

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO IREN MERCATO SERVIZIO DI CONNETTIVITA' FIBRA

Definizioni

Fornitore: Iren Mercato S.p.A., con sede legale a Genova, in Via dei SS. Giacomo e Filippo 7, 16122, C.F. 01178580997, Società partecipante al Gruppo IVA Iren (Partita IVA del Gruppo 02863660359) (di seguito anche "Iren Mercato").

Cliente: si intende il cliente privato, persona fisica, che conclude con Iren Mercato il Contratto per l'erogazione del Servizio di Connettività, ad uso personale, con finalità non riferibili alla propria attività commerciale, imprenditoriale o professionale, eventualmente svolta.

Apparato: indica il dispositivo che consente al Cliente di accedere alla Rete e di fruire del Servizio di Connettività, avente le caratteristiche descritte nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi (a titolo esemplificativo, modem e ogni altra analoga soluzione integrata hardware e software). L'Apparato viene fornito da Iren Mercato al Cliente in comodato d'uso gratuito, salvo il caso in cui il Cliente, in sede di conclusione del Contratto, manifesti espressamente e per iscritto la propria volontà di utilizzare un proprio apparato e detto apparato abbia le caratteristiche tecniche indicate nella Sezione 3.2 (*Modem Libero*) della Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi che lo rendono idoneo all'erogazione del Servizio di Connettività Fibra.

Offerta Commerciale: indica l'offerta relativa al Servizio di Connettività che potrà, di volta in volta, prevedere l'applicazione di specifiche condizioni promozionali, come dettagliate nella Sezione 1 (*Condizioni economiche Offerta Iren Fibra Futura*) della Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi.

Open Fiber: indica la società Open Fiber S.p.A., con sede in Milano, Viale Certosa, 2, soggetto che ha la proprietà o la concessione della Rete e che, per conto del Fornitore, eroga il Servizio.

Servizio di Connettività: indica il servizio di connettività e di accesso diretto alla Rete con tecnologia GPON (Gigabit-capable Passive Optical Network) oggetto del Contratto.

Rete: indica la rete di accesso FTTH (Fiber To The Home) di proprietà di Open Fiber o data in concessione alla stessa, che impiega esclusivamente fibra di vetro o polimeri plastici (Fibra Ottica) fino all'Indirizzo di Attivazione, ove viene installato l'Apparato per gestire la trasmissione dati e voce, utilizzando la tecnologia GPON.

Servizi: indica, complessivamente il Servizio di Connettività, il Servizio di Installazione e Attivazione Standard e gli eventuali Servizi Aggiuntivi indicati nell'Offerta Commerciale.

Servizi Aggiuntivi: indica gli interventi e i servizi ulteriori, non compresi nel Servizio di Installazione e Attivazione Standard come descritti nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi, che a fronte di specifica richiesta del Cliente, il Fornitore erogherà ai prezzi indicati.

Carta dei Servizi: indica il documento che disciplina la qualità del Servizio ed i principi che regolano il rapporto tra il Cliente ed il Fornitore, reperibile all'indirizzo <https://www.irenlucegas.it/connettivita-internet>.

Condizioni Generali: indica le presenti condizioni contrattuali.

Contratto: il Contratto è costituito da tutti i documenti contrattuali costituenti la proposta effettuata dal Cliente al Fornitore oppure costituenti la proposta del Fornitore al Cliente, dalle relative accettazioni, compresi le presenti Condizioni Generali, la Carta dei Servizi, la Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi e i relativi documenti di esecuzione, siano essi in formato cartaceo o digitale.

Prezzo: indica il prezzo che il Cliente è tenuto a pagare al Fornitore in base al Contratto.

Dispositivo Cliente: indica il dispositivo o i dispositivi (es. tablet, smartphone, PC etc.) che il Cliente utilizza per usufruire del Servizio di Connettività

Indirizzo di Attivazione: indica l'indirizzo completo dell'abitazione indicata dal Cliente nel Contratto presso la quale il Tecnico effettuerà la consegna dell'Apparato e la prestazione dei Servizi, alle condizioni previste dal Contratto.

Tecnico: indica l'operatore che, per conto di Iren Mercato consegnerà l'Apparato presso l'Indirizzo di Attivazione e presterà il Servizio di Installazione e Attivazione Standard e gli eventuali Servizi Aggiuntivi richiesti dal Cliente, alle condizioni previste dal Contratto.

Servizio di Installazione e Attivazione Standard: indica il servizio di installazione e attivazione, descritto e specificato nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi.

1. Oggetto

1.1 Le presenti Condizioni Generali si applicano al Contratto avente ad oggetto la fornitura al Cliente dei Servizi e dell'Apparato in comodato d'uso gratuito, salvo il caso in cui il Cliente, in sede di conclusione del Contratto, abbia manifestato espressamente e per iscritto la propria volontà di utilizzare un proprio apparato avente le caratteristiche tecniche indicate nella Sezione 3.2 (*Modem Libero*) della Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi. Il Cliente che decida di utilizzare un proprio apparato potrà in qualunque momento richiedere a Iren Mercato la fornitura di un Apparato in comodato d'uso gratuito in sostituzione del proprio apparato, fermo restando che tale

intervento verrà eseguito e fatturato alle condizioni economiche indicate nella Sezione 1 (*Condizioni economiche Offerta Iren Fibra Futura*) della Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi..

1.2 L'Apparato e i Servizi possono essere forniti solo all'interno del territorio italiano (esclusi i territori della Repubblica di San Marino e dello Stato città del Vaticano).

1.3 Nel caso in cui l'Offerta Commerciale acquistata dal Cliente preveda il riconoscimento di uno sconto sul Prezzo nell'ipotesi di contestuale sottoscrizione di altro contratto con Iren Mercato (offerte cd. "bundle"), l'applicazione dello sconto verrà accordata al Cliente fintanto che anche il contratto abbinato nell'ambito dell'offerta bundle risulterà attivo. L'entità dello sconto e le ulteriori condizioni per il relativo mantenimento vengono dettagliate nell'apposita Sezione 1 (*Condizioni economiche Offerta Iren Fibra Futura*) della Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi.

2. Conclusione del Contratto – Condizioni sospensive

2.1 Il Contratto si può concludere:

- nel caso di proposta contrattuale effettuata dal Cliente al Fornitore, nel momento in cui entro il termine di 45 giorni dalla data di sottoscrizione della proposta da parte del Cliente, il Fornitore abbia manifestato per iscritto di accettare detta proposta. Qualora il Fornitore non dovesse inviare l'accettazione al Cliente entro il suddetto termine la proposta del Cliente non produrrà alcun effetto ed il Cliente non potrà pretendere dal Fornitore alcunché per qualsivoglia titolo o motivo;

- nel caso di proposta del Fornitore al Cliente, anche a mezzo corrispondenza o web, nel momento in cui il Fornitore sia venuto a conoscenza dell'avvenuta accettazione della proposta formulata al Cliente; qualora il Cliente non dovesse inviare l'accettazione al Fornitore con le modalità indicate nell'offerta, la proposta del Fornitore non produrrà alcun effetto;

- nel caso in cui la proposta del Fornitore al Cliente venga formulata nel corso di una procedura telefonica (c.d. verbal order), previa rinuncia da parte del Cliente al diritto di accettare l'offerta per iscritto, all'esito di apposita telefonata registrata su supporto durevole. In quest'ultima ipotesi, tuttavia, il Contratto sarà vincolante per il Cliente, alternativamente: a) all'esito di una seconda telefonata registrata su supporto durevole; oppure b) mediante accesso del Cliente ad apposito link dedicato di Iren Mercato, seguendo le istruzioni ivi specificate.

