identificativi del Contratto, provvedendovi a proprie spese entro e non oltre 30 giorni dalla detta cessazione del Contratto. GOI si riserva, in difetto di adempimento dell'obbligo di restituzione, di addebitare al Cliente un importo, quale indennizzo e riscatto dell'apparato stesso.

## 19. Sospensione o limitazione dei servizi

- 19.1. GOI può sospendere in tutto o in parte i Servizi per interventi di modifica e/o manutenzioni programmate sugli impianti, le risorse e i servizi con cui sono erogati i Servizi; qualora gli stessi comportino una interruzione completa del Servizio, GOI informa il Cliente con 48 ore di preavviso dell'interruzione e della sua presumibile durata, a mezzo posta elettronica e sms. Inoltre, GOI può sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. In difetto di risoluzione del guasto nei termini di cui alla Carta dei Servizi, qualora il ritardo sia imputabile a GOI, il Cliente ha diritto agli indennizzi come da Carta dei servizi.
- 19.2. GOI può sospendere in tutto o in parte i Servizi in caso di inadempimento da parte del Cliente anche di uno solo degli impegni di cui ai precedenti: art. 11.5 (obblighi per interventi tecnici necessari); art. 13.1 (obblighi e condizioni d'uso del Cliente); art. 16.3 (obblighi di informativa e documentazione); e in tutti i casi in cui ciò sia disposto e/o consentito dalla Legge. Di tali sospensioni GOI fornisce motivata comunicazione al Cliente. Fermo restando il diritto di GOI di risolvere il Contratto ai sensi del successivo art. 20, i Servizi sospesi saranno riattivati una volta superata e/o rimossa la circostanza che ha dato causa alla sospensione, in tempi compatibili con le esigenze tecniche e organizzative di GOI.
- 19.3. In presenza di Traffico Anomalo, GOI può sospendere e/o limitare l'erogazione dello specifico Servizio, in via precauzionale a tutela degli interessi di una o entrambe le parti; tuttavia, tale sospensione e/o limitazione del Servizio rappresenta una facoltà per GOI e non costituisce, in ogni caso un obbligo, per cui il Cliente non potrà avanzare pretesa e/o richiesta alcuna nei confronti di GOI per non aver proceduto alla sospensione per traffico ritenuto anomalo, o viceversa. Prima della sospensione del Servizio, ovvero, in caso di urgenza, immediatamente dopo, GOI contatterà il Cliente per evidenziare la presenza di traffico anomalo e per verificarne la consapevolezza. Il Servizio sarà riattivato una volta che il Cliente abbia manifestato per iscritto ad GOI la propria disponibilità ad assumersi ogni onere economico e responsabilità relativamente al traffico svolto attraverso la sua linea, a meno che Operatore non sia tenuto alla detta sospensione da disposizione di Legge o dell'Autorità.
- 19.4. Durante il periodo di sospensione il Cliente è tenuto al pagamento integrale dei corrispettivi previsti dal Contratto, inclusi quelli relativi alle prestazioni sospese e/o limitate.
- 19.5. Qualora il Cliente non paghi in tutto o in parte il corrispettivo fatturato da GOI sulla base del Contratto, GOI fornisce a mezzo raccomandata A/R o PEC preavviso di 40 giorni della interruzione del Servizio qualora persista l'inadempimento; qualora entro quest'ultimo termine, il Cliente non paghi il dovuto e non fornisca a GOI prova dell'avvenuto pagamento, GOI può sospendere l'erogazione dei Servizi. Fermo restando il diritto di GOI risolvere il Contratto ai sensi del successivo art. 20, per ottenere il ripristino il Cliente è tenuto a corrispondere a GOI oltre a quanto dovuto per capitale e interessi (Tasso di Riferimento BCE aumentato di tre punti, fatta salva l'osservanza della Legge 7 marzo 1996, n. 108.), anche spese di riattivazione di seguito indicate. I servizi saranno riattivati in tempi compatibili con le esigenze tecniche e organizzative GOI.
- 19.6. Qualora venga sospesa la fornitura di Servizi di cui al Contratto per motivi amministrativi e non tecnici in difetto dei necessari presupposti o in violazione del dovuto preavviso GOI riconosce automaticamente al Cliente un indennizzo pari a euro 1,75 per ogni giorno di sospensione con un indennizzo massimo di 30 giorni per tutte le tipologie di Contratto che prevedono un canone periodico, decorsi 45 giorni dalla segnalazione. Resta fermo il diritto di GOI di ripetere successivamente le somme che risultino non dovute. Le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici sono specificate nella Carta dei Servizi. L'indennizzo automatico ha valore di penale contrattuale ed esclude la risarcibilità del maggior danno, salvi i casi di dolo o colpa grave.

