



Le presenti Condizioni Generali di Contratto definiscono i dati identificativi di **Hellotel Telecomunicazioni s.r.l.** (di seguito "Hellotel") nonché i termini e le modalità generali di fornitura del servizio di accesso ad Internet (di seguito il "Servizio").

#### Art. 1 - Dati identificativi di Hellotel

Hellotel ha la propria sede legale e operativa in Via Mària, 122 – 03100 Frosinone (FR). Hellotel propone il Servizio mediante specifiche e distinte offerte commerciali contenute nel modulo Offerta **Hellotel** (di seguito "Offerte Commerciali"). L'Offerta Commerciale scelta dal Cliente, corredata dalle Condizioni generali di Contratto, unitamente al Modulo di Adesione, costituiscono il Contratto avente ad oggetto la fornitura del Servizio (di seguito il "Contratto"). Hellotel è titolare del Sito web [www.hellotel.it](http://www.hellotel.it) tramite il quale svolge, tra l'altro, attività di commercio elettronico e di vendita del Servizio sulla base di Offerte Commerciali ivi dettagliatamente indicate. Tali Offerte Commerciali, complete delle indicazioni relative al prezzo e alle caratteristiche del Servizio, sono da intendersi quali offerte al pubblico ex art. 1336 c.c.

#### Art. 2 - Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Contratto, del Modulo di Adesione e dell'offerta **Hellotel** si intende per:

- "**Cliente**" il soggetto che ha sottoscritto con **Hellotel** un Contratto per l'erogazione del Servizio;
- "**Rete Wireless**" l'infrastruttura di accesso wireless alle reti pubbliche di telecomunicazioni data in concessione a Hellotel o di proprietà della stessa, che consente la fornitura del Servizio;
- "**Impianto**" il sistema di telecomunicazioni, necessario per l'accesso alla Rete Wireless, di proprietà di **Hellotel**, fornito da **Hellotel** stessa ai propri Clienti;
- "**Apparecchiature**" tutti gli apparecchi, forniti da **Hellotel** necessari alla realizzazione dell'Impianto;
- "**Terminale**" il terminale che il Cliente utilizza per usufruire del Servizio.

#### Art. 3 – Attivazione e descrizione del Servizio

Il Servizio consente al Cliente di accedere alla rete Internet secondo la velocità di connessione e la tariffazione propria dell'offerta Commerciale scelta al momento della sottoscrizione del contratto. L'accesso al Servizio è consentito esclusivamente mediante i codici di identificazione del Cliente (User ID e Password) forniti dal Hellotel a seguito della sottoscrizione del Modulo di Adesione.

L'attivazione del Servizio viene richiesta tramite sottoscrizione e accettazione del Modulo di Adesione, dell'offerta Hellotel e delle Condizioni Generali di Contratto, modulo da restituire unitamente alla fotocopia di un documento di identità valido e alla visura camerale nel caso di utenti Business.

#### Art. 4 - Modalità di prestazione del Servizio

**4.1** Hellotel si impegna ad erogare con continuità e regolarità il Servizio, in conformità con le caratteristiche tecniche dell'offerta Commerciale scelta, riservandosi, comunque, la facoltà di modificare in ogni momento tali caratteristiche al fine di adeguarle a sopravvenute esigenze tecniche o al mutato contesto normativo.

**4.2** Hellotel si riserva inoltre di applicare politiche di "Traffic Shaping", ovvero di ottimizzazione della banda larga disponibile, e quindi di qualità del servizio (QOS), al fine di garantire un funzionamento ottimale della rete e conseguentemente una erogazione del servizio regolare, continuativo e senza interruzioni, così come esplicitato nella Carta dei Servizi Hellotel.

**4.3** Hellotel non è tenuta ad informare il Cliente sulle politiche di "Traffic Shaping" adottate in quanto esse non ostano né impediscono in alcuna maniera l'uso del servizio.

#### Art. 5 - Caratteristiche del Servizio

Il Servizio è fornito mediante utilizzo di frequenze in banda libera condivisa Hiperlan 5 Ghz e Wi-Fi 2,4 Ghz. Le eventuali interferenze che riducano le caratteristiche funzionali del Servizio stesso non sono imputabili alla Hellotel Telecomunicazioni.

Allo stesso tempo il Cliente è consapevole del fatto che in presenza di barriere architettoniche il raggio d'azione diminuisce conseguentemente al fenomeno della "riflessione" e "distorsione" del segnale Wireless. Per i motivi suddetti Hellotel non sarà in alcun modo responsabile del "non corretto" funzionamento del servizio in caso di:

- Spostamento dell'antenna di ricezione, rispetto alla collocazione originaria, a causa del Cliente o di terzi.
- Edificazione di costruzioni, sopravvenienza di alberi, barriere architettoniche, o altre misure fisiche, ad opera del Cliente o di terzi, che interferiscano con il segnale Wireless.
- Interferenza nel segnale Wireless causata da un altro segnale elettromagnetico nell'ambiente circostante il luogo di utilizzo dell'antenna Wireless.

#### Art. 6 - Utilizzo del Servizio

**6.1** Il Servizio è destinato esclusivamente ad un utilizzo personale e non commerciale. È fatto divieto al Cliente di rivendere il Servizio e di utilizzare lo stesso in violazione di qualsivoglia legge o regolamento o in maniera impropria.