2.2 Fermo restando la conclusione del Contratto ai sensi del precedente articolo 2.1, l'efficacia dello stesso è subordinata all'avveramento di tutte le seguenti condizioni sospensive:

(i) positivo accertamento dell'assenza di precedenti inadempienze del Cliente nei confronti di Iren Mercato ed in generale dell'affidabilità creditizia (credit check) del Cliente;

(ii) intervenuta autorizzazione da parte della Banca all'addebito ricorrente diretto sul conto corrente (SEPA) o sulla carta di credito del Cliente, a seconda della modalità di pagamento scelta dal Cliente;

(iii) positivo accertamento della sussistenza delle condizioni di fattibilità tecnica che consentano la fornitura dei Servizi, secondo quanto indicato al successivo art. 3;

(iv) intervenuta ricezione da parte di Iren Mercato di copia dei documenti attestanti l'identità del Cliente e degli ulteriori dati richiesti da Iren Mercato per l'erogazione dei Servizi.

2.3 Qualora Iren Mercato accerti il mancato avveramento anche di una sola delle condizioni di cui al precedente art. 2.2, il Contratto, anche se già concluso, rimarrà privo di efficacia e Iren Mercato provvederà a darne tempestiva comunicazione scritta o telefonica al Cliente.

3. Installazione ed Attivazione del Servizio

3.1 Prima della conclusione del Contratto ai sensi del precedente art. 2.1, Iren Mercato verificherà da remoto la sussistenza della copertura della Rete presso l'Indirizzo di Attivazione, se del caso, l'esigenza di procedere alla Migrazione.

3.2 Dopo aver accertato l'intervenuto avveramento delle condizioni indicate ai punti da (i) (ii) e (iv) del precedente art. 2.2 in circa 15 giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, Iren Mercato, tramite il Tecnico, contatterà telefonicamente il Cliente, ai riferimenti da lui indicati, per concordare l'appuntamento per la consegna dell'Apparato e la contestuale esecuzione del Servizio di Installazione e Attivazione Standard.

Nel corso dell'intervento, il Tecnico verificherà: (i) l'effettiva copertura della Rete presso l'Indirizzo di Attivazione; (ii) la fattibilità tecnica; (iii) la correttezza dei dati forniti dal Cliente; (iv) gli interventi necessari, la possibilità di eseguire il Servizio di Installazione e Attivazione Standard e la eventuale necessità e/o opportunità di eseguire uno o più Servizi Aggiuntivi.

3.3 Valutata positivamente da parte del Tecnico la disponibilità di copertura della Rete presso l'Indirizzo di Attivazione e la fattibilità tecnica, lo stesso Tecnico procederà all'Installazione e configurazione dell'Apparato, e alle ulteriori attività descritte nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi, effettuando i relativi test funzionali. Completamente con successo

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO IREN MERCATO SERVIZIO DI CONNETTIVITA' FIBRA

l'installazione e configurazione dell'Apparato, il Tecnico validerà tramite applicazione informatica il verbale di collaudo, mettendolo a disposizione del Fornitore e del Cliente. Con l'invio del verbale di collaudo si intende avverata la condizione sospensiva di cui all'articolo 2.2(iii).

3.4 Il Cliente potrà richiedere al Tecnico l'esecuzione di uno o più dei Servizi Aggiuntivi (ma non anche di ulteriori opere preparatorie, come di seguito indicato) alle condizioni economiche indicate nella Sezione "Servizi Aggiuntivi" della Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi, il Tecnico provvederà alla esecuzione dei Servizi Aggiuntivi richiesti, contestualmente all'esecuzione delle attività previste al precedente art. 3.3 e, in tal caso, il verbale di collaudo recherà anche indicazione dei Servizi Aggiuntivi eseguiti..

3.5 Nel caso in cui risultino necessarie opere preparatorie (quali, a titolo esemplificativo, realizzazione di canalette per passaggio prolungamento ottico e, in generale, opere murarie) ulteriori rispetto ai Servizi Aggiuntivi, il Tecnico le indicherà al Cliente in un apposito rapporto tecnico. Pena l'inefficacia del Contratto ai sensi dell'art. 2.3, il Cliente dovrà a far eseguire a proprie cura e spese le opere preparatorie indicate nel rapporto tecnico ,entro i successivi 10 giorni lavorativi..

Dopo aver fatto eseguire le opere preparatorie indicate nel rapporto tecnico , il Cliente entro il predetto termine, dovrà contattare Iren Mercato per concordare un secondo appuntamento. Il Tecnico, nel corso di questo secondo appuntamento verificherà la corretta esecuzione delle opere preparatorie e, in caso di esito positivo, procederà all'installazione e configurazione dell'Apparato , nonché all'esecuzione dei Servizi Aggiuntivi eventualmente richiesti dal Cliente come previsto ai precedenti artt. 3.3 e 3.4.

3.7 Subordinatamente all'avveramento di tutte le condizioni sospensive indicate al precedente art. 2.2, Iren Mercato si impegna a completare l'attivazione del Servizio di Connettività entro 60 giorni dalla conclusione del Contratto. Nel caso in cui siano necessarie opere preparatorie ai sensi del precedente art. 3.5, il predetto termine decorrerà dalla data di completamento delle predette attività da parte del Cliente. Iren Mercato non sarà responsabile di eventuali ritardi derivanti da omessa o ritardata disponibilità del Cliente per la fissazione degli appuntamenti previsti dal presente art. 3 o da eventuali altre inadempienze del Cliente, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la fornitura di informazioni non corrette o imparziali..

3.8 Per attivazione del Servizio si intende il momento in cui il Servizio di Connettività è realmente disponibile all'uso presso l'Indirizzo di Attivazione..

3.9 Nel caso in cui il Tecnico valuti che la copertura della Rete presso l'Indirizzo di Attivazione è assente o insufficiente o che non vi sono comunque le condizioni di fattibilità tecnica (ad esempio perché il Cliente non ha fatto realizzare le necessarie opere preparatorie nel termine indicato) il Contratto, come previsto all'art. 2.3rimarrà privo di efficacia e Iren Mercato provvederà a dare tempestiva comunicazione scritta o telefonica al Cliente.

4. Migrazione

4.1 Nel caso in cui il Cliente al momento della conclusione del Contratto abbia già attiva presso l'Indirizzo di Attivazione una linea di accesso al servizio di connettività erogato da altro operatore (*donating*) e sia tecnicamente possibile trasferire (cd. Migrazione) la linea di accesso esistente, dal precedente operatore (*donating*) al nuovo operatore Iren Mercato (*recipient*), detto passaggio avverrà attraverso una procedura concordata dagli operatori coinvolti e regolata in tutto o in parte dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom).

4.2 Per avviare la procedura di Migrazione verso Iren Mercato, il Cliente dovrà sottoscrivere apposita Richiesta di Migrazione contenuta nella documentazione contrattuale entro 15 giorni dalla conclusione del Contratto, dovrà inviare a Iren Mercato il codice migrazione identificativo della linea da trasferire rilasciato dall'operatore di provenienza (*donating*) ed apposto sulle relative fatture.