## 20. Clausola risolutiva espressa

- 20.1. GOI può risolvere, in tutto o in parte, di diritto il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ. con comunicazione scritta al Cliente in caso di esito negativo della fattibilità di cui agli articoli 3.5, 8.3 e 2.4.
- 20.2. GOI può risolvere, in tutto o in parte, di diritto il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ. con comunicazione scritta al Cliente nei casi di violazione delle obbligazioni del Cliente di cui all'art. 8.7 (divieto d'uso dei numeri geografici fuori dal domicilio dichiarato nel Contratto); all'art. 13.1 (condizioni d'uso dei Servizi), all'art. 18.1 (obblighi di custodia e conservazione degli Apparati) e all'art. 22.1 (divieto di cessione).
- 20.3. GOI può altresì risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1454 cod. civ. mediante diffida ad adempiere nel termine di 15 giorni decorsi i quali, in assenza di adempimento il Contratto si intenderà risolto. E' sin d'ora stabilito che GOI può sempre valersi di tale modalità di risoluzione del Contratto nei seguenti casi: tutti i casi nei quali è prevista la risoluzione di diritto ex art. 1456 c.c. di cui agli artt. 20.1 e 20.2; inadempimento del Cliente dell'obbligo di pagamento di corrispettivo previsto dal Contratto, e/o dell'obbligo prestare o adeguare le Garanzie richieste di cui all'art. 17.1; nei casi di incorretta o incompleta informativa o documentazione di cui all'art. 16; nei casi di cui agli articoli 11.5 di rifiuto o impedimento frapposto dal Cliente all'intervento in sede Cliente, e 16.3 di mancanza della documentazione necessaria. Resta fermo che nei casi di risoluzione del Contratto per mancato pagamento GOI avvertirà il Cliente dell'interruzione o cessazione del collegamento nel rispetto di quanto stabilito al precedente art. 19.4.
- 20.4. Nei casi di risoluzione del Contratto, il Cliente è tenuto a riconoscere a GOI i corrispettivi maturati per tutte le prestazioni già eseguite e forniture già erogate alla data della risoluzione e/o effettiva cessazione della fornitura, e GOI ha diritto al relativo versamento in un'unica soluzione. Nei casi di risoluzione di cui agli articoli 20.2 e 20.3, escluse le ipotesi considerate all'articolo 20.1, sarà dovuto dal Cliente anche il contributo di cessazione.
- 20.5. In tutti i casi di risoluzione del Contratto, per gli Apparati forniti in comodato o locazione con il Contratto risolto, si applica quanto previsto all'art. 18.4.

## **21. Modifiche del Contratto**

- 21.1. Nei limiti consentiti dalla Legge, anche per ragioni inerenti la riorganizzazione o razionalizzazione della propria attività di impresa, per esigenze tecniche o che emergano dall'esito delle verifiche di fattibilità, o, in seguito, per l'evoluzione del mercato, delle reti o dei servizi, per modifiche dei costi sottesi, per esigenze di maggiore chiarezza, uniformità e/o conformità alla Legge delle clausole contrattuali, dopo la prima scadenza, GOI può modificare unilateralmente il Contratto, dandone comunicazione scritta al Cliente almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore delle modifiche.
- 21.2. Esclusi i casi di modifiche che siano ad esclusivo vantaggio del Cliente, di modifiche puramente amministrative senza effetti negativi sul Cliente, o imposte direttamente dalla Legge, nella detta comunicazione di modifica unilaterale del Contratto, GOI conferisce al Cliente il diritto di recedere dal Contratto stesso senza penali, né costi di disattivazione, fermi i corrispettivi dovuti dal Cliente per le prestazioni erogate e i Servizi fruiti, e l'obbligo di cui al precedente art. 18.4 per gli Apparatte eventualmente forniti al Cliente. Il Cliente che intende avvalersi di tale diritto di recesso deve darne comunicazione a GOI mediante lettera raccomandata A/R, PEC, fax o e-mail da recapitarsi entro 60 giorni dalla avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali; nel caso di recesso dal Contratto per il Servizio mediante richiesta di migrazione/portabilità dell'utenza ad altro operatore, GOI deve venire a conoscenza entro il medesimo termine. In difetto di recesso nel termine indicato le modifiche si intendono accettate e si applicano dalla loro entrata in vigore.
- 21.3. Modifiche per disposizioni inderogabili di Legge, come la modifica delle aliquote IVA, operano automaticamente, con effetto dalla loro entrata in vigore.
- 21.4. Eventuali modifiche e/o integrazioni concordate dalle parti devono risultare per iscritto, a pena di nullità.

