

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER I SERVIZI RFCOM SRL

1. OGGETTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di RFCOM SRL del servizio di accesso ad internet denominato RFCOM SRL (il "Servizio"), descritto sul sito www.rfcom.it. Il Servizio è offerto e fornito da RFCOM SRL alle persone fisiche, alle aziende, agli studi professionali ed agli esercizi commerciali (il "Cliente"/i "Clienti"). RFCOM SRL eroga altresì il Servizio di telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol) descritto sul sito www.rfcom.it e meglio disciplinato nell'Allegato "Opzione voce (RFCOM SRL Voce)" che forma parte integrante del presente contratto. Per "Contratto" si intende l'accordo per la fornitura del Servizio stipulato tra RFCOM SRL e il Cliente, disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, dall'offerta commerciale da ogni altro eventuale allegato all'offerta, nonché dalle condizioni particolari di ogni eventuale successiva Proposta commerciale da parte di RFCOM SRL ed accettata dal Cliente. Il Contratto ha valore di offerta al pubblico da parte di RFCOM SRL. Per "Servizio" si intende qualsiasi prestazione fornita da RFCOM SRL a seguito dell'avvenuta richiesta di attivazione di ciascun Servizio da parte del Cliente. Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e tariffe è consultabile sul sito www.RFCOM.SRL.it.

2. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Il Contratto, attivabile esclusivamente tramite personale RFCOM o incaricati, si intenderà concluso, e pertanto integralmente approvato da entrambe le Parti, nel momento in cui il Cliente, solo dopo aver preso visione del contratto medesimo, avendone compreso i diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni ivi riportate, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 e seg. c.c., firmerà la richiesta di acquisto del Servizio selezionato.

2.2 RFCOM SRL si riserva di non concludere il Contratto nei seguenti casi: a) se il Cliente risultasse inadempiente nei confronti di RFCOM SRL anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali; b) se il Cliente non fornisse 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 risultasse iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, fosse sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali; d) se sussistessero motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione, che impediscano od ostacolino l'attivazione dei Servizi. e) se, in seguito ad una antecedente richiesta di acquisto avvenuta nei diciotto mesi precedenti, e non andata a buon fine per mancanza di copertura del servizio RFCOM SRL comprovata in fase di tentata installazione (cosiddetto "KO tecnico"), la stessa non sia stata ulteriormente integrata presso l'indirizzo di installazione richiesto.

2.3 Fermo restando il diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del D.lgs. 206/2005 e s.m.i. esercitabile dal consumatore entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla conclusione del contratto, ma in ogni caso prima dell'installazione del servizio, senza l'applicazione dei costi pari ad euro 50,00 (cinquanta) IVA inclusa cui all'art.3.5 del contratto, ed il diritto per il medesimo di recedere in qualsiasi momento con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, RFCOM SRL attiverà il servizio con la tecnologia più avanzata disponibile. Al riguardo, solo se tecnicamente e non appena possibile, RFCOM SRL, previa comunicazione al cliente a mezzo posta elettronica, effettuerà l'aggiornamento alla migliore tecnologia disponibile e mediante un intervento tecnico gratuito.

2.4 Al fine di consentire ai tecnici autorizzati l'installazione e l'attivazione del Servizio, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione nonché a garantire il facile accesso al luogo di intervento anche laddove sia necessario il passaggio in parti condominiali comuni o in aree in proprietà di terzi. Il Cliente si impegna inoltre a segnalare preventivamente al tecnico incaricato, il luogo ove l'antenna dovrebbe essere posizionata

(a titolo esemplificativo e non esaustivo, balcone, tetto, piano del locale, etc.), fatta salva diversa valutazione da parte del tecnico incaricato durante il sopralluogo.

2.5 Contestualmente al buon esito dell'intervento, realizzato dal tecnico incaricato dell'installazione dell'antenna, necessaria per il funzionamento del Servizio, RFCOM SRL attiverà il Servizio richiesto. Ad avvenuta installazione ed attivazione, il collegamento ad Internet tramite il servizio RFCOM SRL avverrà per mezzo di un dispositivo collegato con un singolo cavo ethernet direttamente con l'antenna.

2.6 La tipologia di installazione, corrispondente al servizio prescelto, indicata nella scheda servizio, descritta e disponibile in fase di acquisto, può essere: • Standard: attivazione entro 15 (quarantacinque) giorni lavorativi decorrenti dalla firma del contratto • Fast: attivazione entro 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla firma del contratto. I tempi di installazione del Servizio sono garantiti al 90% dei casi, fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a RFCOM SRL e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito od alla forza maggiore.

2.7 Il costo di listino dell'installazione standard e Fast è indicato nella tabella sottostante, salvo promozioni attive al momento della conclusione del contratto: Servizio Installazione standard € 100,00 (IVA inclusa) Installazione Fast € 150,00 (IVA inclusa)

2.8 L'installazione standard e Fast comprendono: • installazione dell'antenna su supporto adeguato e preesistente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, palo per antenna, etc.); • posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima pari a 20 (venti) metri; • tempo di intervento massimo di 2 (due) ore lavorative (in caso di un solo tecnico impiegato) o di 1 (una) ora lavorativa (in caso di due o più tecnici impiegati). Per tutte le tipologie di installazione (standard e Fast), qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto alla tipologia di installazione prevista o nell'ipotesi di espressa richiesta da parte del Cliente, gli stessi dovranno essere preventivamente comunicati al fine di consentire al Cliente medesimo di autorizzare espressamente eventuali oneri aggiuntivi a suo carico. Qualora l'installazione richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte del tecnico incaricato, saranno ad esclusivo carico del Cliente i maggiori costi sopravvenuti. Qualora autorizzati dal Cliente, gli oneri aggiuntivi resteranno ad esclusivo carico del Cliente il quale si impegna preventivamente a corrisponderli al tecnico incaricato ad avvenuta ultimazione dell'installazione. Qualora la sede/abitazione del Cliente sia situata in "area speciale", facilmente individuabile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo le isole con meno di mille abitanti, zone di montagna disabitate, etc.) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo, etc.), il Cliente si impegna preventivamente a corrispondere al tecnico incaricato ogni onere derivante dall'esigenza di utilizzo del mezzo speciale eventualmente necessario per procedere all'installazione a regola d'arte, così come descritta nel presente articolo.

2.9 Le condizioni sopra elencate, restano valide anche per eventuali interventi di riparazione guasti che dovessero verificarsi nel corso della vigenza del Contratto nonché per le procedure di disinstallazione e ritiro dell'antenna a seguito della cessazione del Contratto.