4.3 Una volta ricevuto il codice di Migrazione e previa verifica dell'avveramento delle condizioni sospensive di cui al precedente art. 2.2 (i), (ii) e (iv), Iren Mercato avvierà la procedura di Migrazione mediante trasmissione della richiesta di Migrazione all'operatore *donating*, come previsto dal successivo art. 4.5 , trasmettendo al Cliente apposita comunicazione di avvio della procedura. La trasmissione della Richiesta di Migrazione con relativo Codice di Migrazione a Iren Mercato esprime la volontà del Cliente di recedere dal contratto in essere con l'operatore di provenienza che si intenderà cessato a decorrere dalla data di completamento della procedura di Migrazione concordata dal Cliente con l'operatore *recipient* (data di attesa consegna DAC o DAC rimodulata). Il Cliente prende atto che il recesso dal servizio oggetto di trasferimento potrebbe produrre effetti anche in relazione a servizi ulteriori erogati dall'operatore *donating*, sia per ragioni tecniche che in conseguenza di specifiche previsioni contrattuali disciplinanti la prestazione del servizio trasferito.

4.4 Una procedura di Migrazione analoga a quella innanzi descritta trova applicazione nel diverso caso in cui il Cliente abbia attivato presso l'Indirizzo di Attivazione una linea di accesso al Servizio di Connettività erogato da Iren Mercato (*donating*) ed intenda successivamente passare ai servizi di

connettività erogati da un altro operatore (*recipient*). In tal caso, troveranno applicazione le disposizioni di cui agli artt. 15.2, 15.3 e 15.4 alle presenti Condizioni Generali in tema di recesso del Cliente. Il Cliente potrà reperire il Codice di migrazione dell'utenza nelle fatture emesse da Iren Mercato o richiederlo a Iren Mercato tramite i canali di comunicazione riportati nell'art. 25. Il Cliente riconosce che il Codice di migrazione dell'utenza rilasciato da Iren Mercato al Cliente è a quest'ultimo univocamente riferibile ed è esclusiva responsabilità del Cliente custodirlo con la debita cura e segretezza:Iren Mercato non risponderà in alcun modo di eventuali richieste di migrazione che dovessero essere effettuate da terzi con il detto Codice di migrazione

4.5 Previa verifica dell'effettiva volontà del Cliente ad eseguire il trasferimento e della fattibilità dello stesso, Iren Mercato si impegna a cooperare con gli altri operatori coinvolti per il celere completamento delle procedura di Migrazione innanzi descritte, espletando le attività previste, verificando salve le ipotesi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla disciplina della Migrazione. Il Cliente riconosce tuttavia che il completamento della procedura dipende dalle attività svolte da tutti gli operatori coinvolti nella procedura di Migrazione, nonché dalla correttezza della richiesta di Migrazione del Cliente e delle informazioni dallo stesso fornite all'operatore *recipient*. Iren Mercato non risponderà, pertanto, di eventuali esiti negativi, ritardi e/o disservizi derivanti a cause, errori, omissioni o negligenza imputabili a operatori terzi e/o al Cliente. Nelle ipotesi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della procedura di Migrazione, Iren Mercato provvederà in conformità alla disciplina applicabile a svolgere le attività a suo carico ai fini della corretta attuazione della volontà del Cliente, fermo restando che l'esito della procedura e le relative tempistiche di implementazione dipenderanno dalla disciplina di volta in volta applicabile, nonché dalla collaborazione di tutti gli operatori coinvolti e dallo stato di avanzamento della procedura di Migrazione: nei limiti previsti dalla disciplina applicabile, l'eventuale ripristino della situazione anteriore alla richiesta di Migrazione, ove la relativa procedura fosse in fase avanzata, potrebbe richiedere la sottoscrizione di un nuovo contratto e addebito di ulteriori costi a carico del Cliente.

5. Diritto di ripensamento del Cliente

5.1 In virtù di quanto previsto dall'art. 52 del Capo I del Titolo III della Parte III del Codice del Consumo di cui al D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e ss.mm.ii (di seguito il "Codice del Consumo"), il Cliente che abbia concluso il Contratto attraverso mezzi di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali, dispone di un periodo di 14 giorni per esercitare il diritto di ripensamento, secondo quanto di seguito stabilito.

5.2 Il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento decorre dalla data di perfezionamento del Contratto ai sensi del precedente art. 2.1.

5.3 Il diritto di ripensamento va esercitato mediante invio a Iren Mercato di una comunicazione in cui il Cliente esprime la propria volontà di recedere dal Contratto, senza necessità di indicarne le ragioni e senza alcuna penalità, eventualmente utilizzando il modulo di ripensamento predisposto da Iren Mercato e facente parte del Contratto o scaricabile dal sito internet di Iren Mercato alla sezione <https://www.irenlucegas.it/connettivita-internet>

5.4 La comunicazione di ripensamento, dovrà essere inoltrata a Iren Mercato con le seguenti modalità alternative:

- a mezzo del servizio postale al seguente recapito: Ripensamento – Nuovi prodotti – Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA;

- a mezzo di posta elettronica, a info.casaonline@irenmercato.it.

5.5 In caso di esercizio del diritto di ripensamento, il Cliente dovrà restituire al Fornitore l'Apparato, con le modalità indicate ai successivi artt. da 12.5 a 12.9.

5.6 Resta inteso che il Cliente può chiedere formalmente l'attivazione del Servizio durante il periodo per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui al precedente punto 5.1, fermo restando che, in tal caso, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Iren Mercato un importo proporzionale alla attività prestate e ai servizi erogati fino al momento in cui il Cliente ha informato Iren Mercato dell'esercizio del diritto di recesso.

6. Obblighi del Cliente

6.1. Il Cliente autorizza Iren Mercato ad avvalersi del Tecnico per l'esecuzione dei Servizi e si impegna a garantire allo stesso l'accesso presso l'Indirizzo di Attivazione nel giorno e nell'orario concordato telefonicamente.

6.2. Il Cliente accetta la soluzione tecnica di installazione adottata dal Tecnico e si impegna a fornire al Tecnico tutte le informazioni necessarie ai fini della esecuzione dei Servizi, nonché a comunicare a Iren Mercato ogni modifica e/o variazione dei dati e delle informazioni rilevanti ai fini della esecuzione degli stessi.

6.3. Il Cliente si impegna a, e garantisce di, custodire e mantenere l'Apparato nel rispetto di tutte le disposizioni applicabili in materia di sicurezza.

6.4. Il Cliente garantisce di essere in possesso di tutte le autorizzazioni per i casi in cui l'installazione debba avvenire su parti comuni condominiali o, comunque, su parti esterne dell'immobile.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO IREN MERCATO SERVIZIO DI CONNETTIVITA' FIBRA

6.5 Il Cliente assume tutti gli obblighi previsti in capo al comodatario dagli articoli 1803 e ss. del codice civile.

7. Prezzo, Modalità di fatturazione e pagamento

7.1 Il Servizio viene erogato al Cliente alle condizioni economiche contenute nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi, all'interno della quale sono anche specificati, modalità e termini di fatturazione, nonché modalità e termini di pagamento.

7.2 Il Cliente provvederà al pagamento dei canoni mensili e del contributo di attivazione nei tempi indicati nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi, alternativamente:

- tramite addebito ricorrente diretto su conto corrente (SEPA); oppure
- tramite addebito ricorrente su carta di credito appartenente ai circuiti indicati nel Contratto.