**6.2** Il Cliente potrà consentire l'uso del Servizio ai propri dipendenti o collaboratori sotto la propria esclusiva responsabilità. Il Cliente si impegna a conservare i codici di identificazione (UserID e Password) con la massima diligenza e riservatezza. Nei casi di furto, appropriazione indebita, smarrimento o perdita dei codici di identificazione (UserID e/o Password), il Cliente dovrà immediatamente comunicare tali evenienze a Hellotel mediante messaggio di posta elettronica all'indirizzo [info@hellotel.it](mailto:info@hellotel.it) o tramite fax.

**6.3** Il Cliente è responsabile dei danni che per effetto dell'inadempimento degli obblighi di cui al presente articolo dovessero prodursi in capo a Hellotel.

**6.4** Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge e/o da altre previsioni delle presenti Condizioni generali di Contratto o dall'Offerta Commerciale prescelta, il Cliente si impegna a rispettare e fare rispettare le seguenti previsioni:

- a) operare per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni della legge italiana in materia di tutela, civile e penale, di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche;
- b) utilizzare il Servizio in conformità a tutte le disposizioni legislative e regolamentari applicabili;
- c) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione informazioni, dati e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti e a non consentire a terzi di utilizzare il Servizio ai fini di cui sopra;
- d) non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio, diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi;
- e) non violare la segretezza della posta elettronica indirizzata o destinata a soggetti terzi;
- f) preservare e/o far preservare con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità dei codici di accesso impedendo che questi vengano utilizzati impropriamente, indebitamente, o senza sua autorizzazione, e rimanendo comunque responsabile per ogni uso siffatto degli stessi;
- g) consentire, previo preavviso, al personale di Hellotel 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 del Servizio;
- h) prestare ogni necessaria collaborazione al fine di consentire a Hellotel di verificare il regolare funzionamento del Servizio.

#### Art. 7 – Mancata erogazione del Servizio

**7.1** Hellotel, salvo quanto previsto dall'art.1229 c.c. non sarà responsabile verso il Cliente e/o terzi per guasti, ritardi, cattivo funzionamento, sospensioni e/o interruzioni nell'erogazione del servizio causati da: caso fortuito o forza maggiore, manomissione o interventi sul servizio o sulle apparecchiature necessarie per la fornitura del servizio effettuati dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati da Hellotel, errata utilizzazione del servizio da parte del Cliente, inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica), cattivo funzionamento dei terminali del Cliente, interruzione totale o parziale del servizio per necessità di modifiche e/o manutenzioni; interruzione totale o parziale del servizio di accesso locale fornito da altro operatore di telecomunicazioni.

**7.2** Hellotel non sarà ritenuta responsabile di degni o disservizi legati ad interferenze e/o alterazioni della propagazione elettromagnetica ideale dovute a cause non dipendenti dalla volontà di Hellotel.

**7.3** Hellotel non sarà responsabile verso il Cliente, soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o terzi, per danni indiretti o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del servizio dovute a cause di forza maggiore o fortuite.

**7.4** Il Cliente dovrà informare tempestivamente Hellotel circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente al servizio, dei quali il Cliente venisse a conoscenza, nonché di ogni sospensione e/o interruzione totale o parziale, dei servizi di accesso locale forniti da altro operatore di telecomunicazioni.

**7.5** Il Cliente sarà responsabile dei danni diretti o indiretti che Hellotel dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione.

**7.6** Il Cliente è responsabile nei casi di utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile, di manomissioni o interventi sulle modalità di effettuazione del servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Hellotel e circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il servizio. Pertanto il Cliente terrà indenne Hellotel da ogni pretesa, azione od eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Hellotel. Il Cliente sarà quindi responsabile dell'uso di apparecchiature non omologate e/o autorizzate nonché di qualsiasi uso improprio del servizio e, in tal caso, Hellotel potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso il servizio qualora detto uso produca danni o turbativa o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.

#### Art. 8 - Registro elettronico

Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza dei files di Log ( di seguito "Log"), relativi all'utilizzo del servizio, generati e conservati a cura di Hellotel, o da terzi autorizzati, ed identificare la provenienza delle connessioni. Il contenuto del Log ha il carattere della riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo su richiesta delle Autorità competenti. Il formato dei Log sarà conforme alle leggi vigenti in Italia.

#### Art. 9 - Garanzie

Il Cliente dichiara, impegnandosi a trasmettere a sua volta ai diretti utilizzatori del Servizio gli impegni da esso assunti nei confronti di Hellotel, nonché le garanzie a favore dello stesso, di essere a conoscenza: che Hellotel non esercita alcun controllo editoriale sul contenuto delle informazioni o comunicazioni trasmesse o ricevute nell'ambito del Servizio, 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 Hellotel, non implicano la loro attribuzione al medesimo, né tanto meno comportano, neppure di fatto, il concretizzarsi di rapporti tra Hellotel ed il Cliente diversi o ulteriori rispetto a quello qui disciplinato; che Hellotel non garantisce la verità, completezza, legittimità o sicurezza dei contenuti, beni o servizi, trasmessi, ricevuti o veicolati per mezzo della propria rete e apparati.

#### Art. 10 - Manleve

Il Cliente terrà indenne Hellotel da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese, anche legali, subite o sostenute, inoltre lo manleverà da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi nei loro confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal presente Contratto o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del Cliente ed alle garanzie prestate con sottoscrizione del Contratto medesimo. Hellotel non sarà responsabile delle modalità di utilizzo del Servizio da parte del Cliente, né delle modalità di utilizzo da parte dei soggetti autorizzati dal Cliente stesso.