2.10 Ad avvenuta installazione, il tecnico incaricato da RFCOM SRL rilascerà al Cliente copia del "rapporto tecnico di intervento".

2.11 Al momento dell'attivazione del Servizio, RFCOM SRL indicherà al Cliente le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio stesso.

2.12 In caso di impossibilità di attivazione del servizio RFCOM SRL, verificata direttamente dal tecnico autorizzato da RFCOM SRL in fase di installazione, quanto anticipato dal Cliente verrà totalmente rimborsato.

2.13 In caso di cessazione del rapporto contrattuale, il Cliente è tenuto a restituire l'impianto RFCOM SRL e i relativi accessori concessi da RFCOM SRL in comodato d'uso gratuito. Il ritiro degli stessi avverrà a cura del tecnico incaricato da RFCOM SRL; in tal senso, RFCOM SRL contatterà il Cliente affinché lo stesso faciliti l'accesso al luogo di intervento ai fini della relativa disinstallazione. Resta inteso che, nell'ipotesi in cui il Cliente, malgrado esplicita richiesta da parte di RFCOM SRL, non si rendesse disponibile a consentire il ritiro dei dispositivi in comodato d'uso, RFCOM SRL addebiterà al cliente il valore corrispondente.

3. DURATA DEL CONTRATTO – RECESSO

3.1 Il Contratto per l'erogazione del Servizio si intende della durata di 24 (ventiquattro) mesi con tacito rinnovo per eguale periodo, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione.

3.2 RFCOM SRL ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso od a mezzo di Posta Elettronica Certificata comunicata dal Cliente come infra specificato all'art. 9.1.

3.3 In caso di recesso da parte di RFCOM SRL, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo dovuto per tutto il periodo di fruizione del Servizio. Qualora il Cliente vanta un credito, eccedente rispetto all'effettivo periodo di fruizione del Servizio, terminato a seguito del recesso, RFCOM SRL, provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento del Servizio medesimo, mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione del Contratto.

3.4 In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - RFCOM SRL- Via Del Lavoro, 157/L – Montagna in Valtellina (So) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo rcom@pec.it. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni fine mese dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di RFCOM SRL.

3.5 In caso di recesso da parte del Cliente, RFCOM SRL avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo da euro 50,00 (cinquanta) IVA inclusa a euro 80,00 (ottanta) IVA inclusa, quale compensazione dei costi che RFCOM SRL dovrà sostenere per la disattivazione del Servizio per il quale si è esercitato il recesso. Il cliente sarà tenuto al pagamento del canone fino alla fine del mese successivo alla disdetta. In caso di rateizzazione del pagamento dei servizi e prodotti offerti congiuntamente al servizio principale, il Cliente, qualora receda prima dell'orizzonte temporale di rateizzazione, sarà tenuto a corrispondere a RFCOM SRL l'importo residuale in un'unica soluzione ovvero continuando a pagare secondo il piano di rateizzazione in essere. Il piano di rateizzazione suddetto potrà esaurirsi in ogni momento, qualora il Cliente con esplicita richiesta, comunichi ad RFCOM SRL la propria volontà di procedere al pagamento in un'unica soluzione dell'importo residuale.

4. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO

4.1 Il Servizio viene erogato da RFCOM SRL in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto. Al fine di evitare la saturazione della rete e di garantirne comunque l'integrità e la sicurezza, RFCOM SRL, nei limiti in cui sia necessario salvaguardare la rete a favore degli altri utenti, procede alla configurazione del Servizio e dei parametri di rete e può introdurre, dove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete. A tal fine potranno applicate misure ragionevoli di gestione del traffico ritenute trasparenti, non discriminatorie e proporzionate, basate esclusivamente su requisiti di qualità tecnica del servizio obiettivamente diversi per specifiche categorie di traffico. Tali misure sono automatiche e temporanee e agiscono al raggiungimento di un alto livello di congestione dei nodi di accesso, situazione che viene verificata ed aggiornata costantemente in ogni

momento per disattivare le misure di gestione del traffico ove non più necessarie. Nell'ipotesi di servizi che prevedano l'uso di IP dinamico, qualora le condizioni tecniche al momento dell'utilizzo dei suddetti non consentano tale associazione, RFCOM SRL si riserva la facoltà di fornire IP dinamico di tipo privato (secondo RFC1918 e 6598) al fine di garantire prestazioni qualitative equivalenti.

4.2 Al fine di salvaguardare la rete nell'interesse di tutti gli utenti, RFCOM SRL, a mezzo raccomandata A/R/posta elettronica certificata, inviterà tutti coloro che utilizzino impropriamente la rete, a farne un utilizzo in linea con il profilo prescelto. Nell'ipotesi in cui, malgrado le ripetute segnalazioni di RFCOM SRL in ordine al riscontrato utilizzo improprio del servizio da parte del Cliente, RFCOM SRL si riserva di intervenire secondo le modalità più idonee alla situazione.

4.3 In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati e/o alla rete funzionali all'erogazione del Servizio di RFCOM SRL, dovuti a caso fortuito od a forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, RFCOM SRL avrà facoltà di sospendere il Servizio in ogni momento, in tutto o in parte, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a RFCOM SRL perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

4.4 Ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che "i servizi vengono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze". Pertanto, RFCOM SRL non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da: • interferenze elettromagnetiche non dipendenti da RFCOM SRL stessa, • imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, o derivanti, • perdita della visibilità ottica tra la sede/abitazione del Cliente e la Stazione Radio Base in disponibilità di RFCOM SRL, dovuta a edificazione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private.

4.5 RFCOM SRL, inoltre, non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da: • particolari condizioni atmosferiche, • errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente, • malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli apparati e/o accessori del Cliente, • manomissioni, interventi o riparazioni effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati da RFCOM SRL, • utilizzo del Servizio in difformità delle istruzioni ricevute, • forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da RFCOM SRL e dipendenti da fatti naturali o dei terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi. Qualora le cause di indisponibilità permanente del Servizio non siano da imputare al Cliente, il Contratto si intenderà risolto e null'altro sarà dovuto a RFCOM SRL salvo la restituzione di eventuali dispositivi e/o corrispettivi pregressi.

4.6 Resta inteso che RFCOM SRL 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 del Servizio o disponessero la sospensione o revoca della licenza.

