

## ALLEGATO 1: INFORMATIVA DI TERASWEB.IT

Informativa di TERASWEB SRL ai clienti Business e Consumer, ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali

Gentile Cliente, ai sensi degli artt. 13, 14 e 32 del Regolamento 2016/679/UE (Regolamento generale sulla protezione dei dati – di seguito GDPR), quale modifica delle informative già fornite ai sensi dell'art. 13 D.lgs. 196/03, c.d. Codice Privacy, nonché degli artt. 132 ter e quater del medesimo Codice Privacy, TERASWEB SRL, nel seguito TERASWEB, Le fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei Suoi dati personali.

Per alcuni servizi potrà esserti fornita una informativa sul trattamento dei dati specifica.

### 1. Finalità per le quali il trattamento dei dati del cliente è necessario e relativa base giuridica

I Suoi dati personali, ivi compresi quelli relativi al traffico telefonico e/o telematico (i.c.d. dati di traffico), da Lei forniti e/o acquisiti presso terzi anche nel corso del rapporto contrattuale, saranno trattati da TERASWEB per le seguenti finalità connesse all'esecuzione del contratto, ivi inclusa la fase precontrattuale: a) erogazione dei servizi di comunicazione elettronica (es. accesso alla rete telefonica fissa, mobile e telematica, trasmissione delle comunicazioni da Lei effettuate) ed ogni altro servizio richiesto; b) realizzazione e manutenzione di impianti, sistemi informatici/telematici e/o collegamenti; c) installazione, consegna e manutenzione di prodotti e/o apparati; d) fatturazione, anche per conto terzi, di canoni, traffico ed eventuali prodotti/servizi supplementari; e) assistenza e gestione di eventuali reclami e contenziosi; f) gestione dei ritardati/mancati pagamenti ed eventuale recupero del credito; g) cessione del credito a Società autorizzate; h) conservazione ed utilizzazione dei dati contabili relativi alla puntualità dei pagamenti per politiche premiali; i) eventuale partecipazione a programmi a premio o di fidelizzazione. Inoltre, nel caso Lei sia titolare di uno dei servizi di accesso ad Internet e/o di una casella e-mail di TERASWEB, i dati da Lei forniti saranno trattati per l'eventuale accesso ai servizi offerti nei siti/portali aziendali, tra i quali: visualizzazione della fattura TERASWEB e del dettaglio delle chiamate, accertamento dello stato ed esecuzione dei pagamenti, verifica dello stato delle richieste e/o segnalazioni guasti, assistenza, acquisto di prodotti e/o servizi. In particolare, qualora Lei intenda utilizzare il servizio di assistenza tecnica on-line dei servizi attivi, La informiamo che durante l'esecuzione dei test sulla corretta configurazione del browser, del client di posta elettronica e del modem saranno rilevati i dati relativi alla configurazione software della connessione internet, con i relativi dati tecnici del personal computer e della configurazione hardware, i quali potrebbero essere trasmessi a corredo del ticket che Lei invierà al Servizio Clienti di TERASWEB. Per il perseguimento del proprio legittimo interesse ai fini della prevenzione delle morosità e delle frodi nell'attivazione e nella gestione di nuovi od ulteriori contratti, TERASWEB potrà acquisire direttamente o tramite società terze le informazioni sul Suo grado di affidabilità e puntualità nei pagamenti provenienti da archivi o registri pubblici (es.: iscrizioni pregiudizievoli e protesti) e da sistemi di informazioni creditizie (es.: rapporti di finanziamento), nonché consultare i dati interni già acquisiti (inclusi quelli relativi ai tuoi pagamenti e ad eventuali reclami) in relazione al contratto da attivare ed a quelli eventualmente in corso od estinti con la nostra Società. In tale contesto potranno essere elaborati e/o acquisiti risultati o giudizi sintetici (score) in base alle risultanze dei dati pubblici, delle informazioni creditizie e/o dei dati interni, che saranno conservati da TERASWEB per il tempo strettamente necessario per l'espletamento delle attività connesse al perfezionamento del contratto e per la gestione di eventuali Sue richieste di accesso ai dati personali. Inoltre, sempre per le medesime finalità, TERASWEB potrà consultare la banca dati interoperatore relativa a morosità intenzionali della clientela nel settore telefonico (S.I.Mo.I.Tel.), nonché comunicare in tale banca i dati personali dei propri clienti morosi solo qualora siano presenti tutti i requisiti stabiliti dal Provvedimento n. 523 dell'8/10/15 del Garante per la protezione dei dati personali. Infine, conformemente alla normativa relativa al sistema pubblico di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo, con specifico riferimento al furto d'identità, TERASWEB comunicherà i dati all'Archivio Centrale Informatizzato, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze (titolare) e gestito da Consap S.p.A. e collegato alle banche dati di Agenzia delle Entrate, Ministero dell'Interno, Ministero dei Trasporti, Inps, Inail, per finalità di verifica dell'autenticità dei dati contenuti nei documenti forniti dai clienti (ove ritenuto utile per accertarne l'identità, in caso di richiesta di dilazioni o di differimenti nei pagamenti dei servizi), nonché per lo scambio di informazioni necessarie alla prevenzione del rischio di frodi e al contrasto alle frodi subite mediante furto d'identità. I Suoi dati personali, ivi inclusi quelli relativi al traffico, potranno essere altresì trattati da TERASWEB per il perseguimento del proprio legittimo interesse in misura strettamente necessaria e proporzionata per garantire la sicurezza delle reti e dell'informazione, nonché per lo scambio di informazioni necessarie alla prevenzione del rischio di frodi e al contrasto alle frodi subite mediante furto d'identità.

I Suoi dati personali, ivi inclusi quelli relativi al traffico, potranno essere altresì trattati da TERASWEB per far valere o difendere un proprio diritto in sede giudiziaria, nonché per adempiere agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normative comunitarie e da disposizioni delle Autorità di vigilanza del settore o di altri soggetti istituzionali legittimati (ad esempio per l'invio di comunicazioni per effetto di provvedimenti d'urgenza).

Il conferimento dei Suoi dati è necessario per il conseguimento delle finalità di cui sopra; il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe avere come conseguenza l'impossibilità di fornire i servizi richiesti.

### 2. Conservazione dei dati personali, ivi inclusi i dati di traffico

TERASWEB conserverà i Suoi dati personali per un periodo di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati, nonché per il periodo previsto per legge a fini amministrativi, di gestione di eventuali reclami, contenziosi o procedimenti penali. In particolare, i tuoi dati sullo stato e sulla puntualità nei pagamenti e sugli eventuali reclami nell'ambito di contratti in corso od estinti saranno trattati fino a cinque anni dalla data dell'eventuale cessazione del rapporto contrattuale con TERASWEB e, comunque, finché permane lo stato di morosità e sono in corso le attività di recupero del credito.

I dati relativi al traffico telefonico e/o telematico saranno conservati: a) per un periodo massimo di sei mesi per finalità di fatturazione e/o pretesa di pagamento, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale; b) per il periodo stabilito nei contratti da Lei eventualmente stipulati per finalità di fornitura di servizi a valore aggiunto e di commercializzazione dei servizi di comunicazione elettronica; c) fino a settantadue mesi per finalità penali.

### 3. Finalità ulteriori del trattamento perseguibili previo consenso del cliente

Nel caso in cui Lei abbia espresso il Suo consenso al momento dell'attivazione del servizio richiesto o lo esprima successivamente, i Suoi dati personali, ivi inclusi i dati di traffico, potranno essere trattati da TERASWEB, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, e-mail ed applicazioni web) e tradizionali (come telefonate con operatore), per finalità di marketing, cioè quelle di invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta, di compimento di ricerche di mercato e di comunicazione commerciale, con riguardo all'offerta di prodotti e servizi TERASWEB. A differenza di quanto appena indicato, il recapito di posta cartacea da Lei fornitoci in fase di acquisto di un nostro prodotto o servizio potrà essere invece trattato da TERASWEB, salvo Sua opposizione nei modi di cui al successivo punto 10), per le suddette finalità di marketing, attinenti a nostri prodotti o servizi

analoghi a quelli da Lei acquistati. Inoltre, nel caso in cui Lei vi acconsenta, i Suoi dati personali (inclusi i dati di traffico e di navigazione Internet) individuali e dettagliati potranno essere trattati da TERASWEB per attività di profilazione al fine di identificare, anche mediante elaborazioni elettroniche, Suoi specifici comportamenti ed abitudini di consumo in modo da migliorare i servizi forniti, soddisfare le Sue esigenze ed indirizzare le proposte commerciali di interesse. Resta invece ferma la possibilità per TERASWEB di trattare i dati predetti in forma aggregata, nel rispetto delle misure prescritte dal Garante privacy ed in virtù dello specifico esonero dal consenso previsto dalla medesima Autorità, per analisi ed elaborazioni elettroniche (es.: classificazione dell'intera clientela in categorie omogenee per livelli di servizi, consumi, spesa, ecc.) dirette a monitorare periodicamente lo sviluppo e l'andamento economico delle attività di TERASWEB, orientare i relativi processi industriali e commerciali, migliorare i servizi e piani tariffari, progettare e realizzare le campagne di comunicazione commerciale. Inoltre, previa anonimizzazione, i dati predetti potranno essere utilizzati per elaborazioni aventi la sola finalità di produrre analisi a livello statistico, senza alcun effetto diretto su singoli clienti.