Il Cliente pertanto manleva Hellotel da qualsiasi responsabilità al riguardo e si impegna a rifondere allo stesso ogni danno e spesa (incluse quelle legali) che allo stesso dovessero derivare a seguito di azioni o pretese contro di esso promosse o avanzate, a causa delle attività realizzate dal Cliente per il tramite del Servizio. Hellotel non sarà responsabile e a tal fine il Cliente espressamente manleva Hellotel per la violazione di diritti di proprietà intellettuale e/o Industriale di terzi, posta in essere dal Cliente per il tramite del Servizio.

#### Art. 11 - Responsabilità di Hellotel e limitazioni

Hellotel non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente, a causa della mancata disponibilità del Servizio, per danni quali, a titolo meramente esemplificativo, perdite di opportunità e/o di affari, mancati ricavi, o altri danni indiretti derivanti dal mancato funzionamento del Servizio.

Hellotel 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 che sia imputabile al fatto del Cliente o di terzi o che sia dovuto al malfunzionamento, idoneità o assenza di omologazione del Terminale, o che comunque sia dovuto a caso fortuito o forza maggiore.

Hellotel non potrà essere in alcun modo ritenuto responsabile per atti, omissioni, comportamenti di organizzazioni, società, persone fisiche, associazioni, istituzioni ed altre entità che attraverso il Servizio, forniscono o utilizzano servizi o prodotti. Hellotel non sarà in alcun modo responsabile per:

- danni diretti e/o indiretti, derivanti al Cliente dall'utilizzo del Servizio;
- reclami contro il Cliente da parte di terzi, danni o perdite causate dall'utilizzo improprio del Servizio, errato o, comunque, non conforme alle istruzioni impartite da Hellotel, da parte del Cliente.

#### Art. 12 - Variazioni del Servizio

**12.1** Hellotel si riserva di modificare le specifiche tecniche del Servizio, provvedendo ad inviare apposita comunicazione al Cliente, con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse. Tale data dovrà essere successiva di almeno 30 giorni rispetto a quella della comunicazione.

**12.2** Il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto, senza penali, all'atto della notifica di tali modifiche, secondo le modalità di cui all'articolo 26.

**12.3** In caso di recesso, il Cliente è tenuto al pagamento degli importi maturati.

**12.4** Il Cliente potrà richiedere per iscritto modifiche rispetto al Servizio fornito.

**12.5** Hellotel si riserva di implementare le variazioni richieste dal Cliente, entro i necessari tempi tecnici, ferma restando la facoltà di non implementare quanto richiesto nei casi in cui possa comportare danneggiamenti all'integrità del Servizio e al suo corretto funzionamento.

**12.6** Il cliente potrà richiedere la voltura del proprio contratto ad altro soggetto mediante lettera raccomandata A/R sottoscritta da entrambi i soggetti interessati all'indirizzo di cui all'Art. 1.0, con



allegato copia di un documento di identità valido. La volta s'intenderà perfezionata al momento della sottoscrizione del contratto da parte del nuovo utente, il costo amministrativo pari a € 40,0 + IVA 20% è a totale carico dell'utente subentrante.

**12.7** Nel caso in cui le richieste di cui ai precedenti punti provengano da Cliente moroso, Hellotel provvederà a soddisfare le richieste solo ad avvenuto pagamento delle morosità.

#### **Art. 13 – Comunicazioni Hellotel-Cliente**

**13.1** Il costo delle comunicazioni tra Hellotel e cliente, a mezzo posta ordinaria e Raccomandata A/R, nonché la eventuale spedizione di materiale per riparazioni o resi, è a totale carico del cliente e verrà addebitato in fattura. I costi di fatturazione sono pari a € 0,77 + IVA. Eventuali modifiche verranno comunicate entro il termine di 30 giorni prima della loro effettiva applicazione;

**13.2** Il Cliente si impegna a fornire a Hellotel al momento della sottoscrizione del contratto un indirizzo di posta elettronica valido.

**13.3** Il Cliente si impegna a modificare della propria Area Cliente, disponibile sul sito [www.hellotel.it](http://www.hellotel.it), tale indirizzo di posta elettronica nel caso dovesse variare.

**13.4** Il Cliente implicitamente accetta, con la sottoscrizione del presente contratto, che le informative tramite Posta Elettronica hanno validità al pari di qualsiasi altro mezzo di comunicazione.

#### **Art. 14 - Privacy**

I dati personali forniti dal Cliente a Hellotel verranno trattati da questo ultimo con le modalità e per le finalità dettagliatamente indicate nell'informativa al trattamento che viene fornita al Cliente, ai sensi del D. Lgs. 196/03, precedentemente alla sottoscrizione dell'abbonamento e all'accettazione delle Condizioni specificate all'interno delle offerte commerciali disponibili.

Il trattamento dei dati personali del Cliente da parte di Hellotel viene effettuato in conformità al Codice della Privacy.

Hellotel si riserva la facoltà di utilizzare l'indirizzo e-mail fornito dal Cliente per eventuali comunicazioni riguardanti il presente Contratto, per rinvio delle fatture intestate al Cliente e le nuove offerte di natura commerciale.