4.7 RFCOM SRL non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati per danni, perdite, esborsi ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio dovute a cause di forza maggiore e ogni altro evento di cui all'articolo 4.5. In nessun caso RFCOM SRL sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

5. ASSISTENZA AMMINISTRATIVA, TECNICA E SEGNALAZIONE GUASTI

5.1 Il servizio clienti RFCOM SRL garantisce le seguenti tipologie di assistenza: • Amministrativa: per rispondere alle domande di natura commerciale relative agli ordini, all'attivazione del Servizio, alla gestione dell'abbonamento, ai pagamenti e alle fatture. • Tecnica: per rispondere e risolvere problematiche relative alla funzionalità del Servizio stesso (disservizi, guasti, richieste di "how to").

5.2 Il Cliente si impegna a comunicare qualunque segnalazione o eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio attraverso una tra le seguenti modalità disponibili: • apertura del "Ticket" dall'area riservata sul sito www.rfcom.it; • chat (ove disponibile); • telefono – la quale prevede un tempo di risposta dell'operatore non superiore ai 30 (trenta) secondi, decorrenti dalla selezione della funzione Assistenza tecnica in fase di chiamata al centralino, durante i giorni feriali dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 18,00.

5.3 RFCOM SRL confermerà la ricezione della segnalazione del Cliente effettuata così come indicato all'art. 5.2, entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi e fornirà nel minor tempo possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione e chiarimento.

5.4 Con riferimento all'assistenza tecnica, RFCOM SRL assicura un servizio al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti o guasti sulla propria connessione RFCOM SRL per garantire un ripristino delle normali funzionalità in tempi rapidi mediante le seguenti attività: • gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente; • verifica tecnica (analisi/diagnosi/collauda) della segnalazione.

5.5 Nell'ipotesi in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente che comporti un intervento tecnico in loco, si accerti la perfetta funzionalità del Servizio, ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a RFCOM SRL, il suddetto intervento si definisce "intervento a vuoto". A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, si citano di seguito alcune casistiche riconducibili ad un intervento a vuoto e pertanto non imputabili a RFCOM SRL: a) presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, b) errata configurazione dei parametri di rete da parte del Cliente, non in linea con quanto indicato dal supporto RFCOM SRL, c) personal computer e/o router del Cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici, d) mancanza di alimentazione elettrica all'antenna, e) cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici (spostamento/modifica del puntamento dell'antenna) operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate, f) reset dell'antenna tramite pressione sull'apposito pulsante allocato sulla stessa o sull'alimentatore. Viene altresì considerato "intervento a vuoto", l'intervento del tecnico incaricato RFCOM SRL finalizzato all'installazione o disinstallazione dell'impianto RFCOM SRL presso il luogo preventivamente concordato telefonicamente tra RFCOM SRL e il Cliente, nell'ipotesi in cui il Cliente non sia presente presso il luogo medesimo, o nell'ipotesi in cui il Cliente pur essendo presente, non possa far accedere il tecnico incaricato RFCOM SRL in spazi funzionali all'installazione dell'impianto RFCOM SRL (es. spazi comuni condominiali).

5.6 Le segnalazioni rivolte al servizio di assistenza tecnica possono riguardare guasti bloccanti (disservizi) e guasti non bloccanti. Per guasti bloccanti (disservizi) riscontrati sull'apparato del Cliente, solo nell'ipotesi in cui determinino l'impossibilità assoluta di fruire del Servizio in virtù dell'assenza totale di connettività, si intendono: • guasto radio/antenna; • guasto IDU (alimentatore dell'antenna); • guasto cavo/connettori. I Clienti hanno inoltre diritto a SLA dedicati, compresi nel canone del Servizio o dell'opzione, così come di seguito precisati. Per SLA dedicati si intende la risoluzione entro il termine di seguito indicato dei soli guasti bloccanti (disservizi) comunicati dal Cliente aventi causa RFCOM SRL. Di seguito si riportati maggiori dettagli: profili Business 8 ore lavorative della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 08:30 – 18:00 Lunedì/Venerdì (esclusi festivi), profili non business 24 ore lavorative della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 08:30 – 18:00 Lunedì/Venerdì (esclusi festivi).

5.7 Il Cliente è tenuto a corrispondere l'importo previsto per l'intervento a vuoto, direttamente al tecnico incaricato da RFCOM SRL; sarà obbligo del Cliente controfirmare il rapporto tecnico di intervento. Nel caso in cui tale importo non venisse versato al tecnico di riferimento contestualmente all'intervento, dovrà in ogni caso essere versato direttamente a RFCOM SRL.

5.8 Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a RFCOM SRL risolti oltre i tempi definiti dagli SLA dedicati, il Cliente potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata: [numero di giorni di ritardo X canone giornaliero dell'accesso X 1,25]. Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento al canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30. Dal tempo di SLA vanno escluse le sospensioni per i seguenti casi: • cause di forza maggiore; • mancato rilascio delle autorizzazioni da parte di enti pubblici o privati; • sede/abitazione Cliente situata in una "area speciale", facilmente individuabile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo le isole con meno di mille abitanti, zone di montagna disabitate, etc.) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo, etc.); • irreperibilità o impossibilità di accesso presso la sede/abitazione del Cliente per cause imputabili allo stesso.

5.9 RFCOM SRL garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente lo stesso in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni.

6 APPARECCHIATURE E DISPOSITIVI: NOLEGGIO, COMODATO D'USO GRATUITO E GARANZIA

6.1 Qualora, in linea con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di RFCOM SRL di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, la stessa avverrà secondo le modalità descritte sul sito www.rfcom.it 6.2 I suddetti dispositivi sono concessi in comodato d'uso gratuito o noleggiati dal Cliente per tutta la durata del Contratto e sono coperti da garanzia per il periodo medesimo. La garanzia copre i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni eventualmente cagionati dai dispositivi o dall'errata utilizzazione degli stessi ed è tassativamente esclusa nei seguenti casi: a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da RFCOM SRL; b) rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi; c) danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o difetto di manutenzione; d) difetto dovuto ad interruzioni impreviste della fornitura elettrica (compresi gli eventi meteorologici); e) utilizzo dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.

6.3 In caso di difetti di funzionamento, il Cliente dovrà dare tempestiva comunicazione al servizio Assistenza Clienti di RFCOM SRL. Il servizio di assistenza sarà effettuato direttamente da RFCOM SRL o da personale autorizzato, il quale avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso. In caso di danni ai dispositivi coperti da garanzia non sarà addebitato alcun costo al Cliente; viceversa, in caso di danni ai dispositivi, la cui mancanza di garanzia sia stata comprovata, RFCOM SRL si riserva di addebitare i costi equivalenti al valore del dispositivo al Cliente. Di seguito sono riportati i costi IVA inclusa dei dispositivi: • RFCOM SRL Router base – 50,00 € (cinquanta) • RFCOM SRL Router cambium – 70,00 € (settanta) Qualora, in caso di tentata consegna da parte di RFCOM SRL del dispositivo sostitutivo, il cliente non si fosse reso disponibile al ritiro dello stesso, al cliente sarà addebitato il costo dell'eventuale ulteriore dispositivo richiesto.