### 4. Ulteriori finalità del trattamento per ricevere da TERASWEB pubblicità di terzi previo consenso

Nel caso in cui Lei abbia espresso il Suo ulteriore e specifico consenso al momento dell'attivazione del servizio richiesto o lo esprima successivamente, i Suoi dati personali, ivi inclusi i dati di traffico, potranno essere trattati da TERASWEB per comunicare e/o inviare, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, e-mail ed applicazioni web) e tradizionali (come telefonate con operatore), materiale pubblicitario e informazioni commerciali di soggetti terzi.

### 5. Revoca del consenso

Il rilascio dei Suoi dati e del Suo consenso al loro uso per le finalità di trattamento di cui ai precedenti punti 3) e 4) è facoltativo, ma può servire a migliorare i nostri prodotti e servizi e a comunicare aggiornamenti di Suo interesse. Lei potrà comunque verificare e revocare l'eventuale consenso fornito per tali finalità in qualsiasi momento, contattando gratuitamente il numero 0424 64180 – selezione 1. Lei ha altresì il diritto di opporsi in parte al trattamento dei suoi dati per finalità di marketing (tramite modalità automatizzate o tradizionali di contatto). A seguito di eventuale diniego o revoca del citato consenso, TERASWEB tratterà i Suoi dati per le sole finalità indicate al precedente punto 1).

### 6. Modalità e logica del trattamento

Il trattamento dei dati sarà effettuato manualmente e/o attraverso strumenti informatici e telematici, con logiche di organizzazione ed elaborazione dei dati, anche di traffico, correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e delle comunicazioni. In particolare, i dati saranno trattati con procedure automatizzate per: (i) identificare, all'atto della chiamata nell'ambito dei servizi di assistenza, la tipologia di cliente, il relativo contratto e l'apparato utilizzato, per permettere all'operatore di rispondere in modo efficace alle richieste; (ii) profilare i clienti che hanno fornito il consenso per indirizzare proposte commerciali di interesse; (iii) assumere una decisione in merito alla fornitura o meno dei prodotti/servizi richiesti, ai fini della prevenzione delle morosità e delle frodi.

### 7. Categorie di soggetti terzi ai quali i dati potrebbero essere comunicati in qualità di Titolari o che potrebbero venire a conoscenza in qualità di Responsabili

Oltre che dai dipendenti di TERASWEB, alcuni trattamenti dei Suoi dati personali potranno essere effettuati da soggetti terzi, ai quali TERASWEB affida talune attività (o parte di esse) per perseguire le finalità di cui al punto 1) e, qualora Lei abbia prestato il consenso, per le ulteriori finalità di cui ai punti 3) e 4). Tali soggetti terzi potrebbero essere stabiliti anche all'estero, in Paesi Ue o extra Ue; in quest'ultimo caso, il trasferimento dei dati è effettuato in virtù dell'esistenza di una decisione della Commissione europea circa l'adeguatezza del livello di protezione dei dati del Paese extra Ue oppure sulla base delle appropriate e opportune garanzie previste dagli artt. 46 o 47 del GDPR (es. sottoscrizione delle "clausole tipo" di protezione dei dati adottate dalla Commissione europea) ed degli ulteriori presupposti di legittimità al trasferimento previsti dall'art. 49 del GDPR (es. esecuzione del contratto richiesto o già in essere, consenso del cliente). Tali soggetti opereranno in qualità di Titolari autonomi o saranno designati Responsabili del trattamento e sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie: a) Soggetti ai quali TERASWEB affida la realizzazione e la manutenzione di impianti, sistemi informatici/telematici e collegamenti e/o la consegna, l'installazione e la manutenzione di apparati e prodotti; b) Soggetti (es. call center) ai quali TERASWEB affida attività di assistenza, pubblicità, promozioni e vendita alla clientela; c) Soggetti ai quali TERASWEB invia il codice fiscale/partita IVA per la verifica di esattezza e validità dei dati del cliente; d) Società di recupero credito e Società cessionarie del credito; e) Società che operano nell'ambito della prevenzione delle frodi e che forniscono servizi di informazioni creditizie, economiche e commerciali, nonché al Gestore della banca dati S.I.Mo.I.Tel.; f) Società che elaborano dati di traffico per la fatturazione; g) Società incaricate per la stampa e la spedizione delle fatture e/o di altra documentazione ai clienti; h) altri Operatori di comunicazioni elettroniche, titolari di numerazioni non geografiche, per conto dei quali TERASWEB effettua il servizio di fatturazione e, in alcuni casi, il relativo recupero del credito; i) Consulenti; l) Agenti, Procuratori d'affari e Dealer; m) Società che effettuano ricerche di mercato e sondaggi; n) Autorità di vigilanza (es. AGCOM, AGCM e Garante privacy), Ministero dell'Economia e delle Finanze ed ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati.

### 8. Procedure congiunte ed informativa sui rischi

Ai sensi dell'art. 32 GDPR e 132 ter del Codice della Privacy, qualora la sicurezza del servizio o dei dati personali richieda anche l'adozione di misure che riguardano la rete, TERASWEB La informa che tali misure sono adottate congiuntamente con il fornitore della rete pubblica di comunicazioni (es. Tim, OpenFiber etc.). In caso di mancato accordo, su richiesta di uno dei fornitori, la controversia è definita dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni secondo le modalità previste dalla normativa vigente. TERASWEB si impegna altresì ad informare i propri abbonati e gli utenti, in maniera idonea ed adeguata circa l'eventuale sussistenza di particolari rischi di violazione della sicurezza della rete, indicando, quando il rischio è al di fuori dell'ambito di applicazione delle misure che il fornitore stesso è tenuto ad adottare a norma dell'articolo 132 ter, commi 2, 3 e 5, Cod. Privacy, tutti i possibili rimedi e i relativi costi presumibili. Analoghe informazioni sono rese al Garante e all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

### 9. Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

Lei ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che la riguardano e di esercitare gli altri diritti previsti dagli articoli da 15 al 22 del GDPR (es. chiedere l'origine dei dati, la rettifica dei dati inesatti o incompleti, la limitazione del trattamento, la cancellazione o l'oblio, la portabilità dei dati, nonché opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi o revocare il consenso per le finalità di cui ai precedenti punti 3) e 4), scrivendo al Servizio Clienti indicato sulla fattura TERASWEB, nonché contattando gratuitamente il numero telefonico 0424 64180 – selezione 1. Infine, Lei ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

### Art. 1. Premessa

Terasweb SRL (di seguito Terasweb o Operatore) è una società con sede in Sede via Mori, 7 – 36012 Asiago, partita iva 04518800240, codice fiscale BAUVN171A10A465K e REA 410006-VI, indirizzo PEC: terasweb@pec.it, sito internet <http://www.Terasweb.it>, avente qualifica di rivenditore nel settore delle telecomunicazioni.

### Art. 1.2 Definizioni

Ai fini del presente Contratto, i termini successivamente indicati hanno il seguente significato. Apparato/i: apparecchi forniti da Terasweb per il corretto funzionamento e la fruizione del Servizio, quali a titolo esemplificativo Modem, Antenne e PC e ulteriori apparati hardware.

Area clienti: area riservata a ogni singolo Cliente associata a username e password, consultabile dal sito [www.Terasweb.it](http://www.Terasweb.it). Carta dei Servizi: i diritti, gli obblighi ed i principi contenuti in apposito documento che informano i rapporti tra il Cliente e Terasweb, nonché la descrizione e gli standard qualitativi dei servizi offerti da Terasweb. La Carta dei Servizi è reperibile presso la sede dell'Operatore, nonché all'indirizzo web.

Cliente: la persona fisica che sottoscrive il presente Contratto e che agisce per scopi estranei all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta secondo quanto disposto dall'Art. 3.1 lett a) D.Lgs 206/2005. Il Cliente, o anche Cliente Consumer, dovrà essere un soggetto che ne abbia la facoltà, che abbia compiuto 18 anni e che diverrà Titolare del Contratto con Terasweb. Il Cliente, in ogni caso, garantisce di essere il Titolare, ovvero di aver ottenuto il consenso e le autorizzazioni necessarie dal Titolare medesimo per poter richiedere l'attivazione e usufruire del/i Servizio/i.

Codice di Trasferimento: è un codice associato all'utenza del Cliente, che viene denominato. "Codice di Migrazione": se il servizio è erogato tramite un accesso di Telecom Italia, "Codice di portabilità" se il servizio è erogato tramite un accesso proprietario e "Codice segreto" per i clienti di Telecom Italia.

Condizioni generali: le presenti condizioni contrattuali, che disciplinano l'offerta dei Servizi Terasweb. Contratto: la proposta relativa ai Servizi ADSL o Fibra e di connettività wireless comprensivi del servizio di telefonia vocale di Terasweb in abbonamento e degli eventuali servizi accessori, sottoscritta dal Cliente ed accettata da Terasweb, di cui fanno parte integrante le Condizioni Generali, la Carta dei Servizi e l'Offerta Commerciale, nonché la scheda di adesione e ogni altro allegato relativo ai servizi forniti da Terasweb.