#### **Art. 15 - Servizio di Assistenza**

**15.1** Hellotel mette a disposizione del Cliente un servizio di assistenza tecnico attraverso il numero 199444412, la telefonata è a pagamento e la tariffa comunicata al Cliente attraverso un messaggio iniziale registrato.

**15.2** La segnalazione, da parte del Cliente di un disservizio e/o guasto nell'erogazione del servizio, comporta l'apertura di un numero di ticket da parte del servizio assistenza tecnica che provvederà a fornirlo, attraverso un proprio codice, al Cliente il quale dovrà prenderne nota e conservarlo per comunicazioni future.

**15.3** In caso di malfunzionamento e/o guasto nella rete e quindi nell'erogazione del servizio, non imputabile direttamente o indirettamente al Cliente, Hellotel si impegna a ripristinare il servizio stesso entro i cinque giorni successivi alla segnalazione del malfunzionamento e/o guasto da parte del Cliente. Nel caso in cui uno dei giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato massimo entro il sesto giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato massimo entro il settimo giorno. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità.

**15.4** Il Cliente che fa richiesta di assistenza tecnica accetta incondizionatamente le condizioni di assistenza offerte da Hellotel. Nello specifico caso in cui il problema non sia imputabile alla Hellotel Telecomunicazioni il costo dell'intervento resta a carico del cliente alla tariffe vigenti. Hellotel si impegna a fornire l'intervento entro 5 giorni lavorativi.

**15.5** Nel caso che il disservizio e/o il guasto nell'erogazione del servizio imputabile ad Hellotel dovesse superare i tempi prescritti al punto 15.3, il Cliente potrà richiedere a Hellotel, tramite Lettera Raccomandata A/R e citando necessariamente il codice fornito dal servizio assistenza tecnico in fase di apertura del ticket, un rimborso pari all'importo del canone mensile (previsto dall'offerta commerciale sottoscritta) diviso i giorni di disservizio subiti, fino ad un massimo dello stesso canone mensile.

#### **Art. 16 - Servizio di Manutenzione**

Il servizio di manutenzione potrà essere effettuato da Hellotel anche avvalendosi di una ditta incaricata. Tale servizio consiste nel ripristino delle funzionalità per mezzo di sostituzione e/o riparazione di parti di ricambio e/o componenti delle Apparecchiature che, a giudizio di Hellotel, risultino difettose o guaste e ancora in garanzia.

Il servizio di manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, non forniti da Hellotel. Sono altresì escluse - e vengono quindi poste a carico del Cliente secondo i listini di assistenza tecnica attualmente in vigore - le riparazioni delle Apparecchiature rese necessarie dall'uso non corretto, da incuria, da uso non conforme alle istruzioni fornite, da manomissione, da cause accidentali o da negligenza del Cliente con particolare riferimento, in questo ultimo caso, alle parti esterne delle Apparecchiature. Per gli interventi relativi a tali prestazioni, Hellotel addebiterà al Cliente, oltre ai normali importi dovuti, gli ulteriori importi dovuti a titolo di corrispettivo per la mano d'opera e per le parti di ricambio.

Per informazioni circa la manutenzione dei terminali e degli apparati il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Assistenza Tecnica al numero 199444412. Gli interventi di manutenzione saranno effettuati solo se risultano regolarmente pagati i canoni pregressi. Gli interventi di manutenzione potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di Hellotel per giustificati motivi; in tal caso l'intervento di manutenzione è a totale carico della stessa Hellotel.

#### **Art. 17 - Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi di Hellotel definisce gli impegni della Società nei confronti dei Clienti ed i diritti dei Clienti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti ed è indirizzata a tutta la Clientela della società. Attraverso tale documento Hellotel si impegna ad operare per ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità nel rispetto delle aspettative e delle esigenze della Clientela ed a semplificare e potenziare e rendere più trasparente il proprio rapporto con il Cliente. La Carta fornisce al Cliente tutte le informazioni necessarie ed utili per inoltrare a Hellotel segnalazioni, suggerimenti, richieste di chiarimento e reclami. Inoltre la Carta dei Servizi definisce gli standard del servizio quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, che sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

La Carta è presente anche all'interno del sito Internet [www.hellotel.it](http://www.hellotel.it).

#### **Art. 18 - Reclami**

Eventuali reclami potranno essere trasmessi a Hellotel in accordo a quanto stabilito dalla Carta dei Servizi di Hellotel pubblicata sul sito [www.hellotel.it](http://www.hellotel.it). I reclami riguardanti eventuali rimborsi dovranno pervenire prima della scadenza della fattura oggetto della contestazione che dovrà essere in ogni caso pagata entro la scadenza; gli eventuali rimborsi saranno compensati nella fattura successiva.

#### **Art. 19 - Condizioni particolari di contratto**

##### **19.1 - Ambito di applicazione**

Le seguenti Condizioni particolari di Contratto si applicano a tutte le Offerte Commerciali contenute nel listino ufficiale Hellotel Telecomunicazioni s.r.l. Il Contratto si perfeziona al momento dell'attivazione del Servizio, l'attivazione sarà successiva alle verifiche di fattibilità

tecnico organizzativa entro 90 giorni. Qualora dette verifiche avessero esito negativo, il Contratto si intenderà pertanto privo di effetti e non vincolante in alcun modo per le Parti, che non avranno reciprocamente nulla a che pretendere, a qualsivoglia titolo o ragione, con riferimento al Contratto.