6.4 Il canone di noleggio dovrà essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale e comprende, a meno di diversa indicazione, il servizio di manutenzione hardware. Nei casi in cui le apparecchiature ed i dispositivi sono stati concessi in comodato d'uso gratuito, è prevista la corresponsione di una tantum a titolo di contributo alla spesa, secondo le modalità indicate nell'offerta

commerciale. Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali modifiche della configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.

6.5 Le apparecchiature e i dispositivi concessi in noleggio o comodato d'uso al Cliente sono e restano di proprietà di RFCOM SRL. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.

6.6 Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare i dispositivi e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento determinato dal normale uso. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi ad alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute ed a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo i dispositivi per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. In caso di violazione di tali obblighi, il Cliente sarà tenuto a risarcire tutti i danni subiti da RFCOM SRL.

6.7 La cessazione del Contratto, da qualunque causa generata, determina automaticamente la cessazione del rapporto connesso al noleggio e al comodato d'uso. In caso di cessazione del Contratto o di recesso, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a RFCOM SRL le apparecchiature noleggiate nel termine di 30 (trenta) giorni. Nel caso in cui la restituzione non avvenga nel termine di 30 (trenta) giorni, il Cliente corrisponderà una penale di euro 12,00 (dodici/00) IVA inclusa per ogni ulteriore giorno di ritardo.

7. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

7.1 Per il Servizio erogato, il Cliente verserà a RFCOM SRL il canone corrispondente alla tipologia di abbonamento prescelto, unitamente ad un importo a titolo di costo installazione, standard o fast (in base alla tipologia prescelta), dell'antenna/apparati radio così come indicato sul sito www.rfcomsrl.it. Al riguardo RFCOM SRL emetterà fattura in formato elettronico. Il cliente potrà altresì richiedere espressamente l'invio della fattura all'indirizzo di posta elettronica comunicato durante la conclusione del contratto.

7.2 Il pagamento del canone connesso al Servizio RFCOM SRL potrà essere corrisposto mediante le seguenti modalità: • con pagamento semestrale a metà semestre di utilizzo con bonifico bancario, Rid o RiBa; • con pagamento annuale due mesi dopo l'inizio dell'anno di utilizzo con bonifico bancario, Rid o RiBa;

7.3 Decorso inutilmente il termine per il pagamento del canone, RFCOM SRL provvederà a diffidare il Cliente a corrispondere l'importo dovuto comprensivo degli interessi di mora maturati entro e non oltre 5 (cinque) giorni dal ricevimento della diffida.

7.4 Decorso inutilmente il termine di cui al precedente 7.3 senza che sia intervenuto il pagamento, RFCOM SRL avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. 7.5 RFCOM SRL rende noto che, gli ordini inseriti verranno annullati qualora il Cliente non provveda al pagamento dell'importo dovuto entro 60 (sessanta) giorni decorrenti dal giorno dell'inserimento dell'ordine nel flusso di acquisto.

8. MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI E VARIAZIONI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

8.1 RFCOM SRL avrà facoltà di apportare modifiche alle condizioni generali di contratto nei seguenti casi per: • sopravvenute e comprovate esigenze tecniche – sia in fase di attivazione, sia nel corso dell'erogazione del servizio; • sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari che richiedano un puntuale adeguamento delle condizioni generali di contratto alle disposizioni medesime; • sopravvenute esigenze di natura tecnica e/o commerciale a vantaggio dell'utenza; • esigenze amministrative/contabili/operative dell'azienda.

8.2 RFCOM SRL comunicherà, con le modalità di cui all'art. 70 co. 4 Codice delle Comunicazioni Elettroniche e all'Allegato 1 della Delibera Agcom 519/15/cons, le modifiche di cui all'art.8.1 con adeguato preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni), specificando il contenuto delle modifiche nonché le motivazioni che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto.

8.3 In mancanza di recesso da parte del Cliente, entro il predetto termine di preavviso, le suddette modifiche saranno efficaci e si intenderanno dallo stesso integralmente ed incondizionatamente accettate.

8.4 Il Cliente, fermo restando la fattibilità tecnica e/o commerciale e la regolarità con i pagamenti dei servizi, potrà richiedere integrazioni o variazioni del Servizio (sia in upgrade sia in downgrade e delle modalità di pagamento secondo quanto previsto nell'offerta commerciale vigente al momento della conclusione del contratto. Per l'attivazione delle suddette variazioni dei Servizi, potrà essere previsto un costo amministrativo così come meglio specificato sul sito www.rfcom.it, nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

8.5 In particolare il Cliente potrà richiedere di variare in riduzione (verso un servizio dell'offerta commerciale vigente al momento della conclusione del contratto) il Servizio acquistato purché siano decorsi almeno 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione del Servizio salvo diversi vincoli promozionali.

8.6 Contestualmente all'avvenuta richiesta di variazione del Servizio, RFCOM SRL comunicherà al Cliente i costi eventuali e le rispettive modalità di pagamento. A pagamento ricevuto, RFCOM SRL effettuerà la variazione comunicando al Cliente l'effettiva data di decorrenza della stessa. I successivi pagamenti prevedranno il canone del nuovo Servizio.

8.7 Il Cliente, purché ciò non comporti una riduzione del canone di servizio, potrà richiedere, attraverso la compilazione di un nuovo ordine di acquisto e la rispettiva segnalazione al Servizio Clienti attraverso la richiesta di Supporto con causale "Trasloco", il trasloco del Servizio presso un nuovo indirizzo.

9. OBBLIGAZIONI E GARANZIE DA PARTE DEL CLIENTE

9.1 Il Cliente si impegna a fornire a RFCOM SRL, fin dal momento della conclusione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica, anche certificata, attivo. Il Cliente si obbliga successivamente ad effettuare ogni eventuale variazione dell'indirizzo di posta elettronica fornito inizialmente attraverso la mail disponibile sul sito www.rfcom.it.

9.2 Il Cliente dovrà provvedere affinché il proprio router e PC abbiano una corretta configurazione, occupandosi di impostare correttamente il software di collegamento. Il Cliente potrà a tal fine contattare l'Assistenza tecnica di RFCOM SRL, i cui riferimenti sono pubblicati sul sito www.rfcom.it.