## **22. Cessione del Contratto**

- 22.1. Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto in parte, il presente contratto senza il preventivo consenso scritto di GOI.
- 22.2. Il Cliente autorizza sin d'ora GOI a cedere il presente contratto a terzi, nonché a cedere a terzi in tutto o in parte gli eventuali crediti vantati in virtù del presente contratto. In caso di cessione GOI ne darà comunicazione al Cliente.

## **23. Indennizzi a richiesta**

- 23.1. Salva diversa previsione contrattuale e in difetto di altra penale o indennizzo più specificatamente prevista dal Contratto o dalla Carta dei servizi, per ogni eventuale inadempimento, interruzione dei servizi, ritardo ascrivibile a GOI nell'esecuzione del Contratto, si applica un indennizzo pari a euro 1,75 per ogni giorno di sospensione, fino ad un indennizzo massimo di 30 giorni per tutte le tipologie di Contratto che prevedono un canone periodico. Tale indennizzo ha valore di penale contrattuale, rimanendo esclusa la risarcibilità del maggior danno, salvi i casi di dolo e colpa grave.
- 23.2. Ferme modalità e termini di presentazione dei reclami indicate dal Contratto e dalla Carta dei Servizi, le richieste di indennizzo dovranno pervenire al centro assistenza clienti di GOI in forma scritta dettagliando la motivazione della richiesta e fornendo ogni elemento e/o documento a supporto della stessa che sia nella disponibilità del Cliente.
- 23.3. GOI si impegna ad esaminare la detta richiesta di indennizzo e fornire risposta scritta entro i 15 (quindici) giorni successivi al ricevimento della stessa.
- 23.4. Qualora la richiesta risulti fondata, GOI corrisponde al Cliente gli indennizzi compensandoli, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente, ovvero - qualora necessario - provvede alla liquidazione a mezzo bonifico bancario.
- 23.5. Con il pagamento dell'indennizzo dovuto, il Cliente non avrà nulla a pretendere per alcuna ragione, diritto o causa nei confronti di GOI per perdita, danno o lesione, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili tra i quali, in via esemplificativa ma non esaustiva, perdite economiche/finanziarie, di affari, ricavi e di utili e/o avviamento commerciale, comunque inerenti o connessi al cattivo funzionamento, sospensione o interruzione dei Servizi di cui al Contratto.

## **24. Blocco delle Chiamate**

- 24.1. Salva diversa volontà del Cliente, GOI attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita verso le numerazioni destinate a servizi a sovrapprezzo o altre direttrici considerate a rischio, inserite in apposito elenco reso pubblico dall'Autorità di settore. In ogni momento il Cliente può chiedere a GOI la disabilitazione di tale blocco permanente automatico, rivolgendosi al Servizio di Assistenza o avvalendosi delle eventuali ulteriori modalità eventualmente previste sul sito Web.

## **25. Inserimento dei dati personali nella Base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici**

- 25.1. Il Cliente del Servizio Telefonico ha diritto di essere inserito gratuitamente negli (o cancellato gratuitamente dagli) Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, GOI sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle modalità di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei suoi dati personali negli Elenchi e aggiorna sulla base delle indicazioni ricevute dal Cliente l'archivio elettronico unico ("DBU"). L'inserimento in Elenchi, sulla base di tali indicazioni, è effettuato da terzi soggetti a ciò incaricati dalla Legge.
- 25.2. GOI risponde unicamente del suo compito di aggiornamento del DBU in conformità alla Legge; non risponde del mancato e/o inesatto inserimento di dati imputabile al soggetto terzo incaricato per Legge degli Elenchi. Non è previsto nessun indennizzo da parte di GOI per mancata o errata pubblicazione dei dati del Cliente negli Elenchi da parte del soggetto a ciò incaricato dalla Legge. Qualora il Cliente comunichi a GOI eventuali discordanze dei dati pubblicati, GOI provvederà a comunicare la richiesta di rettifica al soggetto incaricato degli Elenchi.

## **26. Carattere esclusivo**

- 26.1. Il Contratto, costituisce l'intero ed unico accordo tra le parti ed annulla ogni precedente e diversa pattuizione verbale o scritta intercorsa tra le parti.

## **27. Protezione dei Dati Personali e Riservatezza delle Informazioni**

- 27.1. Il Cliente, in sede di conclusione del Contratto riceve l'informativa relativa al trattamento dei dati personali e dati di traffico, che viene effettuato nel rispetto della normativa vigente D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e del Reg. UE 2016/679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" anche al fine della erogazione dei Servizi oggetto del presente Contratto, e valuta le eventuali richieste di consenso. L'informativa è anche disponibile come da ultimo aggiornata, insieme ai punti di Contatto, sul sito di GOI nella sezione Privacy.