##### **19.2 - Attivazione del servizio**

Per attivazione del servizio si intende il momento di attivazione dell'impianto effettuato dai tecnici Hellotel. Il Cliente si impegna ad autorizzare Hellotel ad installare le Apparecchiature presso la sede indicata nel Modulo di Adesione quale sede in cui viene richiesta l'attivazione del Servizio. Nel caso l'installazione venga effettuata dal cliente stesso il contratto s'intende perfezionato alla consegna degli apparati.

A tal fine il Cliente si impegna a permettere ai tecnici inviati da Hellotel l'accesso ai locali dove dovranno essere installate le Apparecchiature. Tale diritto di accesso oltre che per le attività di installazione e di attivazione dell'impianto, deve intendersi concesso anche per le attività di manutenzione delle Apparecchiature, nonché per gli eventuali interventi di riparazione e/o sostituzione e di rimozione. I tecnici incaricati da Hellotel provvederanno a contattare il Cliente per concordare il giorno e l'ora in cui dovranno effettuare l'intervento. Il tecnico richiederà al Cliente di sottoscrivere, un apposito documento riportante il dettaglio delle attività eseguite. Una copia di tale documento verrà restituita al Cliente controfirmata dal tecnico.

##### **19.3 - Contributo di attivazione e installazione**

Il contributo di installazione dell'impianto comprende:

- L'installazione sul balcone di proprietà o, laddove possibile, sul tetto dell'edificio, di un apparato di trasmissione acquistato dal cliente o concesso in comodato d'uso dalla Hellotel, di una palina a muro e/o staffa per il fissaggio dell'antenna (materiale a carico del cliente), del cavo antenna posato a vista fino a metri 10, dell'alimentatore elettrico in dotazione dell'apparato di trasmissione che verrà ubicato all'interno dell'edificio nel punto giudicato ottimale dall'installatore, nonché di un cavo di collegamento per il Terminale;

- La verifica della funzionalità dell'impianto.

- Per poter utilizzare il Servizio i Terminali dovranno essere precedentemente provvisti di scheda di rete da parte del cliente.

Il contributo di attivazione comprende:

- tutto l'iter amministrativo e tecnico necessario alla creazione e attivazione dell'utente presso la centrale di Hellotel.

##### **Art. 20 - Oneri e responsabilità del Cliente**

E' onere del Cliente verificare se l'installazione ed il mantenimento dell'impianto siano soggetti al rilascio preventivo di permessi e/o autorizzazioni. Il Cliente dovrà altresì accertare che la collocazione scelta per le Apparecchiature sia compatibile con quanto previsto da leggi e/o provvedimenti a livello nazionale e/o locale. Nel caso in cui sia necessario un permesso e/o autorizzazione sarà cura del Cliente provvedere all'ottenimento degli stessi. Qualora il Cliente consenta l'installazione delle Apparecchiature e l'attivazione dell'impianto senza aver preventivamente ottenuto i permessi e/o le autorizzazioni, laddove necessari, lo stesso si impegna a manlevare e tenere indenne Hellotel da eventuali ricorsi e/o azioni promossi contro la medesima in conseguenza di tale violazione.

**20.1** Il Cliente si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere le Apparecchiature. In tali ipotesi, gli interventi di riparazione saranno effettuati da Hellotel a spese del Cliente, questo anche nel caso le stesse Apparecchiature risultassero ancora in garanzia.

**20.2** Il Cliente si obbliga a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, le Apparecchiature per tutta la durata del Contratto e comunque fino alla eventuale riconsegna delle stesse. Il Cliente, pertanto, si impegna a risarcire e tenere indenne Hellotel per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati alle stesse.

**20.3** In caso di smarrimento, furto o manomissione delle Apparecchiature, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione a Hellotel, con qualunque mezzo. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a Hellotel entro 7 (sette) giorni a mezzo di fax o raccomandata A/R, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.

**20.4** Alla scadenza del Contratto ed in ogni altro caso di sua cessazione, le Apparecchiature dovranno essere restituite a Hellotel, perfettamente integre, al momento della disattivazione del Servizio da parte di Hellotel, salva l'ipotesi di acquisto da parte del Cliente delle apparecchiature, se consentita dal Contratto stesso.

##### **Art. 21 - Modalità di fatturazione e pagamento**

**21.1** Hellotel invierà la fattura in formato elettronico o tramite posta ordinaria, all'indirizzo indicato all'interno del Modulo di Adesione.

**21.2** La fatturazione sarà di regola bimestrale anticipata.

**21.3** Il Cliente corrisponderà a Hellotel gli importi dovuti entro 20 giorni solari dalla data di emissione fattura e comunque non oltre 15 giorni dalla scadenza della stessa. Il cliente potrà effettuare il pagamento a mezzo bollettino postale o mediante addebito su conto corrente (R.I.D.), in base alla modalità prescelta al momento dell'attivazione del servizio. Nel caso di pagamento con R.I.D. se lo stesso non andrà a buon fine verranno addebitati al cliente euro 4,60 per ogni R.I.D. tornato indietro insoluto.