In caso di pagamento mediante addebito ricorrente sulla Carta di Credito, il Cliente riceverà una comunicazione a mezzo e-mail da parte di Iren Mercato S.p.A. contenente apposito link per accedere al portale sicuro NEXI ove il Cliente potrà registrare la propria Carta di Credito come mezzo di pagamento, mediante inserimento dei relativi dati richiesti (dati intestatario della Carta di Credito; numero carta; data di scadenza; CVV), e autorizzare l'addebito ricorrente del canone mensile e del contributo di attivazione o della relativa rata sulla medesima Carta di Credito. Il Cliente dovrà utilizzare quale metodo di pagamento esclusivamente Carte di Credito a se intestate. Viene in ogni caso esclusa ogni responsabilità in capo a Iren Mercato per il caso di indebito utilizzo da parte del Cliente di Carte di Credito di terzi. Il Cliente si impegna inoltre a manlevare e tenere indenne Iren Mercato da ogni eventuale conseguenza pregiudizievole derivante da azioni di soggetti terzi esperite in conseguenza di indebito utilizzo da parte del Cliente di Carte di Credito intestate a soggetti terzi per l'esecuzione dei pagamenti dovuti in base al presente Contratto.

L'eventuale costo delle operazioni di pagamento dipende dalle condizioni contrattuali in essere tra il Cliente e la Banca.

7.3 Resta inteso che il Cliente, a seconda della specifica Offerta Commerciale acquistata, potrà avvalersi delle eventuali condizioni particolari previste nella Sezione 1 (*Condizioni economiche Offerta Iren Fibra Futura*) della Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi in deroga alle presenti Condizioni Generali.

7.4 Iren Mercato invierà la fattura in formato elettronico e/o tramite posta ordinaria, all'e-mail o all'indirizzo postale indicati nel Contratto. Per l'invio in formato cartaceo potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione.

7.5 Ai riferimenti e contatti indicati nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi, il Cliente potrà altresì ottenere informazioni aggiornate in merito alla tariffa applicabile, ai costi di manutenzione, alle modalità di pagamento e ad eventuali differenze di costo ad esse legate.

8. Ritardato pagamento - Mancato pagamento - Sospensione

8.1 In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento rispetto al termine fissato in fattura, verranno applicati, sugli importi non pagati, interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento fissato dalla BCE (Banca Centrale Europea), così come definito ai sensi dell'art. 2 del D.Lgs. n. 213/1998 (pubblicato in GURI n. 157 dell'8.7.1998), aumentato di 3,5 punti percentuali, dalla data di scadenza alla data di effettivo pagamento, oltre le spese documentabili che il Fornitore avrà sostenuto per il recupero del proprio credito, in accordo con la normativa vigente.

8.2 Nel caso in cui il ritardo nel pagamento si protragga per oltre 30 giorni dalla scadenza del pagamento stesso, il Fornitore, previo preavviso di almeno 15 giorni, si riserva la facoltà di sospendere il Servizio.

8.3 Nel caso di perdurante insolvenza per ulteriori 30 giorni dalla data del secondo sollecito, Iren Mercato procederà a risolvere il Contratto, addebitando al Cliente il costo di disattivazione, i canoni mensili nel frattempo maturati, nonché l'eventuale importo residuo del contributo di attivazione. In tale ipotesi il Cliente dovrà inoltre restituire al Fornitore l'Apparato, con le modalità indicate ai successivi artt. da 12.5 a 12.9.

8.4 La sospensione del Servizio di cui al precedente art. 8.2 - e, per il caso in cui il Cliente paghi quanto dovuto entro il termine di 30 giorni dal secondo sollecito e fornisca entro il medesimo termine prova a Iren Mercato dell'avvenuto pagamento, l'eventuale successiva riattivazione - avvengono con le modalità e con l'addebito dei costi specificati nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi. Il Cliente potrà inviare prova dell'avvenuto pagamento al numero verde 800 90 96 68 o all'indirizzo e-mail info.casaonline@irenmercato.it.

8.5 La contestazione degli addebiti in fattura può avvenire a mezzo raccomandata A/R al seguente recapito Gestione Clienti - Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA; o all'indirizzo e-mail info.casaonline@irenmercato.it, entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della fattura. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.

Nel caso in cui il Cliente non avrà provveduto a corrispondere quanto non

oggetto di contestazione, Iren Mercato, previa comunicazione all'interessato di almeno 15 giorni, avrà la facoltà di sospendere il Servizio erogato sino al pagamento di tali importi.

9 - Servizio fornito

9.1 Il Cliente fruirà del Servizio di Connettività individuato nel Contratto ed alle condizioni indicate nel Contratto medesimo.

9.2 Il Servizio di Connettività sarà fornito secondo gli standard indicati nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi e/o nella Carta dei Servizi consultabile all'indirizzo <https://www.irenlucegas.it/connettivita-internet>, salve diverse previsioni del Contratto, ove non peggiorative.

9.3 Il Cliente accetta e riconosce che l'effettiva velocità del collegamento dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, ivi incluso, a titolo esemplificativo, dal grado di congestione della rete e dal server a cui si collega, oltreché dai fenomeni di attenuazione del segnale ricevuto. Il Fornitore non è pertanto in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale e delle prestazioni apicali indicate nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi, né garantisce un livello minimo di servizio nelle prestazioni upload/download.

9.4 In considerazione e in conformità con le politiche del proprietario della Rete, il Fornitore persegue politiche di una distribuzione democratica delle risorse di rete per consentire un ottimale fruizione del Servizio di Connettività da parte di tutti i Clienti e nel caso di congestione della rete si riserva il diritto di dare priorità ai servizi di navigazione web, posta, ftp, etc.

9.5 Per poter utilizzare il Servizio di Connettività, i Dispositivi Cliente devono possedere i requisiti indicati nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi per i diversi Apparat.

9.6 Il Servizio di Connettività non è disponibile su tutto il territorio nazionale e non è necessariamente disponibile presso l'indirizzo indicato dal Cliente come Indirizzo di Attivazione o presso un qualsiasi particolare indirizzo. Il Fornitore non garantisce la disponibilità del Servizio di Connettività oggetto del Contratto presso l'Indirizzo di Attivazione, né in generale presso un particolare indirizzo del distretto di appartenenza del Cliente o di altro distretto, né su tutto il territorio nazionale. Il Servizio è disponibile nelle aree coperte dalla Rete. Informazioni aggiornate sulla copertura territoriale possono essere reperite sul sito <https://openfiber.it/>.

10. Variazioni contrattuali e dell'Apparato

10.1 Iren Mercato potrà, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche, gestionali o per la necessità di adeguamento a intervenute modifiche normative o a provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom), che non siano suscettibili di inserimento automatico, potrà modificare le condizioni del Contratto informando il Cliente in forma scritta con un preavviso non inferiore a 30 giorni con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse.

Il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto, senza penali, né costi di disattivazione, entro la data di entrata in vigore delle modifiche, dandone comunicazione scritta mediante raccomandata A/R inviata a

Ripensamento - Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA o all'indirizzo e-mail info.casaonline@irenmercato.it.

10.2 In caso di recesso il Cliente sarà, comunque, tenuto a corrispondere gli importi relativi ai canoni maturati sino alla data di efficacia del recesso, nonché al pagamento delle eventuali quote residue per il servizio di attivazione: al proposito, il Cliente avrà la facoltà di scegliere se continuare a pagare le quote residue ratealmente oppure in unica soluzione e la scelta dovrà essere indicata dal Cliente nella comunicazione di recesso di cui al precedente art. 10.1.