Disdetta: atto unilaterale con il quale una parte comunica all'altra la volontà di non rinnovare automaticamente il contratto di durata che preveda tale rinnovo a scadenze predefinite

Indirizzo Pec: [terasweb@pec.it](mailto:terasweb@pec.it)  
Iva: L'imposta sul valore aggiunto (IVA) laddove applicata, è sempre conteggiata avuto riguardo alle disposizioni di legge vigenti al momento dell'emissione della fattura. Eventuali incrementi dell'IVA verranno pertanto applicati relativamente alle fatture emesse in seguito dell'entrata in vigore della relativa normativa fiscale.

Recesso: atto unilaterale con il quale una parte comunica all'altra la volontà di sciogliersi dal vincolo contrattuale Servizio ADSL: il servizio di accesso alla rete Internet con tecnologia ADSL; le velocità di download e di upload sono indicate nel Contratto e rappresentano valori massimi e non garantiti.

Servizio WLR: il servizio di fonia in modalità WLR (Wholesale Line Rental), che consente l'accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e Servizi complementari.

Servizio Voip: servizio di comunicazione vocale su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP (VoIP).

Servizi con tecnologia Fibra: i servizi di telecomunicazione ultraveloci prestati da Terasweb tramite fibra ottica ("Fiber to the Home" o "FTTH") o con prevalente tecnologia in fibra ottica ("Fiber to the Street" o "FTTS" o "VULA") come descritti nelle Offerte Commerciali e all'indirizzo [www.terasweb.it](http://www.terasweb.it)

Sito o servizi: l'insieme dei Servizi prestati da Terasweb ed indicati nell'Offerta Commerciale.

Sito o servizi internet: [www.terasweb.it](http://www.terasweb.it)

Offerta Commerciale: il documento e/o le informazioni indicate nel sito [www.Terasweb.it](http://www.Terasweb.it) ove sono riportate le caratteristiche tecniche del Servizio, le condizioni economiche e i termini a cui lo stesso viene prestato.

### Art. 2. Oggetto e composizione del contratto

Le presenti Condizioni Generali regolano i principi generali della fornitura da parte di Terasweb dei Servizi offerti ai Clienti Consumer, descritti più nel dettaglio e secondo gli standard qualitativi indicati nei documenti "Carta dei Servizi", nonché di cui all'Offerta Commerciale pubblicata e aggiornata sul sito internet [www.Terasweb.it](http://www.Terasweb.it).

### Art. 3. Conclusione e Attivazione del Contratto

3.1 Il Contratto compilato, sottoscritto e datato dal Cliente, varrà come proposta contrattuale e il Cliente dovrà consegnarlo agli incaricati di Terasweb o inviargli a Terasweb via mail all'indirizzo [info@terasweb.it](mailto:info@terasweb.it) o lettera libera da inviarsi a Terasweb c/o sede amministrativa via Mori, 7 – 36012 Asiago, unitamente a copia di un proprio documento d'identità in corso di validità e visura camerale aggiornata od altro atto da cui risultino i poteri di firma in caso il Cliente non sia una persona fisica. Una volta ricevuto il Contratto come sopra descritto, lo stesso si intenderà concluso. Nel caso in cui sorgano contestazioni o non sia certa la consegna o il momento della consegna del Contratto, lo stesso si intenderà concluso nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Terasweb, che potrà essere effettuata anche da remoto; l'attivazione del Servizio potrà essere comunicata a Cliente con le modalità che Terasweb riterrà più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo: messaggi sms, e-mail, telefonicamente etc.

3.2 Terasweb potrà valutare di non concludere il Contratto nei seguenti casi: a) se il Cliente risulti inadempiente nei confronti di Terasweb anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali; b) se il Cliente non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri; c) se il Cliente non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste dal successivo articolo 12; d) se il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali; e) se sussistano motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione, che impediscono od ostacolano l'attivazione dei Servizi. Nei casi sopra indicati Terasweb potrà, anche successivamente alla conclusione del contratto, recedere dall'accordo entro 15 giorni dalla stipula.

3.3 Terasweb attiverà i Servizi entro i termini specificati nella Carta dei Servizi e disponibile sul sito [www.Terasweb.it](http://www.Terasweb.it), salvo il caso di impossibilità tecnico-organizzativa, con particolare riferimento all'esito delle verifiche tecniche che Terasweb effettuerà sulla disponibilità del Servizio per il quale il Cliente abbia richiesto l'attivazione. Terasweb comunicherà al Cliente tale eventuale impossibilità e le relative motivazioni. Il Cliente prende in ogni caso atto che i tempi di attivazione potrebbero essere più lunghi di quelli stabiliti nel caso in cui dovessero verificarsi dei ritardi dovuti, nell'esplicitamento della relativa procedura, al precedente operatore oppure se diversamente specificato nella Carta Servizi.

3.4 Il Cliente può acquistare in qualsiasi momento gli ulteriori Servizi collegati, ovvero quelli che Terasweb deciderà di offrire in futuro, mediante sottoscrizione dei relativi moduli. L'erogazione dei nuovi Servizi sarà regolata dalle presenti Condizioni Generali, eventualmente integrate ed aggiornate dalle apposite condizioni generali dei Servizi aggiunti. La durata dei nuovi Servizi sarà eguale a quella del Contratto, e decorrerà dalla data di attivazione dei servizi aggiuntivi richiesti, salvi i casi in cui risulti una diversa indicazione.

3.5 Il Cliente prende atto che per l'attivazione dei Servizi potrebbe essere necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso

3.6 Il Cliente dovrà verificare la compatibilità di propri dispositivi eventualmente attivi sull'impianto telefonico, quali a titolo meramente esemplificativo i servizi di centralino, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso o dispositivi digitali, nonché dei propri Apparat (Modem) con la fornitura dei Servizi. Il Cliente, qualora si rendesse necessario, dovrà intervenire a proprie spese alla configurazione del proprio centralino e dei propri apparati di rete, al fine di assicurarsi l'operatività dei Servizi assunti da Terasweb.

### Art. 4. Durata, proroga tacita, disdetta e recesso

4.1 Il Contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione ed avrà la durata prevista dall'Offerta Commerciale scelta dal Cliente con un periodo di impegno non superiore a 24 (ventiquattro) mesi nel caso sia prevista una promozione relativamente alla fornitura del Servizio o dell'Apparato. Alla scadenza, il Contratto sarà rinnovato a tempo indeterminato, salva comunicazione di disdetta tramite apposito modulo reperibile sul sito [www.Terasweb.it](http://www.Terasweb.it) inviato dal Cliente allegando copia del documento d'identità con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla scadenza del contratto, tramite le seguenti modalità: i) inviando apposita comunicazione con i propri dati tramite raccomandata A/R all'indirizzo: Terasweb srl Servizio Clienti, Sede via Mori, 7 – 36012 Asiago, oppure ii) via PEC all'indirizzo [terasweb@pec.it](mailto:terasweb@pec.it). In ottemperanza alle disposizioni delle Autorità, nel sito [www.terasweb.it](http://www.terasweb.it), è possibile consultare i dettagli dei servizi e le relative scadenze.

4.2 Cliente avrà, in ogni caso, facoltà di recedere dal Contratto, in qualsiasi momento, mediante comunicazione da inviarsi secondo le medesime modalità previste per la disdetta, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. In caso recesso anticipato, Terasweb avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti da parte dei clienti Consumer privati pari a Euro 49,00 iva inclusa (l'importo per i clienti Business con partita iva è di 150€ iva inclusa). Nel caso di recesso anticipato da contratti associati ad offerte promozionali, Terasweb potrà, altresì addebitare una commissione che sarà costituita dagli sconti di cui il Cliente ha usufruito o, in alternativa, dallo specifico importo forfettario indicato nell'Offerta Commerciale. L'importo della commissione sarà comunicato al Cliente in fase di perfezionamento del Contratto. Per conoscere i costi aggiornati consulta il sito [www.Terasweb.it](http://www.Terasweb.it).

4.3 Terasweb potrà, altresì, addebitare una commissione che sarà costituita dagli sconti di cui il Cliente ha usufruito o, in alternativa, dallo specifico importo forfettario indicato nell'Offerta Commerciale. L'importo della commissione sarà comunicato al Cliente in fase di perfezionamento del Contratto. Per conoscere i costi aggiornati consulta il sito [www.Terasweb.it](http://www.Terasweb.it). Terasweb avrà facoltà di recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, dandone comunicazione al Cliente mediante invio di lettera raccomandata A/R, o con altro mezzo di comunicazione, nel rispetto della normativa vigente in materia.

4.4 Fermo restando quanto sopra previsto, qualora il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita Terasweb o nel caso in cui il Contratto sia stato stipulato a distanza, il Cliente potrà altresì recedere entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto, senza dover fornire alcuna motivazione e senza costi diversi da quelli previsti per legge, utilizzando apposito modulo reperibile sul sito [www.Terasweb.it](http://www.Terasweb.it) nella sezione moduli o altra comunicazione da inviare a Terasweb all'indirizzo di cui all'Art.

4.5 Nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso di cui sopra, dopo aver richiesto l'esecuzione immediata del Contratto ai sensi dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8, del Codice del Consumo, il Cliente dovrà corrispondere il costo dei Servizi forniti da Terasweb fino al momento della conoscenza legale da parte di Terasweb dell'esercizio del diritto di recesso. In ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera 244/08 CSP dell'AGCOM recante disposizioni in materia di qualità di accesso a Internet da postazione fissa, il Cliente avrà facoltà di recedere dal solo Servizio Internet, senza addebito di costi, qualora non venga garantita la qualità di accesso al Servizio dichiarata da Terasweb nella Carta dei Servizi e a condizione che siano state correttamente esplesate le procedure a tal fine predisposte dall'Autorità stessa. In tal caso i restanti servizi, quali a titolo esemplificativo il servizio voce, resteranno comunque attivi e continueranno ad essere fatturati.