9.3 Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità la veridicità e la correttezza dei dati forniti al momento dell'attivazione del Servizio per l'esecuzione del presente Contratto e terrà RFCOM SRL indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

9.4 È fatto obbligo al Cliente di comunicare a RFCOM SRL, all'atto della conclusione del Contratto di Servizio, i propri dati anagrafici nonché di indicare le generalità dell'utilizzatore del Servizio e il luogo ove le apparecchiature necessarie per il funzionamento dello stesso dovranno essere collocate, garantendo che nessun utilizzo del Servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi dallo stesso non espressamente autorizzati.

9.5 È vietato in particolare trasferire l'antenna e i relativi accessori hardware necessari per il funzionamento del Servizio presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione. Il Cliente si impegna altresì ad impiegare le credenziali di accesso al Servizio in maniera corretta, utilizzandole solo presso la sede geografica di installazione cui le stesse si riferiscono.

9.6 Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio per invio di pubblicità non richiesta, per scopi illeciti ovvero contrari alla morale, all'ordine pubblico e al buon costume, nonché per trasmettere e/o pubblicare materiale pedopornografico, osceno, volgare, offensivo, diffamatorio e/o materiale illegalmente detenuto o protetto da copyright e comunque lesivo dei diritti di terzi. Il Cliente si impegna inoltre a non trasmettere materiale e/o messaggi idonei ad ingenerare condotte illecite e/o criminose e ad osservare e far osservare ad eventuali

soggetti che utilizzino il Servizio con le proprie credenziali tutti gli obblighi strettamente connessi all'utilizzo del Servizio.

9.7 Il Cliente prende atto e accetta di manlevare e tenere indenne RFCOM SRL da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anomalo del Servizio, anche qualora causato da terzi attraverso l'utilizzo delle proprie credenziali, nonché da ogni pregiudizio, pretesa, azione e/o richiesta di risarcimento danni, avanzata nei confronti di RFCOM SRL che trovi causa o fondamento in azioni o omissioni riconducibili al Cliente o che siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione delle disposizioni previste dalle presenti Condizioni Generali di Contratto.

9.8 Il Cliente garantisce di essere proprietario dei dispositivi necessari per usufruire del Servizio o di essere stato autorizzato all'utilizzo degli stessi.

10. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

10.1 In caso di inadempimento da parte del Cliente delle obbligazioni di cui ai precedenti articoli 9 (Obbligazioni e garanzie da parte del cliente), articolo 7 (Corrispettivi, fatturazione e pagamenti) e nell'ipotesi di cui all'articolo 2, comma 6 relativa all'impossibilità di attivare il Servizio per cause non imputabili a RFCOM SRL, il Contratto si risolverà di diritto ex articolo 1456 c.c., mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso.

10.2 Il Contratto si risolverà altresì 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 RFCOM SRL decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

10.3 RFCOM SRL si riserva il diritto di risolvere il presente Contratto e, conseguentemente, di disattivare il Servizio qualora venisse a conoscenza ovvero determinasse, a suo insindacabile giudizio, che il Cliente sia inadempiente anche a uno solo degli obblighi innanzi indicati - e che, qui, espressamente si richiamano - nonché abbia o stia violando la normativa vigente, fatta comunque salva ogni azione di rivalsa e/o risarcitoria anche nei confronti dei terzi.

11. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

11.1 Ai sensi degli artt.12-14 del Regolamento UE 2016/679, RFCOM SRL informa il Cliente, che ne prende atto, che i dati personali forniti da esso forniti potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da RFCOM SRL– Via Del Lavoro, 157/L – 23020 Montagna in Valtellina (SO). Il titolare del trattamento è RFCOM SRL, che può essere contattata 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: RFCOM SRL. Per ogni altra informazione riguardante il trattamento dei dati personali, si rimanda all'informativa pubblicata sul sito <http://www.rfcom.it>

11.2 RFCOM SRL si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente ed a mantenerli riservati. Il Cliente fornisce a RFCOM SRL 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.

11.3 Nell'ipotesi in cui il Cliente abbia prescelto di pagare i corrispettivi dovuti a RFCOM SRL per l'erogazione del Servizio mediante addebito degli stessi su conto bancario, il Cliente presta preventivamente il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto bancario di ogni variazione dei dati identificativi del costo stesso a RFCOM SRL. Ai fini della fornitura ed erogazione continuativa del Servizio sono trattati anche i dati della banca di appoggio del Cliente.

11.4 Il Cliente può consentire a RFCOM SRL 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.

11.5 Al fine di garantire la riservatezza del registro dei collegamenti, RFCOM SRL adotterà le necessarie misure tecniche ed organizzative.

11.6 RFCOM SRL 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 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 RFCOM SRL 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.

11.7 Ai sensi, per gli effetti e nei limiti di cui alle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali, RFCOM SRL 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 RFCOM SRL, ad esclusione di eventuali provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria nelle forme e nelle modalità previste dalla legge.

11.8 Il Cliente potrà comunicare a RFCOM SRL in via telematica eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

12. DISPOSIZIONI VARIE - COMUNICAZIONI

12.1 Ogni modifica od integrazione del Contratto dovrà essere accettato da entrambe le Parti.

12.2 RFCOM SRL effettuerà tutte le attività di propria competenza ai sensi del Contratto direttamente o tramite terze parti da essa incaricate.

12.3 RFCOM SRL effettuerà le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto all'articolo 9, comma 1. 12.4 Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a RFCOM SRL attraverso via telematica, mediante lettera raccomandata da indirizzare RFCOM SRL – via Del Lavoro, 157/L – Montagna in Valtellina o mediante posta elettronica certificata.

12.5 Il Cliente si obbliga a comunicare a RFCOM SRL, attraverso apposita richiesta di supporto al Servizio Clienti, ogni modifica dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

13. DIVIETO DI CESSIONE

13.1 Il presente Contratto ed il Servizio ad esso relativo hanno natura strettamente personale e, conseguentemente, è fatto divieto al Cliente di cederli, in tutto o in parte, a titolo gratuito od oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto da parte di RFCOM SRL.

14. RECLAMI E INDENNIZZI

14.1 Il Cliente avrà facoltà di inviare i reclami relativi all'erogazione del Servizio tramite apposita funzione di Assistenza dell'Area Cliente.

14.2 Gli indennizzi sono erogabili solo laddove il Servizio oggetto delle presenti Condizioni Generali di Contratto è compatibile con le fattispecie di disservizio di seguito descritte.