##### **Art. 22 - Richiesta di Variazione dell'Offerta Commerciale**

**22.1** Il Cliente potrà richiedere il passaggio ad un'altra Offerta Commerciale Hellotel, mediante lettera A/R o fax all'indirizzo della sede operativa di Hellotel con allegata fotocopia del documento d'identità, a condizione che tale variazione comporti un aumento del canone. Dalla data di avvenuta variazione si applicheranno le condizioni dell'offerta Commerciale valida al momento della richiesta.

**22.2** Ogni variazione effettuata alle condizioni contrattuali richiesta dal cliente avrà un costo amministrativo di euro 15,00 + IVA addebitato nella prima fattura utile. Hellotel si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente entro i necessari tempi tecnici, ferma restando la facoltà di non eseguire quanto richiesto, nei casi in cui ciò possa comportare danneggiamenti all'integrità della rete od al suo corretto funzionamento.

**22.3** La richiesta di variazione dell'offerta Commerciale di cui all'art. 21.1 potrà essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento.

**22.4** Entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, Hellotel comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e dei costi, che verranno addebitati nella successiva fattura, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione.

##### **Art. 23 - Corrispettivo, condizioni e termini di pagamento**

**23.1** Il corrispettivo e le condizioni di pagamento relative al Servizio sono indicate nel Modulo di Adesione e nell'Offerta Commerciale scelta dal Cliente e dovranno essere regolati secondo le modalità e nei termini ivi previsti.

**23.2** In caso di ritardato pagamento rispetto ai termini indicati nell'articolo 21.3, il Cliente dovrà corrispondere a Hellotel, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati, su base annua, in misura pari al tasso legale corrente aumentato di cinque punti.

**23.3** Hellotel si riserva in ogni caso la facoltà di sospendere la fornitura del Servizio e/o di risolvere il Contratto in caso di ritardo nei pagamenti da parte del Cliente, anche se non ripetuto e comunque dopo il quindicesimo giorno dalla scadenza della fattura.

**23.4** In caso di sospensione del servizio causato da insoluto, la riattivazione comporta un contributo del cliente di euro 15,00 più IVA.

**23.5** Hellotel, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, potrà, previa comunicazione al Cliente, aggiornare i corrispettivi per i Servizi nonché le presenti Condizioni Generali di Contratto.

**23.6** Hellotel informerà tempestivamente il Cliente, in forma scritta congiuntamente all'invio delle fatture, di eventuali modifiche che riguardino i prezzi e le condizioni economiche vigenti, con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse. Tale data dovrà essere successiva di almeno 30 giorni rispetto a quella della comunicazione.

**23.7** Nell'ipotesi che le variazioni di cui sopra comportino un aumento dei prezzi dei servizi o altri oneri economici a carico del Cliente, questi ha il diritto di recedere dal Contratto, senza penali, all'atto della notifica di tali modifiche, secondo le modalità di cui all'articolo 24. In caso di recesso, il Cliente è tenuto al pagamento degli importi maturati.

#### **Art. 24 - Durata del Contratto, Recesso e modifica operatore**

**24.1** Il Contratto ha durata di 12 (dodici) mesi e si rinnova tacitamente di anno in anno salvo disdetta scritta da presentarsi entro 30 (trenta) giorni prima della naturale scadenza con lettera Raccomandata con ricevuta di ritorno inviata presso la sede della società erogante.

**24.2** Il Cliente Business ha facoltà di recedere anticipatamente dal contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione, per iscritto e con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, all'indirizzo della sede operativa di Hellotel, mediante lettera Raccomandata A.R.. Il recesso comporta il pagamento di un costo di disattivazione pari a di € 100 + IVA 20% a titolo di rimborso delle spese di disattivazione del servizio.

**24.3** Il Cliente Consumatore, ai sensi dell'art.3, del D. Lgs. 206/2005, potrà recedere dal contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione, per iscritto e con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, all'indirizzo di cui all'art. 1.0, mediante lettera Raccomandata A.R. con allegata copia di un documento di identità valido. E' fatto salvo il diritto di Hellotel, in caso di recesso del consumatore, di addebitare a questo ultimo un corrispettivo a titolo di rimborso delle spese di disattivazione del servizio di € 40 più IVA 20%.

**24.4** Qualora il Cliente receda dal Contratto, sarà tenuto a corrispondere gli importi relativi ai canoni e al traffico effettuato sino alla data di effettiva cessazione del Servizio.

**24.5** In caso di recesso da parte del cliente con contestuale richiesta di trasferimento del numero presso altro operatore, Hellotel si obbliga a svolgere tutte le attività tecniche e amministrative necessarie alla portabilità entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di comunicazione del recesso.

**24.6** Nel caso che l'offerta commerciale sottoscritta dal cliente preveda la concessione di apparecchiature in comodato d'uso gratuito, la durata minima del contratto non potrà mai essere inferiore a 24 mesi. Nel caso di recesso anticipato da parte del cliente, è facoltà di Hellotel di addebitare a questo ultimo un corrispettivo, a titolo di rimborsi spese per la disattivazione del servizio, di € 100.00 + IVA 20%.