4.6 Nel caso in cui il Cliente richieda, tramite un altro operatore di rete fissa, il servizio di portabilità del numero geografico, o qualora passi ad altro operatore tramite la procedura di migrazione "Olo to Olo", il Cliente non dovrà inviare alcuna comunicazione scritta tramite raccomandata a/r o tramite pec. Entrambe le richieste comporteranno il recesso del rapporto contrattuale limitatamente al servizio migrato o dell'intero contratto solo nel caso in cui non siano presenti altri servizi o solo se questi siano considerati meri accessori al servizio principale migrato. A puro titolo esemplificativo in caso di presenza di servizio fonia e di servizio internet, la migrazione di solo uno di questi non comporta la cessazione dell'altro che quindi continuerà ad essere pienamente operativo ed oggetto di fatturazione.

4.7 Qualora il Cliente receda dal Contratto e, contestualmente, notifici a Terasweb l'intenzione di rientrare con il proprio numero telefonico in Tim (o altro operatore), Terasweb fornirà al Cliente le informazioni utili per far avviare il trasferimento all'operatore di destinazione, tramite una delle procedure tecniche concordate tra gli operatori.

4.8 Il Cliente si impegna a pagare i corrispettivi dovuti fino all'effettivo passaggio all'operatore di destinazione. Trascorsi 30 (trenta) giorni, senza che tale operatore abbia provveduto al trasferimento del servizio, Terasweb si riserva il diritto di disattivare in ogni caso i Servizi.

4.9 Alla disdetta o cessazione del Contratto, per qualunque causa, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a Terasweb entro trenta giorni – salvo il diverso termine previsto per il caso di cui all'Art. 7 – gli Apparat concessigli in uso. In caso di mancata restituzione, il costo delle Apparat verrà integralmente addebitato al Cliente in base alle tariffe indicate nella Carta Servizi Terasweb in vigore al momento e accessibile al sito internet del gestore. Terasweb non sarà comunque tenuta in nessun caso al ripristino dei locali nei quali dette apparecchiature fossero state installate o a simili incombenze, che rimarranno a carico esclusivo del Cliente.

4.10 Allorché il recesso, per esplicita indicazione del Cliente, riguardi soltanto uno o più dei Servizi attivati, il Contratto continuerà ad avere vigore per i Servizi non menzionati nella disdetta, sempre che ciò sia tecnicamente possibile, salvo che la cessazione non dipenda da morosità o comunque inadempimento del Cliente.

4.11 Nel caso in cui, sulla base di un esame tecnico di fattibilità, la fornitura del Servizio non possa essere erogata, oppure sopravvenisse in corso di contratto un'impossibilità di erogazione del Servizio, Terasweb ne darà tempestiva comunicazione al Cliente secondo le modalità indicate nell'Art.4.3 ed il contratto si intenderà risolto, senza che sia dovuto il pagamento di alcuna penale o indennizzo.

### Art. 5. Servizi di connettività.

In caso di attivazione del Servizio di connettività, così come descritto nel Contratto, la fornitura del Servizio può avvenire attraverso l'infrastruttura di proprietà di una società terza, che consente la fornitura del Servizio, e gli apparati posizionati presso il Cliente, che quest'ultimo detenga a qualsiasi titolo, secondo le modalità specificate nel Contratto, compilato e sottoscritto dal Cliente. Terasweb potrà utilizzare propri standard e/o standard internazionali di collegamento, apparecchiature e programmi, e si riserva la facoltà di modificarli secondo le proprie esigenze, comunicando preventivamente tali modifiche al Cliente che, in caso di assoluta e manifesta incompatibilità con i propri apparati, avrà la facoltà di recedere dal Contratto a mezzo lettera raccomandata A/R oppure PEC da inviarsi a Terasweb entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di comunicazione della

modifica al Cliente da parte di Terasweb. In considerazione dell'attuale stato tecnico e delle specifiche di fornitura del Servizio disponibile sulla piattaforma gestita dalla società terza, quest'ultima sarà l'unico soggetto responsabile per assicurare la qualità del Servizio offerto fino al punto di interfaccia tra la medesima piattaforma e gli apparati nella disponibilità del Cliente, fatto salvo il caso in cui tali apparati siano stati forniti dalla società terza stessa.

In caso di attivazione del Servizio di connettività, Terasweb metterà a disposizione del Cliente gli Apparati per la terminazione del collegamento e per la funzionalità di networking alle condizioni contrattualmente previste. Il Cliente sarà in ogni caso libero di stipulare contratti separati e specifici per l'acquisto, il noleggio e la manutenzione dei prodotti/apparati previsti quali componenti opzionali del servizio direttamente con le case produttrici ovvero con i concessionari autorizzati, o comunque con soggetti diversi da Terasweb. In questi casi Terasweb non potrà essere considerata responsabile delle attività di manutenzione e assistenza dei prodotti stessi né tanto meno di eventuali errori o difettosi funzionamenti o interruzioni nella fornitura del Servizio per cause imputabili alle attività di manutenzione dei suddetti prodotti/apparati. Nel caso in cui determinati sistemi/apparati/servizi del Cliente non forniti da Terasweb nell'ambito del Contratto risultino non più compatibili con le nuove configurazioni resesi necessarie in conseguenza dell'obsolescenza tecnologica delle componenti hardware e software correlate alla funzionalità del Servizio, il Cliente potrà procedere: a) all'adeguamento, a proprie spese, dei propri sistemi/Apparati/Servizi non compatibili con le nuove configurazioni; ovvero b) rifiutarsi di procedere all'adeguamento sopra indicato. In tal caso Terasweb non garantirà più alcun tipo di livello di servizio (SLA) né la corretta erogazione del Servizio. Nel caso in cui il Servizio oggetto del Contratto sia attivato su linea telefonica intestata a un terzo, sarà cura del Cliente, al fine di ottenere la relativa autorizzazione, informare tale terzo circa l'impossibilità di attivare sulla suddetta linea ulteriori abbonamenti per Servizi di connettività. Terasweb non potrà essere ritenuta responsabile dell'utilizzo degli Apparati hardware e dei terminali di rete nella disponibilità del Cliente. Terasweb non potrà essere ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti causati al Cliente e/o a terzi, ivi compreso il personale del Cliente, e derivanti dall'errato o negligente utilizzo degli Apparati, ovvero per altre cause non imputabili a Terasweb. Pertanto il Cliente solleva e terrà indenne Terasweb da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dai terzi a titolo di risarcimento danni.

#### Art. 6. Servizio voce

Il servizio voce viene erogato attraverso fornitori terzi con sede in Italia, per maggiori informazioni contattare info@terasweb.it.

Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia chiedendo a Terasweb l'attivazione del servizio di Service Provider Portability ("SPP"), che sarà prestato da Terasweb compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. La domanda di attivazione del servizio di SPP dovrà essere fatta pervenire a Terasweb contestualmente alla Proposta. Il servizio di SPP sarà attivato da Terasweb: a) per i Servizi ADSL contestualmente all'attivazione dei Servizi; b) per i Servizi con tecnologia Fibra in FTTH e FTTS, nonché per i Servizi di linea non attiva (LNA) con successiva portabilità della numerazione telefonica, entro circa 20 (venti) giorni lavorativi dall'invio della relativa domanda all'operatore di accesso. Il Cliente prende atto che, nei casi previsti dalle delibere AGCOM n. 274/07/CONS, 35/10/CONS e 52/09/CONS, l'attivazione del Servizio di SPP potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito alla comunicazione da parte del Cliente stesso del Codice di Trasferimento. Il Cliente prende atto che per l'attivazione del Servizio di SPP è necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatari della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica, e che Terasweb non può essere considerato responsabile dei comportamenti di operatori terzi. Il Cliente prende altresì atto che in caso di attivazione del servizio di SPP, in base alla vigente normativa, Terasweb non è in alcun modo responsabile per la eventuale ulteriore fatturazione da parte del precedente operatore e informa che eventuali servizi diversi (quale a titolo esemplificativo la connessione dati) potrebbero essere oggetto di fatturazione da parte del precedente operatore. Il Cliente dovrà quindi in detta circostanza richiedere personalmente la disdetta presso il precedente operatore una volta attivato il servizio con Terasweb. Terasweb non è altresì responsabile per eventuale ulteriore fatturazione del medesimo servizio voce o fax da parte dell'operatore precedente. Il Cliente prende inoltre atto ed accetta espressamente che:

- al momento dell'attivazione del Servizio Voip non sarà possibile effettuare chiamate con altri operatori utilizzando la selezione automatica dell'operatore (CS), né richiedere a Terasweb l'attivazione del Servizio di preselezione automatica dell'operatore (CPS) verso altro operatore;
- non sarà garantita la possibilità di utilizzare, sulle linee telefoniche sulle quali viene installato il Servizio Voip, servizi di accesso ad Internet a banda larga di altri operatori;
- l'utilizzo del Servizio Voip non garantisce la possibilità di accedere alla totalità dei servizi forniti da altri operatori, e non consente in particolare la ricezione sulla propria numerazione geografica di chiamate che prevedano addebito al destinatario; d) la disattivazione del Servizio Voip non determina, in nessun caso, la riattivazione automatica del servizio con il precedente operatore; e) le attività tecniche necessarie all'attivazione del Servizio Voip potranno determinare una discontinuità del Servizio medesimo nel giorno di effettuazione della variazione dell'operatore.

