

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO HELLOTEL TELECOMUNICAZIONI S.r.l.

SERVIZI CABLATI

Premessa

Le Condizioni Generali di Contratto disciplinano il rapporto tra Cliente ed Hellotel Telecomunicazioni S.r.l. in ordine alla fornitura dei Servizi di cui al presente contratto.

La presente premessa, unitamente a questo contratto e a tutti gli allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale delle condizioni generali di contratto.

Art.1 - Oggetto del contratto e definizioni

Hellotel Telecomunicazioni S.r.l. è un'azienda che opera nel settore delle telecomunicazioni, è autorizzata dal Ministero delle Comunicazioni, con iscrizione ROC n. 27049 e con il presente contratto intende fornire un servizio di connessione ad Internet in banda larga e VoIP (Voice over IP) secondo le modalità e condizioni economiche descritte nel modulo d'adesione commerciale.

La descrizione del Servizio, le specifiche tecniche, i livelli qualitativi, i corrispettivi sono nel dettaglio riportati e documentati nel portale web: <http://www.hellotel.it>. È altresì parte integrante del contratto la "Carta dei Servizi" disponibile sul sito web: <http://www.hellotel.it>.

Per brevità e ai fini delle presenti condizioni generali di contratto verrà definito:

Contratto: le Condizioni Generali, il modulo di adesione, l'informativa sul trattamento dei dati personali, ed ogni altro allegato che costituisce parte integrante del Contratto.

Hellotel Telecomunicazioni S.r.l. (di seguito denominata Hellotel): la società fornitrice del servizio, riportante denominazione sociale Hellotel Telecomunicazioni S.r.l., con sede legale a Frosinone, in Via Maria, 129.

Cliente: il soggetto che intende aderire ai servizi forniti da Hellotel Telecomunicazioni Srl e che sottoscrive il contratto.

Parti: entrambi i soggetti stipulanti il contratto, denominati Hellotel e il Cliente.

Servizi: il servizio richiesto a cui intende aderire il Cliente e che Hellotel si impegna a fornire.

Condizioni Generali: le presenti condizioni contrattuali, che disciplinano i servizi offerti da Hellotel.

Offerta Commerciale: il listino prezzi dei servizi offerti ai clienti, dei servizi aggiuntivi e degli apparati.

Apparati: i dispositivi d'accesso alla rete Internet e gli adattatori, con relativi accessori, che permettono l'utilizzo dei servizi offerti da Hellotel.

Terminali: le apparecchiature terminali (telefoni, computer) utilizzati dal Cliente per fruire dei Servizi.

Autenticazione: il procedimento tramite il quale il soggetto che accede al Servizio è riconosciuto come Cliente.

Account: il codice personale (username e password), comunicato al Cliente, che consente a questi di avere accesso ai servizi oggetto del presente contratto.

Casella di Posta Elettronica: la casella di posta elettronica personale di ciascun cliente.

Giorni: si riferisce ai giorni lavorativi.

Portabilità del numero: servizio aggiuntivo che consente al Cliente di mantenere il numero telefonico nel momento in cui decida di cambiare operatore telefonico.

Procedura di attivazione: procedura effettuata da Hellotel a seguito della conclusione e perfezionamento del contratto, attraverso cui si consente la fruizione dei servizi al cliente.

Servizi aggiuntivi: servizi accessori a quelli oggetto del presente contratto, previsti nel modulo d'adesione commerciale.

Servizio Clienti Hellotel Telecomunicazioni Srl: il servizio di customer care offerto da Hellotel attraverso i numeri 0775824309 e 07751685225 (assistenza tecnica).

Art. 2 – Descrizione e attivazione dei Servizi

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) – È il servizio di accesso alla rete Internet su cavo, che consente di trasformare il normale doppio telefonico in un collegamento dati asimmetrico, con banda massima associata diversa nelle due direzioni da/verso Internet. Hellotel fornisce questo servizio grazie all'accordo con un importante Partner nazionale, che a sua volta si avvale dell'Offerta di Riferimento dei servizi Bitstream per accessi ADSL sulla rete Ethernet di TIM. La possibilità tecnica di attivazione fisica del servizio ADSL è subordinata alle verifiche di fattibilità, che sono effettuate da TIM solo in seguito alla richiesta formale di attivazione da parte di Hellotel, che a sua volta la inoltrerà solo in presenza di un Contratto sottoscritto; tenendo conto di tutto ciò e della disponibilità delle risorse di connettività cui è subordinata l'efficacia del Contratto, il servizio ADSL verrà attivato da Hellotel entro il termine di 45 giorni lavorativi, con decorrenza dalla data di sottoscrizione del Contratto. Tale termine è indicativamente di 90 giorni lavorativi nel caso in cui il servizio ADSL debba essere attivato su linee nuove, la cui predisposizione non dipende in alcun modo da Hellotel.