10.3 In caso di recesso del Cliente, lo stesso dovrà restituire al Fornitore l'Apparato, con le modalità indicate ai successivi artt. da 12.5 a 12.9.

10.4 In caso di mancato recesso entro il termine di cui al precedente art. 10.1, le modifiche comunicate al Cliente si intenderanno accettate da quest'ultimo.

10.5 Per motivi tecnici e/o in caso di necessità, Iren Mercato si riserva la facoltà di modificare, a propria cura e spese, la tipologia di Apparato fornito al Cliente in comodato d'uso.

10.6 Sono, in ogni caso, recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, che siano imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom), che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura. Tali modifiche non legittimano il Cliente ad esercitare il diritto di recesso di cui al precedente art. 10.1

11 - Fruizione dei Servizi e Apparato

11.1 Il Servizio è destinato esclusivamente ad un utilizzo personale. È fatto divieto al Cliente di rivendere il Servizio o comunque cederlo a terzi a qualsiasi titolo. È altresì escluso l'uso pubblico del Servizio che importa la fruizione dello stesso in luoghi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, bar, alberghi, circoli, comunità ed altri luoghi pubblici ("Uso Pubblico"). Resta, in ogni caso,

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO IREN MERCATO SERVIZIO DI CONNETTIVITA' FIBRA

inteso che il Servizio non potrà essere fruito dal Cliente al di fuori del territorio nazionale italiano.

11.2 Salvo il caso in cui il Cliente, in sede di conclusione del Contratto, manifesti espressamente e per iscritto la volontà di utilizzare un proprio apparato avente le caratteristiche tecniche dettagliate nella Sezione 3.2 (*Modem Libero*) della Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi e nell'apposita pagina consultabile all'indirizzo <https://www.irenlucegas.it/connettivita-internet>, l'Apparato viene consegnato al Cliente a titolo di comodato d'uso gratuito. Il comodato si intende collegato ed accessorio rispetto al Contratto e cessa con la cessazione di quest'ultimo. Il Cliente si obbliga a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, l'Apparato per tutta la durata del Contratto e comunque fino alla riconsegna dello stesso ai sensi dei successivi artt. da 12.5 a 12.10 e non potrà sostituirlo o cederlo a terzi ad alcun titolo.

11.3 Ciascun Apparato potrà essere utilizzato dal Cliente unicamente per fruire del Servizio di Connettività seguendo le istruzioni d'uso eventualmente fornite da Iren Mercato ed in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti.

11.4 Il Cliente non potrà rimuovere e/o sostituire e/o manomettere l'Apparato in alcun modo, né cederlo a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. In caso di violazione da parte del Cliente della obbligazione di cui al presente art. 11.4, gli interventi di riparazione saranno effettuati da Iren Mercato a spese del Cliente. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sull'Apparato potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da Iren Mercato.

11.5 Il Cliente non risponde della perdita dell'Apparato dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità giudiziaria.

11.6 In caso di smarrimento o furto dell'Apparato, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione a Iren Mercato, a mezzo e-mail info.casaonline@irenmercato.it o al numero verde 800 90 96 68. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a Iren Mercato entro 7 (sette) giorni a mezzo raccomandata A/R, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle Autorità competenti. Iren Mercato provvederà alla sostituzione gratuita dell'Apparato solo in caso di furto.

11.7 Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge e/o da altre previsioni del presente Contratto, il Cliente è esclusivamente responsabile di un uso corretto del Servizio di Connettività e dell'Apparato anche da parte di eventuali terzi e si impegna in particolare a rispettare e far rispettare le seguenti previsioni:

a) utilizzare il Servizio di Connettività e l'Apparato in conformità a tutte le disposizioni legislative e regolamentari applicabili, incluse, a titolo meramente esemplificativo, quelle a tutela di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche, segreti, riservatezza di dati personali, diffusione di materiali osceni, contro la morale o l'ordine pubblico o tali da arrecare danno ai minori, molestia o disturbo alla quiete privata ovvero per finalità abusive o fraudolente o comunque vietati dalla legge;

b) astenersi dal violare tramite l'utilizzo del Servizio di Connettività diritti di terzi, quali, a titolo meramente esemplificativo, diritti di proprietà intellettuale e diritti alla riservatezza;

c) consentire, previo preavviso, al personale di Iren Mercato o a terzi da esso incaricati, muniti di documenti di riconoscimento, il pronto accesso ai propri locali per eseguire gli interventi necessari per l'erogazione ed il corretto utilizzo dei Servizi;

d) prestare ogni necessaria collaborazione al fine di consentire a Iren Mercato di verificare il regolare funzionamento dei Servizi.

11.8 Il Cliente si farà carico di installare e rendere operativi eventuali sistemi e dispositivi di sicurezza ed anti-intrusione a protezione della propria rete informatica (quali, a titolo esemplificativo, firewall). Iren Mercato non sarà responsabile dei danni e/o malfunzionamenti o disservizi derivanti al Cliente e/o arrecati a terzi per effetto della mancata installazione di tali sistemi.

11.9 Qualora il Cliente violi gli obblighi previsti dal presente articolo, Iren Mercato potrà, senza preavviso, sospendere, in tutto o in parte, la fornitura dei Servizi fatta salva ogni altra responsabilità prevista dalle leggi vigenti.

12 - Sostituzione dell'Apparato – Restituzione dell'Apparato

12.1 Iren Mercato si riserva il diritto di controllare lo stato d'usura dell'Apparato in possesso del Cliente e, previa comunicazione al Cliente medesimo, di sostituirlo in qualunque momento.

12.2 La sostituzione avverrà informando il Cliente e concordando tempi e modalità dell'intervento. In questo caso, si potrebbe avere una temporanea sospensione dei Servizi, la cui tempistica sarà comunicata al Cliente.

12.3 Il Cliente prende atto ed acconsente che Iren Mercato potrà effettuare degli aggiornamenti tecnologici (aggiornamenti software e/o modifica delle configurazioni) alla Rete, anche in un'ottica di ulteriore sviluppo del Servizio di Connettività, nonché sull'Apparato, necessari per fruire del Servizio di Connettività..

12.4 L'erogazione del Servizio di Connettività da parte di Iren Mercato potrà essere sospesa in caso di interventi programmati di manutenzione, sia a fini manutentivi che di miglioramento delle *performance* della Rete e del Servizio di Connettività stesso, che verranno comunicati con un preavviso di almeno 1

giorno. Iren Mercato potrà, inoltre, sospendere l'erogazione del Servizio di Connettività senza preavviso in caso di guasti alla Rete o all'Apparato e, in generale, in caso di urgenza, fermo restando l'impegno di Iren Mercato a darne comunque informazione il prima possibile al Cliente. Nei predetti casi il Cliente non avrà diritto ad alcuna indennità e/o rimborso dal Fornitore.

12.5 A seguito di qualsivoglia motivo di cessazione del presente Contratto, il Cliente dovrà provvedere a proprie cura e spese a restituire a Iren Mercato l'Apparato, al fine di consentirne il corretto smaltimento.

Tale restituzione dovrà avvenire a mezzo corriere Iren Mercato presso Iren S.p.A. Logistica – Magazzino C.so Svizzera 9510143 Torino entro 14 giorni dalla data dell'avvenuta disattivazione del Servizio.