#### Art. 7. Apparati in comodato d'uso e prodotti in vendita

Il Cliente si impegna a utilizzare gli Apparati rispettando le istruzioni fornite da Terasweb. Quest'ultima si riserva altresì la possibilità di concedere in uso al Cliente, mediante separato contratto, propri Apparati tecnici per il collegamento alla rete Terasweb. In quest'ultimo caso la fornitura degli Apparati avverrà secondo le condizioni economiche indicate nel materiale informativo fornito da Terasweb. Gli Apparati sono coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà dare comunicazione immediata a Terasweb. La garanzia non copre: a) gli eventuali danni cagionati dai dispositivi o da una errata utilizzazione degli stessi; b) gli interventi, le riparazioni o le manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da Terasweb; c) la rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili; d) il danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente o a negligenza o difetto di manutenzione o interruzioni di elettricità o a eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici o di uso dei dispositivi in difformità dalle istruzioni ricevute. La garanzia del produttore, salvo eccezioni, non è inclusiva degli interventi di manodopera necessari alla sostituzione degli apparati venduti: in questo caso sarà quindi addebitato un corrispettivo calcolato in base alle tariffe orarie della manodopera del listino Terasweb in vigore al momento e accessibile chiamando il Servizio Clienti al numero 0424 64180. In caso di Apparati in vendita, Terasweb si riserva la proprietà degli Apparati fino all'integrale pagamento del prezzo di acquisto concordato e degli oneri fiscali dovuti. Trascorsi inutilmente i termini del pagamento, Terasweb potrà, senza pregiudicare ogni altro suo diritto e senza necessità di messa in mora, risolvere il Contratto e riprendere il possesso degli Apparati a spese del Cliente.

#### Art. 8. Utilizzo dei Servizi e degli Apparati

Il Cliente utilizzerà i Servizi e gli Apparati Terasweb in conformità alle leggi, ai regolamenti vigenti ed a quanto previsto nel Contratto, nonché nel rispetto dei diritti dei terzi. Per la fruizione dei Servizi potranno essere impiegati Apparati Terasweb o Apparati del Cliente che dovranno essere omologati e conformi agli standard internazionali ed in perfetto stato di funzionamento. Qualora gli Apparati del Cliente presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o disturbare i Servizi, o creino rischi per l'incolumità fisica di persone, Terasweb

potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando tali Apparati siano disconnessi dal punto terminale di rete. Al Cliente non potrà permettere a terzi l'utilizzo dei Servizi, anche parzialmente, né a pagamento né a titolo gratuito, né potrà rivenderli a terzi, senza espressa autorizzazione scritta da Terasweb.

Il Cliente utilizzerà i Servizi secondo criteri di buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei Servizi, quali a titolo esemplificativo conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accreditedi di traffico. L'utilizzo del Servizio Internet non dovrà comportare la trasmissione e/o divulgazione di lettere a catena o "spam", di informazioni e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, blasfemi o contrari all'ordine pubblico.

#### Art. 9. Responsabilità per i Servizi

In caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione dei Servizi o risoluzione guasti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi. Restano ferme le previsioni contenute nelle norme inderogabili di legge.

Terasweb non sarà responsabile dei danni derivanti al Cliente in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi, o malfunzionamenti dei Servizi dovuti a fatto del Cliente o di terzi o dipendenti da caso fortuito o eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici nel momento di passaggio dalla rete di altro operatore di telecomunicazioni alla rete Terasweb. Terasweb non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi sul Servizio effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Terasweb, da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli Apparati del Cliente.

Resta inteso che Terasweb non sarà responsabile per danni derivanti al Cliente, causati da attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione dei Servizi o disponessero la sospensione o revoca della licenza.

#### Art. 10. Obblighi del Cliente nell'utilizzo dei Servizi

Fatto salvo ogni altro obbligo previsto dalla legge o dal Contratto, il Cliente si impegna per tutta la durata del Contratto a: a) utilizzare i Servizi in conformità a tutte le vigenti disposizioni legislative e regolamentari e a non utilizzare il Servizio per fornire prestazioni contrarie a norme imperative all'ordine pubblico e al buon costume o che possano ledere la funzionalità della rete di Terasweb; b) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare o mettere in circolazione, attraverso i Servizi, informazioni, dati e/o materiali osceni, blasfemi, diffamatori o lesivi dei diritti dei terzi o in violazione delle leggi e regolamenti di settore e a non consentire a terzi l'utilizzo del Servizio per le finalità anzidette; di tali eventuali condotte Terasweb non si assume alcuna responsabilità civile e/o penale; c) non violare attraverso i Servizi o nelle richieste di registrazione a dominio diritti di proprietà intellettuale e industriale di terzi, non danneggiare o violare in segreti della corrispondenza e non violare la privacy di altri utenti della rete; d) utilizzare i Servizi esclusivamente nell'ambito della propria attività e a non rivenderli a terzi; e) preservare con diligenza i propri codici e password assumendosi le responsabilità conseguenti ad utilizzi propri e di terzi nei confronti di altri Clienti o di Terasweb; f) comunicare a Terasweb eventuali variazioni dei propri dati identificativi (a titolo esemplificativo indirizzo, numero telefonico, indirizzo e-mail) con almeno 5 (cinque) giorni lavorativi di preavviso anche al fine di evitare sospensioni o interruzioni del Servizio.

#### Art. 11. Manleva e responsabilità del Cliente

11.1 Il Cliente sarà direttamente responsabile nei confronti di Terasweb per le eventuali violazioni delle obbligazioni del presente Contratto, mantenendo indenne Terasweb da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese subite, anche legali, o sostenute da Terasweb, manlevando quest'ultima da ogni azione, ragione o pretesa avanzate da terza conseguenza delle violazioni o inosservanze compiute dal Cliente o riconducibili a suoi comportamenti e/o omissioni.

11.2 Terasweb non sarà responsabile dei contenuti dei Servizi offerti dal Cliente a terzi né delle transazioni che tramite esso dovessero avvenire: il Cliente pertanto manleva Terasweb da qualsiasi responsabilità al riguardo, impegnandosi a rifondere alla stessa eventuali danni o spese conseguenza di azioni o pretese contro di essa promosse o avanzate a causa dei Servizi resi dal Cliente attraverso il Servizio. Terasweb non sarà responsabile (a tal fine il Cliente espressamente manleva Terasweb) per l'eventuale violazione dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, posta in essere dal Cliente attraverso l'utilizzo del Servizio.

11.3 Terasweb non sarà responsabile per le realizzazioni ed opere effettuate secondo le istruzioni del Cliente e in conformità alle specifiche dallo stesso richieste. Pertanto ove tali realizzazioni violassero diritti di terzi, taciuti dal Cliente a Terasweb, sarà esclusiva responsabilità di quest'ultimo provvedere al risarcimento di eventuali danni richiesti anche nei confronti di Terasweb. A tal fine il Cliente manleva Terasweb verso qualsiasi pretesa di terzi conseguenza della violazione dei loro diritti. Il Cliente assume esclusiva responsabilità in caso di utilizzazione di apparati di terminazione di rete o di sicurezza privi dell'omologazione o dell'autorizzazione stabilita dalla vigente normativa, ovvero non conformi ai requisiti tecnici richiesti o comunque diversi da quelli forniti da Terasweb. Nel caso di uso improprio dei Servizi ai sensi di quanto sopra, Terasweb potrà risolvere il presente Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'Art. 1456 del c.c.

#### Art. 12. Variazione dei Servizi e delle Modalità di Pagamento, Trasloco

Il Cliente prende atto che l'erogazione dei Servizi avverrà esclusivamente presso il domicilio e/o la sede indicata all'atto della stipula del Contratto. Di conseguenza, in caso di successivi trasferimenti del domicilio e/o della sede, che dovranno comunque essere comunicati a Terasweb dal Cliente con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, Terasweb provvederà allo spostamento dell'impianto e alle altre attività necessarie all'erogazione del Servizio nel nuovo domicilio e/o sede solo previa verifica tecnica della fattibilità dell'intervento e provvedendo ad addebitare al Cliente i relativi costi, preventivamente comunicati. Resta inteso che Terasweb non assume alcuna responsabilità in ordine ai tempi tecnici necessari per il trasferimento del Servizio.

12.1 Il Cliente potrà richiedere cambi tecnologia, integrazioni o variazioni relative ai Servizi ed alle modalità di pagamento secondo quanto indicato nell'Offerta Commerciale pubblicata e aggiornata sul sito internet www.Terasweb.it. Potrà essere previsto un costo per le suddette variazioni dei Servizi.

12.2 Terasweb si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se tecnicamente e commercialmente fattibili. La richiesta di variazione dei Servizi potrà essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento dei Servizi. Terasweb comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa ovvero la ragione della sua mancata effettuazione.

12.3 Nel caso di trasloco del Cliente presso un nuovo indirizzo, quest'ultimo potrà richiedere a Terasweb il trasferimento e l'erogazione del Servizio presso la nuova sede mediante compilazione dell'apposito modulo cartaceo reperibile sul sito web o di apposita dichiarazione sottoscritta dal Cliente. La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di Terasweb e nel caso di esito negativo di dette verifiche, Terasweb informerà tempestivamente il Cliente.