14.3 Indennizzo per ritardo nell'attivazione (nuova linea o trasloco) rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea, trasloco (da un indirizzo ad altro del Cliente), senza cambio di operatore della medesima oppure qualora RFCOM SRL non abbia ottemperato ai propri oneri informativi circa i motivi del ritardo rispetto ai tempi necessari per l'attivazione del servizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, RFCOM SRL si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari a euro 3,50 (tre/50) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio da fornire sulla linea; b) un indennizzo pari a euro 1,50 (uno/50) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio non gratuito, 1 (uno) euro per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati. Qualora il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, siano imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione si considera sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione stessa (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancata presenza del Cliente all'appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari, la richiesta di rinvio dell'appuntamento concordato da parte del Cliente, il fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve esser attivato, etc.).

14.4 Indennizzo per indebita sospensione o cessazione amministrativa del servizio: a fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione amministrativa del Servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 14.5, RFCOM SRL si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente e, quando la sospensione o la cessazione amministrativa del Servizio risulti disposta da RFCOM SRL in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari ad euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di sospensione del Servizio; b) un indennizzo pari ad euro 1,50 (uno/50) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio non gratuito, 1 (euro) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

14.5 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui agli articoli 14, comma 3 e 14, comma 4; RFCOM SRL corrisponderà in maniera automatica, gli indennizzi di cui agli articoli 14, comma 3 e 14, comma 4, mediante accredito a partire dalla prima fattura decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione. Qualora l'indennizzo da corrispondere sia superiore al canone indicato nella prima fattura utile, se l'eccedenza fosse superiore a euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura. Per i Servizi ove previsto pagamento anticipato del traffico, la corresponsione avverrà mediante accredito dell'indennizzo, con contestuale segnalazione al Cliente a mezzo e-mail. In caso di cessazione del Contratto o su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio o dalla risoluzione dello stesso. In caso di cessazione del rapporto contrattuale verificatasi prima dell'emissione della fattura contenente l'indennizzo descritto agli artt.14.3 e 14.4, su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente.

14.6 Indennizzi su richiesta; al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a RFCOM SRL, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, RFCOM SRL si impegna entro 45 (quarantacinque) giorni

dalla ricezione della segnalazione ed a fronte di richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo (non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente), il quale verrà corrisposto su base giornaliera in modalità di sconto sulla fattura successiva alla gestione della pratica, per i casi di seguito riportati: • ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio; ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al Servizio di accesso alla rete; • ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero (nei limiti di quanto previsto dalle normative di settore); • malfunzionamento del Servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici (qualora il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a RFCOM SRL, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio), o per malfunzionamento riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati; • malfunzionamento del Servizio da intendersi in funzione di "irregolare o discontinua erogazione del Servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi" imputabile a RFCOM SRL (qualora il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a RFCOM SRL, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio), o per malfunzionamento riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati; • attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, o attivazione di servizi di accesso correlati; • per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, inclusa l'ipotesi di omesso aggiornamento dei dati in caso di variazione o di giustificata e tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato; • ritardo nella risposta alla richiesta di indennizzo medesima (tale indennizzo, calcolato su singola utenza, non sarà moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente e non terrà conto di reclami successivi relativi al medesimo disservizio); • disservizio legato ad altre fattispecie di disservizio imputabili a RFCOM SRL, per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo.

14.7 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui all'articolo 14, comma 6; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'articolo 14, comma 6 verranno liquidati nella fattura successiva all'accertamento del disservizio. 14.8 Esclusione degli indennizzi; alcun indennizzo è dovuto nelle ipotesi di disservizi conseguenti o comunque riconducibili ad un utilizzo improprio del Servizio o non conforme alle Condizioni Generali del Contratto, salvo che RFCOM SRL, a seguito dell'avvenuta conoscenza dell'utilizzo improprio, abbia omesso di azionare i rimedi contrattuali previsti dal presente Contratto.

15. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE

15.1 Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 31 luglio 1997 n. 249, per le controversie eventualmente insorte tra RFCOM SRL ed il Cliente, gli stessi esperiranno il tentativo obbligatorio di conciliazione avanti l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo quanto stabilito dal "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", All. A - Delibera 203/18/CONS, al fine di addivenire ad una soluzione conciliativa della stessa controversia.

16. FORO COMPETENTE

16.1 Per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto, sarà esclusivamente competente il Foro del consumatore. 17. D. Lgs 231/2001 e s.m.i. 17.1 Il Cliente prende atto che RFCOM SRL è tenuta al rispetto del Modello Organizzativo e del Codice Etico approvati dagli organi competenti di quest'ultima, in ottemperanza alle disposizioni di cui al D. Lgs. 231/2001.

ALLEGATO OPZIONE VOCE (RFCOM SRL Voce)

1. PREMESSA

1.1 Il presente allegato forma parte integrante del contratto avente ad oggetto il servizio RFCOM SRL e disciplina, in particolare, le condizioni relative all'opzione voce (RFCOM SRL Voce) ovvero il servizio di telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol) descritto sul sito www.rfcom.it.

1.2 Per quanto non espressamente ivi previsto, si rinvia al contratto RFCOM SRL.

2. OGGETTO

2.1 L'opzione RFCOM SRL Voce è destinata esclusivamente a Clienti che abbiano già un Servizio di accesso ad internet RFCOM SRL attivo e consente agli stessi di effettuare e ricevere telefonate su rete fissa e su rete mobile sia nazionale che internazionale.

2.2 L'opzione RFCOM SRL Voce consente di ottenere una nuova numerazione o di migrare il proprio numero telefonico da un altro operatore telefonico.

3. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE

3.1 RFCOM SRL offre e fornisce l'opzione voce, ai Clienti con un Servizio RFCOM SRL attivo, mediante una tra le seguenti modalità: • il Cliente può scegliere di acquistare l'opzione voce, contestualmente o successivamente poiché nel servizio RFCOM SRL prescelto l'opzione medesima non è inclusa gratuitamente. Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e alle tariffe è richiedibile presso la parte commerciale di RFCOM SRL.

4. UTILIZZO DEL SERVIZIO

4.1 Per il funzionamento dell'opzione voce, RFCOM SRL fornirà su richiesta del Cliente un apposito apparato hardware dotato di porta analogica RJ-11 per il collegamento di un apparato telefonico (telefono fisso o cordless).

4.2 RFCOM SRL indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione dell'opzione voce i dettagli necessari per l'utilizzo.