12.6 Il Cliente potrà, in ogni caso, liberarsi dall'obbligo di restituzione dell'Apparato mediante la consegna, dell'Apparato stesso presso la rete dei Centri di Raccolta Comunali del territorio ove è sito l'Indirizzo di Attivazione, ai fini del suo corretto smaltimento, fermo restando che il Cliente dovrà fornire, nel termine di cui al precedente art. 12.5, a Iren Mercato evidenza dell'avvenuta consegna dell'Apparato al centro di raccolta. Resta inteso che ove il Cliente non effettui la restituzione nel termine e con le modalità di cui al precedente art. 12.5 o non fornisca tempestivamente prova a Iren Mercato della consegna dell'Apparato presso un Centro di Raccolta Comunale, il Cliente dovrà manlevare e tenere indenne Iren Mercato da ogni eventuale danno subito e/o azione avanzata nei suoi confronti in ragione della violazione di norme e disposizioni di legge e regolamentari inerenti allo smaltimento dell'Apparato, fermo, in ogni caso, quanto previsto dal successivo art. 13.1 punto i).

12.7 L'Apparato sarà sotto la completa responsabilità del Cliente fino al rilascio dell'attestato di avvenuta riconsegna al Fornitore.

12.8 L'Apparato dovrà essere restituito integro e non dovrà essere danneggiato.

12.9 L'Apparato, una volta restituito a Iren Mercato, sarà esaminato per valutare eventuali danni o manomissioni non derivanti dal trasporto o dall'installazione/disinstallazione. Il Cliente sarà responsabile della diminuzione del valore dell'Apparato.

12.10 Salva la facoltà di Iren Mercato di sospendere l'erogazione del Servizio di Connettività nei casi di cui al precedente art. 12.4, resta inteso che le disposizioni di cui al presente art. 12 non trovano applicazione nei casi in cui il Cliente abbia scelto, nelle modalità previste al precedente art. 11.2, di utilizzare un proprio apparato.

13 - Manleva

13.1 Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne Iren Mercato e sue consociate, partecipate, controllanti e controllate, dipendenti, collaboratori e rappresentanti e suoi aventi causa in genere, da ogni pretesa, azione ed eccezione di terzi e da ogni conseguenza pregiudizievole - quali a titolo esemplificativo risarcimenti, spese legali, compensi stabiliti in via transattiva, sanzioni penali o amministrative o di altra natura - dovesse derivare, direttamente o indirettamente da qualsiasi utilizzo illecito dei Servizi di Connettività o dell'Apparato posto in essere dal Cliente o da soggetti terzi dallo stesso autorizzati. A titolo esemplificativo per utilizzo illecito si intende quello attuato in violazione di disposizioni legislative o regolamentari o delle previsioni del Contratto o comunque lesivo di diritti di terzi, ivi inclusa l'eventuale violazione di diritti di proprietà intellettuale e industriali di terzi

14 - Responsabilità tra le Parti e verso terzi; limitazioni

14.1 Iren Mercato non sarà in alcun modo responsabile dei danni derivanti al Cliente od a terzi a causa dei ritardi, della sospensione, dell'interruzione o del malfunzionamento del Servizio di Connettività che sia cagionato dal fatto del Cliente o di terzi o che sia dovuto al malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione del dispositivo del Cliente, o alla disattivazione dell'Apparato ad opera del Cliente o che comunque sia dovuto a caso fortuito o forza maggiore.

14.2 Iren Mercato non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi in relazione al Servizio di Connettività o all'Apparato, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Iren Mercato.

14.3 Iren Mercato non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile per atti, omissioni, comportamenti di organizzazioni, società, persone fisiche, associazioni, istituzioni ed altre entità che attraverso il Servizio di Connettività forniscono servizi e/o prodotti.

14.4 Iren Mercato non potrà essere ritenuta responsabile dell'interruzione totale o parziale dei servizi forniti da altri operatori di telecomunicazioni.

14.5 Resta inteso che Iren Mercato non sarà responsabile per danni derivanti al Cliente in conseguenza di 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 regolamentari che inibissero l'erogazione del Servizio di Connettività o disponessero la sospensione o revoca della licenza.

14.6 Iren Mercato non sarà responsabile dei danni e/o malfunzionamenti o disservizi derivanti al Cliente e/o arrecati a terzi per effetto della mancata installazione di sistemi e dispositivi di sicurezza ed anti-intrusione a protezione

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO IREN MERCATO SERVIZIO DI CONNETTIVITA' FIBRA

della rete informatica del Cliente (quali, a titolo esemplificativo, firewall) ai sensi del punto 11.8.

14.7 Iren Mercato non sarà in alcun modo responsabile per:

- danni diretti e/o indiretti;
- pretese contro il Cliente da parte di terzi;
- danni o perdite;
- causati dall'utilizzo improprio, errato o, comunque, non conforme alle istruzioni impartite da Iren Mercato o a previsioni del Contratto, del Servizio di Connettività da parte del Cliente.

14.8 Iren Mercato non assume alcuna responsabilità in merito alle modalità di utilizzo del Servizio di Connettività e dell'Apparato da parte del Cliente, né da parte di terzi, ivi compreso il contenuto o le modalità di comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio di Connettività.

14.9 Iren Mercato non risponde di malfunzionamenti derivanti dall'utilizzo di componenti non forniti e/o installati da Iren Mercato medesima, ivi inclusi apparati terzi scelti dal Cliente e non assume alcuna responsabilità per interventi di installazione, manutenzione o qualsiasi attività effettuata da terzi non autorizzati o incaricati da Iren Mercato, sui Servizi o sull'Apparato.

14.10 Il Cliente è responsabile nei confronti di Iren Mercato per i danni, diretti ed indiretti, incluso il lucro cessante e i danni all'immagine ed alla reputazione commerciale, e per ogni conseguenza pregiudizievole che dovesse prodursi in capo a Iren Mercato per effetto dell'inadempimento di proprie obbligazioni previste dal Contratto.

14.11 Iren Mercato, salve norme inderogabili di legge e salvo il caso di propria colpa grave o dolo, non sarà responsabile nei confronti del Cliente, a causa della mancata disponibilità del Servizio o comunque a causa dell'inadempimento di obbligazioni diverse da quelle oggetto del Contratto, per danni diversi dal danno emergente quali, a titolo meramente esemplificativo, perdite di opportunità e/o di affari, mancati ricavi, o altri danni indiretti derivanti dal mancato funzionamento del Servizio.

14.12 Iren Mercato in nessun caso potrà essere ritenuta responsabile di eventuali problemi nell'utilizzo dell'apparato di proprietà del Cliente o dell'Apparato concesso in comodato d'uso al Cliente, a seconda dei casi, causati da un utilizzo non conforme a quanto indicato nella relativa documentazione tecnica. E' altresì esclusa ogni responsabilità di Iren Mercato per l'interruzione, per la sospensione dell'utilizzabilità o per il malfunzionamento dell'apparato, di proprietà del Cliente o dell'Apparato concesso in comodato d'uso al Cliente, a seconda dei casi, per cause indipendenti dalla volontà di Iren Mercato (a titolo esemplificativo e non esaustivo: a cali di tensione o interruzione o sospensione dell'erogazione di corrente elettrica o malfunzionamenti nell'impianto elettrico del Cliente, al malfunzionamento delle infrastrutture di cui il Cliente autonomamente si avvale, ad interventi effettuati dal Cliente o da parte di soggetti dal medesimo incaricati).