12.4 Terasweb addebiterà al Cliente i costi di gestione per il trasloco indicati in fattura. Il Cliente prende atto che il trasloco potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento e/o dell'offerta commerciale sottoscritta e che tale eventuale variazione verrà tempestivamente comunicata da Terasweb. Nei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, questi verranno mantenuti, salvo il recesso da parte del Cliente.

12.5 Modifiche durante l'erogazione Terasweb potrà modificare - per sopravvenute e comprovate

esigenze tecniche, economiche e gestionali - le specifiche tecniche e i corrispettivi dei Servizi nonché le presenti Condizioni Generali, indicandole al Cliente tramite idonea campagna informativa. Qualora le modifiche comportassero un aumento del corrispettivo per il Servizio o degli altri oneri economici a carico del Cliente, esse diverranno efficaci decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione da parte del Cliente in conformità alla delibera 496/17/CONS AGCOM. Il Cliente potrà, entro lo stesso termine, recedere dal Contratto mediante lettera raccomandata a.r. oppure PEC da inviarsi a Terasweb, con effetto dalla data di ricezione della stessa. In mancanza di recesso comunicato con le modalità e nei termini sopra previsti, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.

#### Art. 13. Corrispettivi, fatturazione e pagamenti

13.1 Per tutti i Servizi forniti, il Cliente corrisponderà a Terasweb i canoni e i prezzi vigenti alla data della sottoscrizione del Contratto e indicati nelle condizioni economiche, fatto salvo quanto previsto all'Art. 12.6. Il canone di abbonamento al Servizio decorrerà dall'attivazione dello stesso. Il pagamento di importi, effettuato da parte di terzi, non conferirà a questi ultimi alcun diritto nei confronti di Terasweb. L'imposta sul valore aggiunto (IVA) laddove applicata, è sempre conteggiata avuto riguardo alle disposizioni di legge vigenti al momento dell'emissione della fattura. Eventuali incrementi dell'IVA verranno pertanto applicati relativamente alle fatture emesse in seguito dell'entrata in vigore della relativa normativa fiscale.

Terasweb invierà, salvo una diversa richiesta del Cliente, la copia di cortesia delle proprie fatture in formato elettronico presso l'indirizzo di posta elettronica specificato dal Cliente in sede di sottoscrizione del Contratto. Terasweb emetterà le proprie fatture, addebitando l'eventuale importo previsto quale contributo spese di invio e di incasso, secondo l'intervallo temporale indicato nel Contratto e il Cliente dovrà pagare l'importo delle fatture secondo i termini e le modalità indicati.

13.2 Terasweb si riserva il diritto di posticipare la data di fatturazione rispetto a quella indicata nel Contratto nel caso in cui l'addebito a carico del Cliente risultasse di importo assai esiguo. Terasweb si riserva altresì il diritto di anticipare la data di fatturazione rispetto a quella indicata nel Contratto nel caso in cui l'addebito a carico del Cliente fosse superiore al consumo medio del Cliente ovvero evidenziasse un livello anomalo di traffico rispetto al consumo medio della clientela di Terasweb. Nel caso in cui intenda contestare la fattura, il Cliente potrà attivare la procedura di reclamo di cui all'Art. 17 o utilizzare ogni altro strumento di tutela disciplinato dalla normativa vigente, pagando regolarmente gli importi indicati in fattura che non siano contestati.

13.3 In caso di ritardato pagamento il Cliente Consumer dovrà corrispondere a Terasweb, senza necessità di previa intimazione o costituzione in mora, gli interessi al tasso legale.

13.4 In caso di ritardato pagamento, anche parziale, verranno applicati sugli importi non pagati da Cliente un interesse di mora su base annua e pari al tasso legale aumentato del 3% per ogni giorno di ritardo a partire dal giorno successivo alla scadenza della fattura rimasta insoluta, oltre a Euro 16,39 oltre iva, attualmente Euro 20 (venti) iva inclusa, quali spese sostenute per la gestione amministrativa del sollecito al pagamento e per il recupero del credito ai sensi della normativa vigente, oltre ai costi di eventuale disattivazione del servizio, come meglio specificato all'Art. 4.2, e riattivazione del servizio, riportati come costi di attivazione nel Contratto. Rimarrà salva la prova del maggior danno che potrà comprendere i costi di assistenza per il recupero del credito ai sensi dell'Art. 6 del D.L. 192/2012.

13.5 In caso di ritardo del Cliente nel pagamento delle fatture relative all'erogazione dei Servizi, Terasweb invierà al medesimo per iscritto un sollecito al pagamento. Ove anche detto sollecito rimanga senza effetto, Terasweb si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione dei Servizi nelle successive 48 ore, ai sensi dell'articolo 1460 c.c. fino all'avvenuto pagamento, salvo attivarsi per il recupero del credito. La sospensione, ove tecnicamente possibile, sarà limitata al Servizio per il quale non è stato effettuato il pagamento. La riattivazione del servizio sospeso avverrà entro 48 ore lavorative successive a quando si avrà evidenza presso l'istituto di credito di riferimento di Arweb dell'avvenuto pagamento dell'intero importo dovuto. La riattivazione comporta un costo a carico del Cliente di Euro 16,39 oltre iva (attualmente Euro 20 (venti) iva inclusa) che verrà addebitato nella prima fattura emessa successivamente al ripristino dei servizi.

13.6 Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, Terasweb potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., salvi ulteriori rimedi di Legge. In detto caso, a seguito della risoluzione del contratto, Terasweb si riserva la facoltà di richiedere il pagamento dei costi di cessazione del servizio così come specificati al punto 4.2.

13.7 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, Terasweb potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'Art. 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di legge. In detto caso, a seguito della risoluzione del contratto, Terasweb si riserva la facoltà di richiedere il pagamento dei costi di cessazione del servizio così come specificati al punto 4.2. Il permanere della morosità potrebbe comportare, qualora ne ricorrano i presupposti, l'iscrizione del nominativo del Cliente nella banca dati S.I.Mo.I.Tel, relativa alle morosità intenzionali della clientela del settore telefonico, come previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 523 dell'8 ottobre 2015.

13.8 Fatta salva l'ipotesi di parziale contestazione della fattura, in caso di pagamento parziale, Terasweb potrà limitare o sospendere il Servizio secondo quanto stabilito nel presente articolo.

13.9 In caso di mancata fatturazione nei periodi stabiliti e in presenza di recuperi di periodi di competenza arretrati, il Cliente ha la possibilità di richiedere, per i soli periodi arretrati, pagamenti rateizzati senza interessi, per periodi pari al ritardo di fatturazione.

#### Art. 14. Deposito cauzionale

14.1 Terasweb potrà richiedere al Cliente il versamento di un congruo deposito cauzionale infruttifero o un suo adeguamento rispetto alla somma eventualmente richiesta in precedenza, qualora il Cliente abbia dato luogo a irregolarità o ritardi nel pagamento degli importi dovuti, oppure qualora il medesimo abbia effettuato un utilizzo dei Servizi che comporti un livello anomalo di traffico rispetto al consumo abituale del Cliente, ovvero qualora il deposito cauzionale appaia totalmente o parzialmente escusso da Terasweb ai sensi delle presenti Condizioni Generali.

14.2 In caso di mancato e tempestivo adempimento di quanto disposto al punto precedente da parte del Cliente e dopo aver contattato il medesimo al fine di controllare che lo stesso sia consapevole del traffico anomalo effettuato o dell'inadempimento in essere, Terasweb potrà sospendere l'erogazione dei Servizi, informandone immediatamente il Cliente.

In seguito all'avvenuto adempimento da parte del Cliente, Terasweb riattiverà il Servizio sospeso. Qualora il Cliente non adempesse entro 7 (sette) giorni dalla comunicazione dell'avvenuta sospensione, il Contratto sarà automaticamente risolto.

14.3 Per gli importi non pagati e non contestati ai sensi dell'Art. 17, Terasweb potrà rivalersi sulle somme eventualmente corrisposte dal Cliente a titolo di deposito cauzionale.

14.4 In caso di cessazione del presente Contratto e dopo l'integrale pagamento da parte del Cliente di tutti gli importi dovuti, Terasweb restituirà al Cliente le somme corrisposte a titolo di deposito cauzionale entro 30 (trenta) giorni dalla data di cessazione del Contratto.

#### Art. 15. Cessione del Contratto

Terasweb avrà il diritto di cedere a terzi il presente Contratto, o parte di esso, in ogni momento. Il Cliente non potrà cedere il Contratto a terzi senza il preventivo consenso scritto di Terasweb.

#### Art. 16. Segnalazioni e riparazione guasti – servizio e contratto di manutenzione

16.1 Il Cliente dovrà comunicare a Terasweb eventuali difetti nell'erogazione e/o nel funzionamento

dei Servizi per iscritto all'indirizzo email [info@terasweb.it](mailto:info@terasweb.it), oppure telefonicamente allo 042464180 (reparto tecnico), in un orario compreso tra le ore 9.00 e le ore 18.30 dal lunedì al venerdì e tra le ore 9.00 e le ore 12.30 e tra le ore 14.30 e le ore 17.30 il sabato (festivi esclusi).