5. PORTABILITÀ DELLA NUMERAZIONE TELEFONICA

5.1 Ai sensi delle Delibere AGCOM 274/07/CONS, 41/09/CIR, 23/09/CONS, 35/10/CONS, 52/09/CONS, il cliente che intende migrare ad RFCOM SRL, cambiando operatore, può mantenere il proprio numero telefonico, chiedendo direttamente ad RFCOM SRL, l'attivazione del servizio di Service Provider Portability ("SPP").

5.2 Il servizio di SPP, compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica, è prestato da RFCOM SRL (operatore recipient) e presuppone inoltre la collaborazione dell'operatore di provenienza (operatore donating) e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatari della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica (operatore donor).

5.3 Il Cliente dovrà richiedere ad RFCOM SRL l'attivazione del servizio di SPP contestualmente all'ordine di acquisto dell'opzione voce, comunicandogli il suo codice di migrazione. Non è necessario pertanto che il cliente comunichi il recesso al vecchio operatore (donating), sarà RFCOM SRL a trasmettere al vecchio operatore quanto necessario per l'interruzione del precedente rapporto contrattuale.

6. DURATA E RECESSO

6.1 L'opzione voce, trattandosi di accessorio del servizio internet RFCOM SRL, avrà la medesima durata di quest'ultimo, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione del medesimo.

6.2 Resta inteso che il recesso, la risoluzione o la cessazione per qualsiasi causa del contratto relativo al Servizio internet RFCOM SRL, comporterà altresì la risoluzione dell'opzione voce, secondo le modalità descritte all'articolo 10 del contratto medesimo.

6.3 RFCOM SRL ha altresì la facoltà di recedere in qualsiasi momento dalla sola opzione voce, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r o all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente ai sensi dell'art. 12.3 del contratto.

6.4 Nel momento in cui intervenga il recesso da parte di RFCOM SRL, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo eventualmente dovuto per tutto il periodo di fruizione dell'opzione voce. Qualora il Cliente vanti un credito, eccedente rispetto all'effettivo periodo di fruizione dell'opzione voce, terminato a seguito del recesso, RFCOM SRL provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento dell'opzione voce mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione della stessa.

6.5 In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dall'opzione voce, in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - RFCOM SRL – Via Del Lavoro, 157/L – Montagna in Valtellina (SO) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo rcom@pec.it. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di RFCOM SRL.

6.6 Nell'ipotesi di cui all'art. 6.5 del presente Allegato, resta inteso che la disattivazione dell'opzione da parte di RFCOM SRL avverrà entro 30 (trenta) giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici. 6.7 RFCOM SRL si riserva la facoltà di risolvere l'opzione voce, secondo le modalità previste nell'art. 10.1 del contratto RFCOM SRL, in tutte le seguenti ipotesi: a) il Cliente utilizzi impropriamente l'opzione voce al fine di effettuare chiamate vocali ad utenze telefoniche riconducibili a persone giuridiche e/o fisiche che, direttamente o indirettamente, riconoscano al Cliente stesso compensi in denaro e/o vantaggi patrimoniali di qualsiasi natura; b) il Cliente utilizzi impropriamente il Servizio al fine di esercitare continuativamente e professionalmente attività outbound di teleselling e/o telemarketing. In tutte le suddette ipotesi di utilizzo improprio dell'opzione voce da parte del Cliente, senza incorrere in alcuna responsabilità, RFCOM SRL si riserva la facoltà di sospendere e/o di interrompere l'opzione qualora, entro 3 (tre) giorni dalla ricezione di espressa diffida a mezzo raccomandata a/r, il Cliente non interrompa immediatamente ogni condotta lesiva contestata. Resta in ogni caso impregiudicata la facoltà di RFCOM SRL di agire nelle sedi giurisdizionali opportune a tutela dei propri diritti.

7. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO

7.1 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'opzione voce non è paragonabile, quanto a tecnologia, ai servizi di telefonia tradizionali (PSTN), pertanto, in considerazione delle predette caratteristiche tecniche, RFCOM SRL non presta garanzie in ordine alla qualità delle chiamate nonché in ordine alla possibilità di comunicare con terzi in qualsiasi momento. In tal senso nessun danno potrà essere imputabile ad RFCOM SRL.

7.2 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che solo il corretto funzionamento del Servizio RFCOM SRL e la sussistenza delle condizioni tecniche minime di utilizzo previste per il detto servizio consentono una regolare fruizione dell'opzione voce.

7.3 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'opzione voce non garantisce la possibilità di effettuare chiamate a numeri di emergenza ed a servizi o numerazioni cosiddetti "premium" o non geografici e del fatto che sia essenziale mantenere la coerenza fra il comune di installazione geografica di RFCOM SRL e il prefisso del distretto telefonico richiesto con l'opzione voce stessa. Nessuna responsabilità, richiesta, danno o perdita potrà pertanto essere effettuata dal Cliente e/o da terzi a RFCOM SRL come conseguenza dell'utilizzo dell'opzione voce per contattare i predetti servizi o numerazioni "premium" o non geografici o per chiamate a numeri di emergenza.

7.4 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza che la raggiungibilità di alcuni prefissi internazionali/speciali potrebbe essere temporaneamente o definitivamente inibita per motivi antifrode o tecnici, anche dipendenti dai fornitori delle direttrici di traffico telefonico e non direttamente da RFCOM SRL.

7.5 RFCOM SRL non sarà responsabile per alcun danno diretto o indiretto, perdita di dati, di opportunità, di somme, ricavi o di utili, come conseguenza dell'uso dell'opzione voce o dell'incapacità di usarla, di un accesso non autorizzato al Servizio o di un malfunzionamento o interruzione o impossibilità di ricezione e trasmissione di dati. Nessuna richiesta di rimborso o di risarcimento per danni diretti od indiretti, o per qualunque altro titolo, derivanti dall'utilizzo dell'opzione voce potrà pertanto essere rivolta od effettuata dal Cliente e/o da terzi ad RFCOM SRL.

7.6 In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati funzionali all'erogazione dell'opzione voce di RFCOM SRL, dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, RFCOM SRL avrà facoltà di sospendere l'opzione voce in ogni momento, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a RFCOM SRL perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

7.7 Il Cliente potrà comunicare a RFCOM SRL mediante l'area riservata le eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

7.8 RFCOM SRL non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dell'opzione voce causati da: a) utilizzo della stessa in difformità delle istruzioni ricevute; b) difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente; c) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da RFCOM SRL; d) forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da RFCOM SRL e dipendenti da fatti naturali o dei terzi, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi; e) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza ed infortunistica.