## 28. Legge applicabile e foro competente

28.1. Il presente contratto è regolato dal diritto Italiano.

28.2. Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui, alla Delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni. In tali casi, i termini per agire in giudizio sono sospesi per 30 giorni dalla proposizione della istanza. Qualora detto tentativo abbia, in tutto o in parte, esito negativo si può deferire la definizione della controversia all'AGCOM o organismo da essa delegato secondo quanto previsto nella citata delibera, entro tre mesi dalla conclusione del primo tentativo di conciliazione, e purché per il medesimo oggetto non sia stata già adita l'Autorità giudiziaria. Con il provvedimento che definisce la controversia, può ottenersi la condanna al rimborso di somme non dovute o al pagamento degli indennizzi eventualmente dovuti, salva la possibilità per le parti di far valere in sede giudiziale il maggior danno qualora dovuto. Per maggiori informazioni: [www.agcom.it](http://www.agcom.it). L'istanza può essere presentata on line tramite procedura Concilia Web all'indirizzo: <https://conciliaweb.agcom.it>

28.3. Fermo quanto stabilito al comma precedente, per ogni controversia relativa, connessa o comunque dipendente dall'esecuzione o interpretazione del Contratto, le parti attribuiscono la competenza esclusiva al Foro di Perugia.

## Approvazione specifica

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 e 1342 del Codice civile il Cliente dichiara di aver preso visione delle clausole del presente contratto e di accettarle in ogni sua parte e di approvare specificamente le seguenti clausole:

2.1 (proposta irrevocabile); 2.4 (facoltà di Operatore di rifiutare la proposta); 2.5 (limitazione alla facoltà di opporre eccezioni, penale); 3.1 (limitazione alla facoltà di opporre eccezioni, penale); 3.4 (decadenza e limitazione alla facoltà di opporre eccezioni); 3.5 (facoltà di Operatore di non concludere il Contratto o non attivare i Servizi); art. 3.6 (limitazione di responsabilità); art. 4.3 (rinnovo automatico e termine per disdetta); 4.4 e 4.5 (rinuncia a recesso unilaterale per Cliente); 4.6 (recesso Operatore); 5 (clausola solve et repete); 5.4 e 5.5 (conseguenze mancato pagamento); 8 (Condizioni d'uso e esclusione di responsabilità per limiti del Servizi VoIP); 9.1 e 9.2 (condizioni d'uso del traffico); 9.3 e 9.4 (facoltà sospensione per Traffico anomalo e condizioni ripristino); 11.3 (fonte di integrazione del Contratto); 11.4 (termini e condizioni per reclami); 11.5 (facoltà sospensione Servizi); 12.1, 12.2, 12.3 e 12.4 (esclusioni e limitazioni di responsabilità per GOI); 13.1, 13.2, 13.3 (condizioni d'uso – limitazione della facoltà di opporre eccezioni); 14.1 (limitazione della facoltà di opporre eccezioni); 14.2 (sospensione del servizio); 15.2 (manleva per contenuti); 15.3 (limitazione facoltà opporre eccezioni); 16.3 (facoltà di sospensione Servizi); 17.1, 17.2 17.3 (Garanzie dei crediti); 18.1 (condizioni d'uso Apparati); 18.3 (termine decadenza per reclamo); 18.4 (restituzione Apparato o riscatto alla cessazione); 19.1, 19.2, 19.3, 19.4 (sospensione o limitazione dei servizi); 19.5 (limitazione della facoltà di opporre eccezioni); 19.6 (limitazione di responsabilità); 20 (clausola risolutiva espressa); 20.4 (penale e limitazioni della facoltà di opporre eccezioni per risoluzione e cessazione); 21.1 e 21.2 (modifiche unilaterali); 22.4 (limitazione facoltà opporre eccezioni); art. 22.1 (divieto cessione per Cliente); 22.2 (diritto cessione per Operatore);; 23.1 e 23.2 (indennizzi – decadenza e limitazione facoltà opporre eccezioni); 23.5 (limitazione responsabilità); 25.2 (limitazione responsabilità); 28.1 (Legge applicabile); 28.3 (Foro esclusivo).

Luogo e data \_\_\_\_\_ Timbro e Firma del Cliente \_\_\_\_\_

## Autorizzazione per referenze

Se d'accordo, il Cliente dovrà approvare espressamente quanto segue:

Il Cliente autorizza GO internet S.p.A. a spendere con terzi la propria denominazione/ragione sociale affinché GOI possa utilizzarla quale referenza per promuovere e commercializzare i propri prodotti e/o servizi.

Tale autorizzazione può essere revocata in qualsiasi momento mediante richiesta all'indirizzo [assistenzevendite@gointernet.it](mailto:assistenzevendite@gointernet.it)

Timbro e Firma del Cliente \_\_\_\_\_