#### **Art. 25 - Risoluzione del Contratto**

Hellotel potrà risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente tramite lettera Raccomandata A.R., in ogni caso in cui questo ultimo sia inadempiente ad una qualsiasi delle obbligazioni di cui all'art. 6 (Utilizzo del Servizio), art. 23 (Corrispettivo, condizioni e termini di pagamento) e art. 9 (Garanzie). Il Contratto sarà automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1353 c.c.:

- Nel caso in cui il Cliente sia sottoposto a procedura fallimentare o altra procedura concorsuale, o diventi insolvente, o venga messo in liquidazione, o sia sottoposto a procedure esecutive o venga elevato protesto a suo carico;
- Il Cliente ceda in tutto o in parte il Contratto.
- Il Cliente cessi per qualsiasi causa la sua attività professionale e/o imprenditoriale.
- Il Cliente abbia fatto o consentito un uso improprio del servizio o comunque contrario alle norme di legge.
- Il Cliente utilizzi apparecchiature collegate alla rete prive di omologazione o autorizzazione.
- A seguito di eventuale revoca o di decadenza della concessione a Hellotel per la gestione della Rete Wireless.

La risoluzione del Contratto, per qualsiasi motivo, non farà venire meno l'obbligo del Cliente di provvedere al pagamento dei corrispettivi dovuti e non ancora pagati.

Parimenti in caso di inadempienze del Cliente a uno qualsiasi dei punti sopra riportati, Hellotel avrà facoltà di sospendere tutti i Contratti in essere con la medesima persona fisica e/o giuridica.

#### **Art. 26 - Diritto di recesso**

**26.1** Il Cliente, qualora sia un consumatore ai sensi dell'art. 3, del D. Lgs. 206/2005, che abbia concluso la procedura per l'attivazione del Servizio attraverso mezzi di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali, potrà esercitare il diritto di recesso previsto dall'art. 64 del citato decreto dandone comunicazione scritta mediante raccomandata A/R, inviata all'indirizzo della sede operativa di Hellotel, entro dieci giorni dalla data di sottoscrizione del Modulo di Adesione.

**26.2** Hellotel potrà recedere dal Contratto, qualora risulti che il Cliente abbia fornito dati identificativi non corretti, mediante e-mail inviata al domicilio elettronico comunicato dal Cliente cui faccia seguito conferma scritta da inviarsi al domicilio fisico dal medesimo indicato.

#### **Art. 27 - Noleggio delle apparecchiature**

**27.1** Per noleggio è intesa la concessione d'uso non gratuito di qualsivoglia apparato, da parte di Hellotel, per tutta la durata del contratto. Le apparecchiature pertanto sono e rimarranno di proprietà di Hellotel e, al termine del contratto, dovranno essere restituite a cura del Cliente.

**27.2** Il canone di noleggio deve essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale e comprende il servizio di manutenzione, a meno che non sia diversamente indicato. Le eventuali spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali modifiche di configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.

**27.3** Le apparecchiature e i dispositivi concessi al Cliente in noleggio restano di proprietà di Hellotel. 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.

**27.4** Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare le apparecchiature ricevute e gli accessori con la massima cura e diligenza, cosiddetta "del buon padre di famiglia", assumendosi ogni rischio relativo al loro deterioramento o deterioramento che ecceda l'uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi per alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute ed a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo l'apparecchio per eseguirvi interventi di qualsiasi natura.

**27.5** Nelle ipotesi in cui i dispositivi siano da Hellotel concessi in noleggio, la durata del noleggio, in ragione della intrinseca connessione, corrisponde alla durata del contratto per l'erogazione del Servizio.

**27.6** La cessazione del contratto per qualunque causa determina di diritto la risoluzione del contratto di noleggio. In caso di cessazione del Contratto, di recesso o mutamento dell'opzione prescelta, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a Hellotel entro 30 giorni le apparecchiature ricevute in noleggio.

**27.7** Nel caso in cui la restituzione non sia eseguita nel termine di trenta giorni, il Cliente corrisponderà una penale di Euro 5,00 per ogni giorno aggiuntivo, fino ad un massimo di 250,00 Euro.

#### **Art. 28 - Garanzia delle Apparecchiature**

**28.1** I dispositivi acquistati dal Cliente sono coperti da garanzia contro 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 cagionati ai dispositivi da una errata utilizzazione degli stessi ed è esclusa nei seguenti casi:

**28.1.1** Interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da Hellotel;

**28.1.2** Rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili;

**28.1.3** Danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione;

**28.1.4** Difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici;

**28.1.5** Uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.

**28.2** In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà dare comunicazione al servizio Assistenza Hellotel entro tre giorni dalla scoperta del difetto. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente da Hellotel, il quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il dispositivo difettoso.

**28.3** In tutti i casi ove non vi sia copertura di garanzia, è sottinteso che la riparazione è a totale carico del Cliente salvo sua approvazione del preventivo di riparazione.

**28.4** La sostituzione degli apparati concessi in noleggio o comodato d'uso non potrà essere effettuata nei casi descritti ai punti: 28.1.1; 28.1.2; 28.1.3; 28.1.5. In tali casi il cliente sarà tenuto al pagamento dell'apparecchiatura secondo i prezzi dei listini vigente.

#### **Art. 29 - Riacquisto dell'Apparato Utente (non cumulabile con promozioni)**

**29.1** Il cliente può richiedere, per mezzo di comunicazione scritta da inviarsi tramite Raccomandata A.R. al Servizio Clienti 90 giorni prima della scadenza del contratto, il riacquisto da parte di Hellotel dell'apparato utente a condizioni prefissate: al dodicesimo mese il valore di riacquisto iva compresa è pari al 50% del prezzo originario di acquisto; al diciottesimo mese il valore di riacquisto iva compresa è pari al 25% del prezzo originario di acquisto.