16.2 Terasweb ripristinerà il regolare funzionamento dei servizi, entro i due giorni lavorativi successivi alla segnalazione del guasto da parte del Cliente, in caso di guasto bloccante entro 3 giorni lavorativi in caso di malfunzionamento/guasto non bloccante. Resta in ogni caso inteso che il tempo di ripristino ivi indicato non si applica in caso di: a) cause di forza maggiore ex Art. 1218 e 1256 c.c.; b) malfunzionamenti e/o guasti causati da terzi ovvero per fatto o apparati di proprietà del Cliente; c) indisponibilità del Cliente, laddove l'accesso presso la sua sede e/o il suo domicilio sia indispensabile per l'esecuzione dell'intervento; d) linee poste in aree speciali o località disagiate. Qualora il guasto o il disservizio sia riconducibile alla rete di accesso, Terasweb si impegna ad avvisare tempestivamente Telecom Italia S.p.A., OpenFiber S.p.A. e/o ogni altro fornitore di servizi competente a livello infrastrutturale, affinché quest'ultimo possa provvedere a risolvere prontamente il problema denunciato. Terasweb non potrà in ogni caso essere ritenuta responsabile ove, pur avendo essa tempestivamente chiesto l'intervento di Telecom Italia S.p.A., OpenFiber S.p.A. e/o altri, il problema segnalato dal Cliente non sia stato risolto.

16.3 Il servizio di riparazione è gratuito salvo i casi in cui il guasto sia imputabile direttamente o indirettamente al Cliente oppure riguardi un bene strumentale di proprietà dell'utente. Terasweb fornisce ai Clienti che ne facciano richiesta un ulteriore servizio di manutenzione personalizzata, le cui condizioni economiche e tecniche sono da stabilire tra le parti con apposito accordo. Terasweb fornirà, inoltre, il servizio di assistenza per ogni informazione e chiarimento che il Cliente richieda.

16.4 Terasweb potrà non eseguire le modifiche richieste dal Cliente quando ciò possa comportare danneggiamenti all'integrità della rete o al suo corretto funzionamento.

16.5 Nel caso in cui le richieste di modifica provengano da Cliente moroso, Terasweb provvederà a soddisfare le richieste soltanto dopo che sia stata sanata la morosità.

16.6 Tutti gli interventi relativi al funzionamento dei Servizi potranno essere eseguiti soltanto da Terasweb o da terzi incaricati da Terasweb.

16.7 Il servizio di manutenzione dei Prodotti venduti e delle relative Apparecchiature, che potrà essere effettuato da Terasweb o da ditta da essa incaricata, consiste nel ripristino delle funzionalità degli apparati, per mezzo di sostituzione e/o riparazione di parti e/o componenti, ovvero degli interi apparati che a giudizio di Terasweb risultino difettosi o guasti. Gli interventi di manutenzione correttiva potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di Terasweb ed essere eseguiti, secondo la natura del malfunzionamento o del guasto comunicato dal Cliente, da remoto e/o presso i locali del Cliente ove l'apparato è installato. I Prodotti, le Apparecchiature, o le singole parti di ricambio, che Terasweb dovrà sostituire nello svolgimento del servizio di manutenzione, avranno caratteristiche e funzioni analoghe o equivalenti a quelli sostituiti che Terasweb provvederà a ritirare. Il Cliente si impegna a concordare con Terasweb le date in cui tali interventi potranno essere effettuati. Terasweb garantisce il proprio intervento esclusivamente per il funzionamento delle Apparecchiature messe a disposizione con i servizi forniti secondo le condizioni contrattualmente previste.

16.8 Il servizio di manutenzione non comprende: a) la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, quali a titolo esemplificativo carta, inchiostri, nastri, la sostituzione di batterie o pile e la manutenzione di dispositivi elettrici di alimentazione non forniti congiuntamente ai Prodotti e alle Apparecchiature; b) le riparazioni rese necessarie dall'uso non corretto dei Prodotti e delle Apparecchiature, dal cattivo funzionamento dei dispositivi di protezione elettrica, fra cui le prese di terra, e dei dispositivi di protezione contro le sovratensioni atmosferiche, dalla mancata conformità degli impianti elettrici alle norme vigenti, dall'impiego di materiali non conformi alle istruzioni impartite da Terasweb, da modifiche circuitali o di sistema che non siano state eseguite o concordate con Terasweb. Sono inoltre a carico del Cliente le opere e gli interventi accessori tra i quali a titolo esemplificativo tutti gli eventuali interventi e/o opere connessi all'impianto elettrico, gli interventi di predisposizione, adeguamento e ripristino di opere murarie, nonché tutti gli interventi e/o opere relativi ai dispositivi per la protezione dei Prodotti e degli impianti, anche nel caso in cui tali interventi e/o opere siano stati espressamente richiesti da Terasweb. Tutti gli interventi e/o opere dovranno essere realizzati tenendo conto delle normative vigenti ed in particolare di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di sicurezza sui posti di lavoro.

16.9 Sono altresì a carico del Cliente gli interventi che comportino una modifica delle configurazioni dei dispositivi venduti fatte al momento della loro installazione. In tali casi, sarà addebitato al Cliente un corrispettivo, così come definito nel listino Terasweb in vigore al momento e a disposizione del Cliente chiamando il Servizio Clienti Terasweb al numero 0424 64180 (reparto commerciale).

16.10 Il Cliente potrà avvalersi del servizio di manutenzione correttiva nel c.d. periodo base di disponibilità, corrispondente al periodo da lunedì a venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 18.00. Per gli interventi richiesti dal Cliente fuori del suddetto periodo base di disponibilità, laddove sia necessario e possibile porli in essere, sarà addebitato allo stesso un ulteriore corrispettivo calcolato in base alle tariffe orarie della manodopera del listino Terasweb in vigore al momento e accessibile chiamando il Servizio Clienti al numero 0424 64180 (reparto commerciale). Per gli interventi richiesti dal Cliente che si dovessero protrarre oltre il normale orario di lavoro, sarà addebitato solamente il tempo eccedente tale orario, in ore arrotondate per difetto.

#### Art. 17. Reclami e rimborsi

17.1 Il Cliente potrà immediatamente e non oltre il termine di 15 (quindici) giorni dal verificarsi dell'evento, inviare le richieste di rimborso o di indennizzo o i reclami relativi alla fatturazione con ogni mezzo (via posta, PEC, tel, e-mail o fax), purché confermati con successiva lettera raccomandata A/R oppure PEC, salvo il termine stabilito per reclami riferiti alla fatturazione dal successivo Art. 17.5 del presente contratto.

17.2 Terasweb esaminerà il reclamo e fornirà un riscontro al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento della conferma scritta del reclamo. Effettuate le opportune verifiche, Terasweb liquiderà il rimborso o l'indennizzo, ove dovuto, direttamente al Cliente o mediante accredito sulla prima fattura successiva alla data di definizione della richiesta di rimborso. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Terasweb, entro detto termine, informerà il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

17.3 Qualora il Cliente non fosse soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso, lo stesso potrà ottenere, dietro richiesta scritta, la documentazione relativa alle verifiche svolte da Terasweb per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'Art.22.

17.4 Qualora il Cliente avesse esperito le procedure previste nell'Art.16 e, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento da parte di Terasweb della comunicazione di cui al punto 14.1, non fosse stato posto rimedio ad eventuali difetti di funzionamento che impediscano totalmente l'utilizzo dei Servizi, il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità di cui all'Art. 4 e con effetto dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso.

17.5 In caso di reclamo riferito alla fatturazione per eventuale traffico anomalo, il Cliente dovrà far pervenire una contestazione formale non oltre 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura stessa. Il reclamo dovrà essere trasmesso tramite lettera raccomandata A/R oppure PEC all'indirizzo [terasweb@pec.it](mailto:terasweb@pec.it). Eventuali contestazioni pervenute successivamente al termine precedentemente indicato, saranno considerate invalide e non verrà corrisposto alcun rimborso. La presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento degli importi non contestati nei termini di scadenza indicati e di quelli contestati nel caso in cui il reclamo si intenda respinto o archiviato.

**Art. 18. Condizione risolutiva**

Il Contratto si risolverà di diritto nel caso in cui il Cliente venga sottoposto a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali, divenga in ogni caso insolvente o ceda i beni ai creditori, subisca un sequestro o altra forma di vincolo sui propri beni o venga messo in liquidazione, volontariamente o coattivamente, salvo che Terasweb decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

**Art. 19. Clausola risolutiva espressa**

In caso di mancato rispetto delle obbligazioni di cui all'Art. 10 punti a) b) e c), all'art. 13 e all'art. 14 delle presenti Condizioni Generali da parte del Cliente, Terasweb potrà risolvere il contratto ex Art. 1456 c.c. mediante comunicazione scritta al Cliente dell'intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno.