14.13 Iren Mercato non risponderà dei danni subiti dal Cliente o da terzi a causa dell'utilizzo improprio dell'Apparato da parte del Cliente o di terzi. Iren Mercato non potrà, in ogni caso, essere ritenuta responsabile per i danni provocati al Cliente da attività e/o apparecchiature di terzi dallo stesso Cliente incaricati di svolgere, per conto proprio o di terzi, interventi di manutenzione, verifica di funzionamento o riparazione dell'Apparato o dell'impianto di connessione alla Rete realizzato dal Fornitore attraverso il Servizio di Installazione e Attivazione Standard e gli eventuali Servizi Aggiuntivi. Iren Mercato non risponde in alcun caso per danni derivanti da accessi abusivi all'Indirizzo di Abitazione o incendi o altri accadimenti che non siano stati direttamente cagionati da eventuali difetti di conformità dell'Apparato, fermo restando che Iren Mercato non risponderà dei predetti danni ove gli stessi siano stati causati da difetti di conformità di un apparato di proprietà del Cliente.

14.14 In relazione al Servizio di Installazione e Attivazione Standard e ai Servizi Aggiuntivi eventualmente prestati, Iren Mercato non potrà essere chiamata a rispondere:

- a) della mancata esecuzione delle relative attività oggetto di tale servizio, ove dipendente dalla irreperibilità del Cliente;
- b) dei danni causati dalla richiesta del Cliente di utilizzo di un impianto elettrico non idoneo in relazione alla potenza dell'Apparato installato;
- c) della violazione da parte del Cliente di qualunque disposizione e/o provvedimento emesso da enti locali, di regolamenti condominiali e di ogni altra disposizione amministrativa e/o urbanistica rilevante;
- d) dei danni derivanti dal mancato rispetto, da parte del Cliente, in relazione al mantenimento e alla cura dell'Apparato, delle disposizioni applicabili in materia di sicurezza;
- e) di eventuali malfunzionamenti e danni dovuti a interventi eseguiti dal Cliente e/o da terzi dallo stesso incaricati sull'impianto di connessione alla Rete realizzato dal Fornitore tramite il Tecnico.

15 - Durata del Contratto; recesso

15.1 Il Contratto ha durata di 24 mesi a decorrere dal giorno in cui viene attivato il Servizio.

15.2 Trascorsi 24 mesi e qualora il Cliente non invii comunicazione scritta di disdetta mediante lettera raccomandata A/R a Ripensamento – Nuovi prodotti – Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA o all'indirizzo e-mail info.casaonline@irenmercato.it con allegata fotocopia del documento d'identità, con preavviso di almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del Contratto, ovvero proceda telementalmente tramite il sito web di Iren Mercato S.p.A., il contratto si rinnoverà a tempo indeterminato, salvo recesso a norma del successivo art. 15.3.

15.3 Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, fatte salve le prestazioni eseguite ed i crediti eventualmente maturati in data anteriore al recesso. Il Cliente potrà recedere dandone comunicazione per iscritto mediante lettera A/R a Ripensamento – Nuovi prodotti – Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA o all'indirizzo e-mail info.casaonline@irenmercato.it con allegata fotocopia del documento d'identità.

Il recesso avrà efficacia decorsi 30 giorni dalla ricezione da parte di Iren Mercato della relativa comunicazione.

15.4 Salvo quanto previsto dal precedente punto 10.1, qualora il Cliente receda dal Contratto sarà tenuto a pagare a Iren Mercato:

- salvo quanto previsto dal precedente art. 10.1 e dai successivi artt. 15.5 e 15.10, il costo di disattivazione previsto nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi;

- gli importi relativi ai canoni maturati sino alla data di efficacia del recesso; nonché

- le eventuali quote residue per il servizio di attivazione: al proposito il Cliente avrà la facoltà di scegliere se continuare a pagare le quote residue ratealmente oppure in unica soluzione e la scelta dovrà essere indicata dal Cliente nella comunicazione di recesso.

15.5 In attuazione di quanto previsto dall'art. 8 della Delibera 244/08 CSP dell'AGCOM, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto senza addebito di costi qualora non vengano garantiti i livelli di qualità di accesso al Servizio di Connettività dichiarati da Iren Mercato in base al precedente art. 9.2.

15.6 In caso di recesso, il Cliente dovrà restituire al Fornitore l'Apparato, con le modalità indicate ai precedenti artt. da 12.5 a 12.9.

15.7 Iren Mercato potrà recedere dal Contratto qualora risulti che il Cliente abbia fornito dati identificativi non corretti.

15.8 Iren Mercato potrà inoltre recedere dal Contratto con un preavviso di 60 giorni in conseguenza di variazioni della copertura di rete o intervenuti cambi di tecnologia che incidano sull'erogazione del Servizio o di sopravvenuti oggettivi e insormontabili ostacoli tecnici non dipendenti da Iren Mercato, che rendano oggettivamente impossibile l'erogazione del Servizio di Connettività. In tal caso, il Cliente non potrà richiedere indennizzi al Fornitore, per qualsivoglia titolo o motivo.

15.9 Trascorsi i primi 24 mesi di durata del Contratto, Iren Mercato sarà legittimata a recedere dallo stesso in qualunque momento e senza obbligo di motivazione, con preavviso scritto di almeno 60 giorni di anticipo rispetto alla data di efficacia del recesso. In tal caso, al Cliente non sarà addebitato il costo di disattivazione previsto nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi.

15.10 Salvo quanto previsto dall'art. 12.10, in tutti i casi di recesso, il Cliente dovrà restituire al Fornitore l'Apparato con le modalità di cui ai precedenti artt. da 12.5 a 12.9.

16 - Riservatezza e proprietà intellettuale

16.1 Il Cliente si obbliga a non divulgare o rendere comunque accessibili a terzi o altrimenti utilizzare, appropriarsi o sfruttare economicamente a proprio o ad altrui vantaggio, le informazioni di cui verrà a conoscenza in virtù del presente Contratto.

16.2 Il Servizio di Connettività sarà utilizzato dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale di Iren Mercato e/o di terzi. Il Cliente prende atto del fatto che Iren Mercato è esclusiva titolare della documentazione e di ogni altra informazione fornita in occasione o in esecuzione del Contratto e che gli è fatto espresso divieto di riprodurla, comunicarla, divulgarla o farne qualsiasi uso salvi i soli usi strettamente necessari alla fruizione del Servizio di Connettività.

17 - Sospensione del Servizio

17.1 Il Cliente prende atto che, salve altre ipotesi disciplinate dal Contratto o dalla legge, Iren Mercato potrà sospendere l'erogazione dei Servizi in qualunque momento, anche senza preavviso, fermo restando l'impegno di Iren Mercato a darne comunque informazione la prima possibile al Cliente, in caso di guasti alla Rete o all'Apparato, in casi di urgenza o in caso di interventi programmati di manutenzione, i quali ultimi saranno comunicati al Cliente con preavviso di almeno 24 ore.