**29.2** L'apparato va restituito a Hellotel funzionante con allegata copia della fattura di acquisto.

**29.3** L'opzione di riacquisto non è cumulabile con promozioni in fase di vendita.

**29.4** L'opzione di riacquisto non è vincolante per Hellotel.

#### **Art. 30 - Servizi a valore aggiunto**

**30.1** Il servizio VOIP-SIP ( Session Initial Protocol: è il protocollo VOIP utilizzato) fornito da Hellotel Telecomunicazioni S.r.l. mediante apposito router hardware o applicativo software, consente all'utente finale, dotato di adeguato accesso ad Internet a Larga banda, di effettuare e ricevere chiamate telefoniche attraverso la realizzazione di una linea telefonica virtuale in VOIP. Per tale motivo il servizio non si configura come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come una delle tante applicazioni a valore aggiunto erogabili su un accesso ad Internet a banda larga, con particolare riferimento all'ADSL.

**30.2** Tramite i servizi VOIP è possibile effettuare chiamate voce e Fax, ma il servizio non è garantito in quanto sperimentale. Non è possibile collegare al router o all'adattatore un modem o un dispositivo POS.

**30.3** Il servizio VOIP di Hellotel Telecomunicazioni S.r.l. è utilizzabile sia dagli utenti Wi-Fi Hellotel che dagli utenti di altri operatori, purché dotati di una connessione a larga banda che non abbia nessun filtro e/o blocco o mascheramento dell'indirizzo IP, ( il servizio non funziona con le connessioni di Fastweb non munite di indirizzo IP pubblico).

**30.4** Il servizio VOIP fornito da Hellotel potrà essere erogato sia agli utenti Wi-Fi Hellotel, sia agli utenti di altri operatori, che ne facciano esplicita richiesta e sottoscrivano un apposito modulo di adesione con annessa offerta commerciale.

**30.5** Il servizio VOIP di Hellotel è vincolato alle Condizioni Generali di Contratto fin qui citate, in particolare per quanto dichiarato nell'art.3 (Descrizione del servizio), art.4 (Modalità di prestazione), art.5 (Caratteristiche del servizio), art.7 (Mancata erogazione del servizio), art.11 (Responsabilità di Hellotel), art.12 (Variazione del servizio), art.14 (Privacy), art.19 (Condizioni di contratto), art.21 (Fatturazione), art.23 (Corrispettivo e termini di pagamento), art.24 (Durata e recesso), art.25 (Risoluzione del contratto), art.26 (Diritto di recesso), art.32 (Legge applicabile e Foro competente)

**30.6** Un canale VOIP ha un impegno di banda di circa 30/40 Kbit in entrambe le direzioni: è quindi necessario disporre di tale capacità di banda minima garantita e di un basso tempo di latenza per poter effettuare chiamate di buona qualità. L'eventuale utilizzo di programmi di file-sharing P2P (es: MicroTorrent, emule, winmx) potrebbero degradare o rendere impossibili le chiamate VoIP.

**30.7** Il servizio VOIP, non essendo sostitutivo dei servizi di telefonia tradizionali, **consente** di effettuare chiamate alle sole numerazioni di seguito elencate:

- numeri geografici nazionali e internazionali che iniziano per 0 e per 00
- numeri verdi nazionali che iniziano per 800 e per 803
- numeri di reti mobili nazionali e internazionali che iniziano per 3 o 00
- numeri di emergenza (112, 113, 118, ecc.), ma potrebbe essere difficoltoso localizzare il chiamante.
- Il servizio **non consente** di effettuare chiamate alle seguenti numerazioni: numeri a tariffa speciale che iniziano per 144, 166, 899, 700, 702, 709, ecc.

**30.8** I numeri di telefono geografici, assegnati in fase di attivazione del servizio VOIP, e utilizzabili per poter ricevere delle chiamate, possono, dopo compilazione di uno specifico modulo, essere immessi nell'elenco telefonico nazionale.

**30.9** Il numero assegnato ha validità 12 mesi dalla data di attivazione e si rinnova automaticamente di un anno ad ogni ricarica effettuata.

**30.10** La Hellotel si riserva il diritto di sostituire, per qualsivoglia motivo, il numero geografico assegnato, dando un preavviso di 30 gg.

**30.11** In assenza di energia elettrica il servizio VOIP non può essere utilizzato.

#### **Art. 31 - Facoltà di subfornitura**

Hellotel ha la facoltà di subappaltare a terzi l'esecuzione di prestazioni necessarie alla messa in opera e mantenimento del Servizio, servendosi di personale qualificato per assicurare il corretto esercizio del Servizio stesso.

#### **Art. 32 - Legge applicabile e Foro competente**

Il presente Contratto è regolato, e deve essere interpretato, secondo la Legge Italiana. Hellotel e il Cliente convengono, di comune accordo, di devolvere qualsivoglia eventuale controversia in sede giurisdizionale alla competenza esclusiva del Foro di Frosinone, salvo diverse disposizioni di Legge.

#### **Art. 33 - Rinvio**

Per quanto non espressamente previsto dalle presenti Condizioni generali di Contratto, trovano applicazione le vigenti disposizioni del codice civile e di legge applicabili. Il Contratto tra Hellotel ed il Cliente è disciplinato dalle presenti Condizioni generali di Contratto dalle condizioni relative alle diverse Offerte Commerciali disponibili.