**Art. 20. Limitazioni di responsabilità**

20.1 Terasweb, assumendo nei confronti del Cliente una obbligazione di mezzi, non potrà essere considerata responsabile verso il Cliente, i soggetti ad esso direttamente o indirettamente connessi o i terzi -salvi i casi di proprio dolo o colpa grave-, per i danni, le perdite, gli esborsi e i costi da questi eventualmente sopportati in caso di sospensione, interruzione, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da: a) difettoso o errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente; b) difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente; c) effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da Terasweb di interventi e/o manomissioni sui Servizi e sulle Apparecchiature; d) forza maggiore o caso fortuito (ad esempio, eventi quali esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, scioperi, ecc.); e) interruzione totale o parziale dei servizi di accesso locale o di terminazione della chiamata forniti da altro operatore di telecomunicazioni; f) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza e infortunistica; g) per i Servizi per i quali è necessaria la connessione internet, guasti alla rete locale a cui venga collegata la linea per la connessione a internet o indisponibilità del servizio di connessione causata da interruzione totale o parziale dei servizi forniti da altri operatori di telecomunicazioni; h) cattivo funzionamento dei Servizi forniti da altro operatore di telecomunicazioni, nei casi in cui Terasweb si limiti ad agire nella veste di semplice rivenditore dei Servizi forniti da altro operatore.

In nessun caso Terasweb sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali, danno all'immagine o altri danni indiretti di qualsiasi natura, limitandosi la responsabilità di Terasweb al solo danno emergente e nei limiti di quanto stabilito nella Carta dei Servizi di Terasweb pubblicata sul sito internet indicato in premessa.

Per quanto non espressamente previsto nelle presenti Condizioni Generali si rinvia alle vigenti norme di legge.

**Art. 21. Contratto a distanza o stipulato fuori dai locali commerciali.**

Fermo restando quanto previsto all'Art. 4.4 del presente contratto, in caso di conclusione del Contratto a distanza o fuori dai locali commerciali, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 45 ss. del D.Lgs. n. 206/2005, il Cliente Consumer potrà recedere dal Contratto mediante comunicazione da inviare presso la sede di Terasweb con lettera raccomandata A/R oppure PEC entro 14 (quattordici) giorni lavorativi dalla conclusione del medesimo, secondo il disposto di cui agli Artt. 64 ss. del D.Lgs. n. 206/2005. Nel caso in cui le obbligazioni derivanti dal contratto siano state in tutto o in parte eseguite si applicano le disposizioni di cui all'Art. 67 del medesimo D.Lgs. n. 206/2005. In particolare, nel caso in cui al Cliente Consumer siano già state consegnate Apparecchiature di proprietà di Terasweb, il Cliente è tenuto a riconsegnarle a sue spese presso la sede di Terasweb entro dieci giorni lavorativi decorrenti dalla data di consegna delle Apparecchiature stesse.

**Art. 22. Parental Control**

Il Parental Control è un sistema che permette ai Titolari del Contratto di gestire e monitorare l'utilizzo dei dispositivi dei propri minori al fine di assicurare una navigazione sicura.

Per ulteriori informazioni su come funziona il servizio e come attivarlo visitare il nostro sito [terasweb.it](http://terasweb.it)

**Art. 23. Risoluzione controversie e foro competente.**

Al presente contratto si applica la legge italiana. I Clienti che lamentino la violazione di un proprio interesse o diritto proveniente dal presente Contratto o dalle norme in materia di telecomunicazioni attribuite alla competenza dell'Autorità per la Garanzie delle Comunicazioni e che intendano agire in giudizio, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi ai Corecom o altro organismo abilitato. Durante il tentativo obbligatorio di conciliazione e fino al termine del procedimento, sono sospesi i termini per agire in sede giurisdizionale. In caso di esito negativo il Cliente potrà chiedere all'Autorità, al Corecom o altro organismo competente di definire la controversia con provvedimento vincolante. Per qualsiasi controversia riguardante la interpretazione e la esecuzione del presente Contratto e nel caso di ricorso in sede giurisdizionale, sarà competente esclusivamente il Foro di Vicenza. Qualora il Cliente fosse un consumatore inteso come persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, per ogni e qualsiasi controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione del Contratto, le Parti convengono reciprocamente la competenza competente in via esclusiva sarà quello del luogo di residenza o di domicilio elettivo del consumatore stesso.

**Art. 24. Riservatezza e protezione dei dati personali**

Ai sensi degli artt. 12-14 del Regolamento UE 2016/679, Terasweb informa il Cliente, che ne prende atto, che i dati personali da esso forniti potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da Terasweb, Sede via Mori, 7 – 36012 Asiago. Il titolare del trattamento è Terasweb. [info@terasweb.it](mailto:info@terasweb.it) per qualunque informazione inerente il trattamento dei dati personali effettuato dal Titolare, tra cui la richiesta dell'elenco dei responsabili che trattano dati per conto del Titolare stesso. Il trattamento è necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal Contratto e non necessita del consenso del Cliente. Ai sensi degli artt. 15-21 del Regolamento UE 2016/679, il Cliente potrà esercitare i relativi diritti fra i quali la possibilità di consultare, modificare, cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento, rivolgendosi al Titolare medesimo: Terasweb.it, Sede via Mori, 7 – 36012 Asiago. Per ogni altra informazione riguardante il trattamento dei dati personali, si rimanda all'informativa pubblicata sul sito <https://www.terasweb.it/modulistica-e-informativa/>.

23.1 Terasweb si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente ed a mantenerli riservati. Il Cliente fornisce a Terasweb espresso consenso alla trasmissione da parte di questa dei propri dati a soggetti dalla stessa delegati per l'espletamento di servizi tecnici e amministrativi connessi con l'oggetto del presente Contratto e che, a loro volta, siano obbligati al vincolo della riservatezza.

23.2 Il Cliente può consentire a Terasweb di trattare direttamente o comunicare a terzi i propri dati personali per le seguenti ulteriori finalità: elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; inviare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti o servizi; inviare informazioni commerciali; effettuare comunicazioni commerciali interattive.

23.3 Al fine di garantire la riservatezza del registro dei collegamenti, Terasweb adotterà le necessarie

misure tecniche ed organizzative.

23.4 Terasweb e il Cliente si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute nell'esecuzione del Contratto, i dati e le comunicazioni trasmesse per mezzo del Servizio e a non divulgarle ad alcuno senza il consenso dell'altra Parte, salvo che siano già in possesso del soggetto che le riceve prima di tale divulgazione oppure siano di pubblico dominio o impiegate per ragioni non conseguenti alla violazione del presente obbligo di riservatezza o siano stati ottenuti da terzi non soggetti a vincoli di riservatezza. È fatta salva la possibilità per Terasweb e per il Cliente di trasmettere tali informazioni, dati e comunicazioni ai propri dipendenti o incaricati che necessitino di conoscerle ai fini del trattamento degli stessi consentito dal Contratto.

23.5 Ai sensi, per gli effetti e nei limiti di cui alle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali, Terasweb garantisce la riservatezza delle comunicazioni effettuate attraverso il servizio di posta elettronica offerto al Cliente. Le predette comunicazioni non saranno verificate, controllate o sottoposte a censura da parte di Terasweb, ad esclusione di eventuali provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria nelle forme e nelle modalità previste dalla legge.

23.6 Il Cliente potrà comunicare a Terasweb con pec o raccomandata A/R, eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

23.7 Per tutto quanto non espressamente previsto nelle presenti condizioni, in tema di privacy si rimanda all'apposita Informativa privacy consumer allegata alla presente.

**Art. 25. Gestione degli interventi nel rispetto della sicurezza (D.Lgs. n. 81/2008)**

Il Cliente si obbliga a dichiarare la presenza di rischi specifici ai sensi del D.Lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, ed a fornire copia dei regolamenti e delle procedure interne approntati, con particolare riferimento alla disposizione dei locali ed ai rischi connessi all'impianto elettrico, unitamente al documento informativo generale in materia di direttive, procedure e raccomandazioni a tutela della sicurezza sul lavoro. Si impegna a predisporre ed attuare, nell'ambito dell'esatta esecuzione della prestazione, tutte le misure di sicurezza necessarie a garantire e tutelare l'incolumità e la salute delle persone, in modo da prevenire ogni possibile situazione di fatto anche potenzialmente lesiva della sicurezza. Il Cliente comunicherà inoltre qualunque modifica, disposizione attuativa o diversa specificazione normativa o regolamentare, direttamente attinente alle misure di sicurezza da rispettare nell'esecuzione del Contratto di cui lo stesso sia venuto a conoscenza e che dovesse intervenire prima dell'inizio delle attività o durante l'esecuzione delle stesse, rispondendo, in difetto, per il risarcimento di tutti i danni che dovessero derivare a Terasweb, anche a titolo di sanzione, per effetto della mancata attuazione delle misure di prevenzione e protezione.

\*\*\*

Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto agli articoli 1341, 2° comma e 1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara di conoscere ed accettare espressamente, i seguenti articoli delle Condizioni Generali del Contratto Consumer ver. 10/19: Art. 4. "Durata, proroga tacita e recesso", Art. 7 "Apparecchiature in comodato d'uso e prodotti in vendita", Articolo 9 - Responsabilità per i Servizi, Art. 11. Manleva e responsabilità del Cliente, Art. 12. Variazione dei Servizi e delle Modalità di Pagamento, Trasloco, Art.

13. Corrispettivi, fatturazione e pagamenti, Art. 15. Cessione del Contratto, Art. 17. Reclami e rimborsi, Art. 19. Clausola risolutiva espressa, Art. 20. Limitazioni di responsabilità, Art. 21. Contratto a distanza o stipulato fuori dai locali commerciali, Art. 22. Foro competente. Le clausole unilateralmente predisposte sopra indicate, sono state oggetto di trattativa individuale con il Cliente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 34, co. 5 Codice del Consumo.