17.2 Gli eventuali interventi di Iren Mercato non avranno alcun effetto sulla durata del Contratto né potranno costituire causa di inadempimento di Iren Mercato ad alcuno degli obblighi previsti dal Contratto.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO IREN MERCATO SERVIZIO DI CONNETTIVITA' FIBRA

18 – Consumi anomali

18.1 Laddove Iren Mercato, anche tramite terzi incaricati, rilevi:

- consumi anomali per direttrice o volumi rispetto al profilo/consumo medio del Cliente;
- consumi anomali (in termini di minuti di connessione) nell'accesso alla Rete; o
- comportamenti che determinano un rischio di danno economico per Iren Mercato;

quest'ultima si riserva, previa comunicazione al Cliente laddove possibile, di sospendere, in tutto o in parte, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, i Servizi interessati dal traffico anomalo e/o di inviare una fattura anticipata e/o di recedere con effetto immediato dal Contratto.

18.2 In tali casi, i Servizi interessati dalla sospensione verranno ripristinati non appena il Cliente avrà pagato il traffico telefonico sviluppato su detti Servizi ed avrà prestato eventuali ulteriori garanzie richieste da Iren Mercato.

18.3 Iren Mercato si riserva altresì la facoltà di sospendere i Servizi qualora riscontri evidenze di attività illecite o fraudolente, ivi inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, abusi o utilizzi impropri dei Servizi posti in essere ai danni di Iren Mercato, del Cliente o di terzi. Ove sia il Cliente a porre in essere tali attività ai danni di Iren Mercato, quest'ultima ha facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

19 - Servizio di assistenza e manutenzione

19.1 I servizi di assistenza e manutenzione oggetto del Contratto sono quelli descritti nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi, ove sono altresì indicati i riferimenti, i contatti e le modalità per accedere ai servizi.

19.2 Gli interventi di manutenzione potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di Iren Mercato per giustificati motivi: in tal caso l'intervento di manutenzione è a totale carico della stessa Iren Mercato.

19.3 Il Cliente riconosce, in ogni caso, che i Servizi di assistenza e manutenzione sull'apparato compresi nel Contratto sono riservati ai soli Clienti che usufruiscono di un Apparato fornito da Iren Mercato. Nel caso in cui il Cliente abbia optato per utilizzare un proprio apparato (modem libero) , come previsto dal precedente art. 1.1, il Cliente potrà comunque richiedere a Iren Mercato l'esecuzione dei servizi di assistenza e manutenzione alle condizioni economiche indicate nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi, che saranno oggetto di fatturazione separata da parte del Fornitore.

20 - Risoluzione del Contratto

20.1 Fatte salve ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dalla legge o altrimenti previste dal Contratto, Iren Mercato, salvo il diritto al risarcimento dei danni, potrà risolvere il Contratto, in tutto o in parte, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, restando in ogni caso salvo il diritto alla riscossione dei corrispettivi dovuti dal Cliente in ogni caso in cui quest'ultimo sia inadempiente ad una qualsiasi delle obbligazioni di cui agli artt. 6 (Obblighi del Cliente), 8 (Ritardato pagamento – Mancato pagamento – Sospensione), 11 (Fruizione dei Servizi e Apparato), 13 (Manleva), 14 (Responsabilità tra le Parti e verso terzi: limitazioni); 16 (Riservatezza e proprietà intellettuale), 22 (Disclaimer), 24 (Facoltà di subfornitura).

20.2 In caso di risoluzione del Contratto il Cliente dovrà restituire al Fornitore l'Apparato, con le modalità indicate ai precedenti artt. da 12.5 a 12.9.

21 - Cessione del contratto e cessione del credito.

21.1 Il Cliente non potrà trasferire il Contratto, né i diritti né gli obblighi da esso scaturenti, salvo i casi di subentro autorizzato in forma scritta da Iren Mercato.

21.2 Il Fornitore si riserva la facoltà, dandone avviso al Cliente, di cedere/trasferire il Contratto di fornitura ad altra impresa, anche non appartenente al GRUPPO IREN, garantendo comunque al Cliente il mantenimento degli stessi termini e condizioni disciplinati dal Contratto stesso.

21.3 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di cedere i crediti scaturenti dal Contratto ai sensi degli articoli 1260 e segg. Cod. civ.

22 - Disclaimer

Il Cliente dichiara, impegnandosi a trasmettere a sua volta ai diretti utilizzatori del Servizio, gli impegni da esso assunti nei confronti di Iren Mercato, nonché le garanzie a favore dello stesso, di essere a conoscenza:

- del fatto che Iren Mercato non esercita alcun controllo editoriale sul contenuto delle informazioni o comunicazioni trasmesse o ricevute nell'ambito dei Servizi, né assume alcun impegno di controllo delle attività poste in essere dal Cliente;

- che la veicolazione di messaggi, informazioni, transazioni, ecc. attraverso la rete e gli apparati di Iren Mercato, non implicano la loro attribuzione alla medesima, né tanto meno comportano, neppure di fatto, il concretizzarsi di rapporti tra Iren Mercato e il Cliente diversi o ulteriori rispetto a quello qui disciplinato;

- che Iren Mercato non garantisce la verità, completezza, legittimità o sicurezza dei contenuti, beni o servizi, trasmessi, ricevuti o veicolati per mezzo della Rete e degli Apparati.

23 – Controversie - Foro competente - Legge applicabile

23.1 Per le controversie derivante dal Contratto, incluse quelle relative alla sua validità, efficacia, esecuzione ed interpretazione che dovessero insorgere tra il Cliente e Iren Mercato, le Parti dovranno promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione secondo quanto disposto dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'art. 1 della delibera n. 203/18/CONS.

23.2 Per ogni controversia derivante dal Contratto, non definita in sede di conciliazione, le Parti convengono reciprocamente la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di Genova.

23.3 Laddove il Cliente sia un consumatore ai sensi dell'art. 3, del D. Lgs. 206/2005, il Foro competente è quello della residenza o domicilio elettivo di quest'ultimo se ubicata nel territorio dello Stato italiano.

23.4 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.

24- Facoltà di subfornitura

23.1 Iren Mercato ha la facoltà di subappaltare a terzi l'esecuzione di prestazioni necessarie alla messa in opera e mantenimento dei Servizi, servendosi di personale qualificato per assicurare il corretto esercizio degli stessi, senza necessità di preventiva autorizzazione da parte del Cliente.

24.2 Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a Iren Mercato la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. A tal fine, il Cliente si impegna a far accedere negli immobili di sua proprietà il personale autorizzato da Iren Mercato affinché possano essere effettuati i necessari interventi tecnici sulla rete e sugli Apparati di proprietà di Iren Mercato.

25 - Comunicazioni

Tutte le comunicazioni relative al Contratto (compresi eventuali reclami) che non siano espressamente disciplinate in altri articoli del presente documento, dovranno essere inoltrate, complete dei riferimenti identificativi del Contratto, a Iren Mercato con le seguenti modalità:

- Numero verde: 800 90 96 68

- Posta ordinaria generica: Gestione Clienti – Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA

- Mail generica: info.casaonline@irenmercato.it

26. Gestione dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)

Iren Mercato, su richiesta del Cliente, provvederà a ritirare gratuitamente l'eventuale apparato per il collegamento ad una rete di trasmissione dati di proprietà del Cliente (RAEE) sostituito con l'Apparato, tramite personale tecnico dalla medesima incaricato, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente ed a garantire il corretto conferimento in impianti autorizzati. È, comunque, facoltà del Cliente conferire gratuitamente il RAEE presso la rete dei Centri di Raccolta Comunali del territorio ove è sito l'immobile.

27. Registro Elettronico

Il Cliente prende atto che il Fornitore mantiene e aggiorna il Registro Elettronico di funzionamento (log) del Servizio, fruendo delle prestazioni di Open Fiber.