7.9 RFCOM SRL non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati per danni, perdite, esborsi ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio dovute a cause di forza maggiore. In nessun caso RFCOM SRL sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

8. ASSISTENZA AMMINISTRATIVA, TECNICA E SEGNALAZIONE GUASTI

8.1 In caso di guasto o disservizio nell'erogazione dell'opzione, per il ripristino della stessa non è previsto alcun vincolo temporale.

9. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

9.1 Per l'opzione voce, il Cliente corrisponderà a RFCOM SRL, qualora non inclusa nel pacchetto connettività e quindi a pagamento, oltre all'eventuale canone mensile e ad un eventuale importo una tantum a titolo di

costo di attivazione, l'importo delle ricariche eventualmente acquistate, il tutto come indicato nelle schede dei servizi di RFCOM SRL. Al riguardo RFCOM SRL emetterà fattura in formato elettronico in riferimento ai costi dell'opzione voce, disponibile presso l'area riservata del cliente e scaricabile dal medesimo in qualsiasi momento.

9.2 Qualora l'opzione voce venisse richiesta successivamente rispetto all'acquisto del servizio di accesso internet RFCOM SRL, il Cliente dovrà corrispondere un importo a copertura delle spese di spedizione dell'eventuale apparato hardware RFCOM SRL in comodato d'uso.

ALLEGATO SERVIZI AGGIUNTIVI E ACCESSORI

1. Premessa

1.1 Il presente allegato forma parte integrante del contratto avente ad oggetto il Servizio e disciplina, in particolare, le condizioni relative ai Pacchetti Aggiuntivi e Accessori offerti da RFCOM SRL in aggiunta al Servizio Base.

1.2 Per quanto non espressamente ivi previsto, si rinvia alle Condizioni Generali del Servizio.

2. Descrizione e modalità di acquisto dei Pacchetti Aggiuntivi e degli Accessori

2.1. RFCOM SRL in aggiunta al Servizio Base offre al Cliente la possibilità di ampliare e potenziare tale Servizio attraverso la selezione di Pacchetti Aggiuntivi e/o Accessori.

2.2. I Pacchetti Aggiuntivi e gli Accessori potranno essere acquistati dai Clienti sia al momento dell'ordine sia in una fase successiva. Nel dettaglio RFCOM SRL offre tali Pacchetti Aggiuntivi e gli Accessori sia ai nuovi Clienti sia ai Clienti RFCOM SRL con un Servizio Base già attivo, in base all'offerta commerciale in vigore al momento dell'acquisto.

2.3. I nuovi Clienti potranno personalizzare il proprio Servizio Base direttamente al momento dell'acquisto, secondo le fasi di configurazione previste nel flusso di acquisto, mentre i Clienti con un Servizio Base già attivo potranno acquistare successivamente tali Pacchetti Aggiuntivi e/o Accessori effettuando una variazione del Servizio Base.

2.4. Pacchetti Aggiuntivi e/o Accessori potranno prevedere, in base all'offerta commerciale in vigore al momento dell'acquisto, un periodo di prova gratuita (di seguito "Prova Gratuita"). La Prova Gratuita prevede che il Cliente, in fase di acquisto, dopo aver selezionato i Pacchetti Aggiuntivi e/o Accessori desiderati, possa usufruirne gratuitamente per un periodo di tempo determinato dall'offerta commerciale vigente al momento dell'acquisto. Entro la scadenza del suddetto termine il Cliente potrà decidere se mantenere tali Pacchetti Aggiuntivi e/o Accessori, oppure eliminarli senza alcun costo. Qualora il Cliente decida di mantenere i Pacchetti Aggiuntivi e/o gli Accessori scelti in fase d'acquisto, al termine del periodo gratuito, in aggiunta al canone del Servizio Base dovrà corrispondere anche il costo dei medesimi Pacchetti Aggiuntivi e/o Accessori, secondo quanto previsto dall'offerta commerciale vigente al momento dell'acquisto.

2.5. Al Servizio Base il Cliente potrà aggiungere i singoli Accessori esclusivamente ove gli stessi non siano già ricompresi nei Pacchetti Aggiuntivi abbinabili al Servizio Base stesso e secondo le condizioni dell'offerta commerciale in vigore al momento dell'acquisto. Gli Accessori sono: a. IP statico, ovvero acquistabile separatamente su un Servizio Base diverso da RFCOM SRL ad eccezione della connessione in fibra FTTH per la quale l'acquisto dell'IP statico deve essere effettuato nel momento dell'attivazione del servizio. In base all'offerta commerciale, la rete IP statica può essere fornita con singolo indirizzo, ovvero in blocchi da 8/16

indirizzi. c. Opzione Cento/Ultra: con l'opzione RFCOM SRL Cento il Cliente può raggiungere velocità di connessione fino a 100 Mb/s in download e 10 Mb/s in upload, in caso di copertura con tecnologia proprietaria RFCOM SRLwave G (EwG) funzionante con frequenze ministeriali licenziate a 28 GHz. In tal caso il servizio è soggetto a limiti tecnologici e geografici per cui potrà essere attivato esclusivamente previa verifica tecnica effettuata dall'installatore RFCOM SRL presso il luogo di attivazione del Servizio, anche in caso di buon esito della verifica di copertura effettuata sul sito internet www.RFCOM_SRL.it. La verifica di copertura in loco è necessaria per verificare la corretta visibilità tra l'Antenna che si intende installare presso il Cliente e la postazione da cui è trasmesso il segnale radio da parte di RFCOM SRL per l'erogazione del Servizio. Con l'opzione RFCOM SRL FTTH il Cliente può raggiungere velocità di connessione fino a a 1 Gb/s in download e 500 Mb/s in upload, in caso di copertura con fibra ottica (FTTH). d. RFCOM SRL router, il Cliente può scegliere di dotarsi di un dispositivo fornito da RFCOM SRL secondo le condizioni dell'offerta commerciale in vigore al momento dell'acquisto del Servizio ed in conformità con l'art. 6 delle condizioni generali del Servizio Base. Resta inteso che in ogni caso e con l'acquisto di uno qualsiasi dei Servizi Base, il Cliente ha sempre la facoltà di non richiedere alcun router, in conformità con la delibera Agcom n. 34/20/CONS. Ai Clienti con Servizi erogati in tecnologia FWA è data la possibilità di noleggiare, in conformità con l'art. 6 delle condizioni generali del Servizio Base, un estensore del segnale Wi-Fi per la rete domestica o dell'ufficio, fino ad un massimo di 3 (tre) Ripetitori.