VDSL (Very high-speed Digital Subscriber Line) - È il servizio di accesso alla rete Internet su cavo, che, come ADSL, permette di trasformare il normale doppio telefonico in un collegamento dati asimmetrico, con banda massima associata diversa nelle due direzioni da/verso Internet più elevata del servizio ADSL. Hellotel fornisce questo servizio grazie all'accordo con un importante Partner nazionale, che a sua volta si avvale dell'Offerta di Riferimento dei servizi Bitstream NGA per accessi VDSL sulla rete di TIM. La possibilità tecnica di attivazione fisica del servizio VDSL è subordinata alle verifiche di fattibilità, che sono effettuate da TIM solo in seguito alla richiesta formale di attivazione da parte di Hellotel, che a sua volta la inoltrerà solo in presenza di un Contratto sottoscritto; tenendo conto di tutto ciò e della disponibilità delle risorse di connettività cui è subordinata l'efficacia del Contratto, il servizio VDSL verrà attivato da Hellotel entro il termine di 45 giorni lavorativi, con decorrenza dalla data di sottoscrizione del Contratto. Tale termine è indicativamente di 90 giorni lavorativi nel caso in cui il servizio VDSL debba essere attivato su linee nuove, la cui predisposizione non dipende in alcun modo da Hellotel.

VoIP – Con il termine VoIP si intende una tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione telefonica sfruttando una connessione Internet. L'attivazione del servizio presuppone la disponibilità da parte del Cliente dei seguenti requisiti:

1. connessione banda larga con abbonamento flat, con tempi di latenza non superiori a 120 ms. Il servizio può essere erogato anche su ADSL fornita al Cliente da operatori terzi.
2. Il Servizio non può essere erogato in caso di connessione ADSL con abbonamento a consumo e/o a tempo.
3. Per l'utilizzo del servizio è necessario installare l'hardware o il software utile per il funzionamento del VoIP (Telefono IP, Adattatore VoIP o Softphone). L'utilizzo di un PC diventa indispensabile solo se viene utilizzato un Softphone. Diversamente il servizio è utilizzabile anche senza l'impiego di un PC.
4. Il sistema operativo del PC non è limitante alla configurazione dell'adattatore VoIP, ma diventa importante la compatibilità dello stesso in caso di utilizzo dei Softphone. Sono disponibili Softphone compatibili con la maggior parte dei sistemi operativi attualmente disponibili (Linux, Mac OSx, Windows); il cliente è tenuto a verificare la compatibilità dei Softphone prima della sottoscrizione del contratto. La configurazione dei dispositivi non forniti da Hellotel è a carico del Cliente.
5. Tramite i servizi VoIP è possibile effettuare chiamate voce e Fax, ma il servizio FAX non è garantito con tutti gli apparati hardware. Non è possibile collegare al router o all'adattatore un modem o un dispositivo POS analogico; è possibile, invece, collegare un pos con porta LAN.
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: µTorrent, Emule, Winmx) o applicazioni molto esigenti in termini di banda (videosorveglianza) potrebbero degradare o rendere impossibili le chiamate VoIP.
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 a tariffa speciale che iniziano per 199
 - 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 garantisce le chiamate alle numerazioni a tariffazione speciale, che iniziano per 144, 166, 899, 700, 702, 709, ecc.

8. Il traffico VoIP è tariffato secondo l'offerta commerciale sottoscritta; è prevista la fornitura sia in modalità di pagamento posticipata che anticipata, in quest'ultimo caso le ricariche di traffico anticipato possono essere effettuate nell'apposita area Clienti VoIP presente sul sito www.hellotel.it.
9. Hellotel fornisce al Cliente un "codice segreto o codice di migrazione" necessario qualora il Cliente decidesse di trasferire la numerazione assegnata ad altro operatore.
10. Hellotel fornirà al Cliente un codice di identificazione che corrisponde al numero telefonico assegnato (User Id) e la chiave di accesso personale (Password), necessari ad accedere nell'area clienti VoIP del sito www.hellotel.it che contiene le informazioni relative al traffico effettuato sulla propria linea.
11. Hellotel fornirà altresì un codice di identificazione personale associato al numero di telefono (SIP User) e una chiave di accesso (SIP Password) necessari per poter usufruire del servizio VoIP di Hellotel.
12. Il Cliente è tenuto a conservare e custodire gli User Id e Password rilasciati da Hellotel nella massima segretezza e sicurezza ed è direttamente responsabile per qualsiasi danno derivante dall'uso improprio degli stessi.
13. In caso di perdita o furto della Password il Cliente dovrà darne comunicazione immediata per iscritto alla Hellotel. Per ricevere nuovamente le credenziali, il Cliente potrà o attivare la procedura di recupero password sul sito: www.hellotel.it oppure inviare una richiesta scritta allegando un documento di identità con indicato l'indirizzo e-mail o il numero cellulare per le comunicazioni.

Art. 3 - Modalità di adesione ai Servizi

3.1 Alla sottoscrizione del contratto il Cliente dovrà fornire i suoi dati personali, un recapito telefonico e un indirizzo di posta elettronica valido. Su questo indirizzo verranno inviate tutte le comunicazioni.

3.2 Il Cliente si impegna ad informare la Hellotel di ogni variazione dei propri recapiti; in mancanza, la Hellotel non sarà responsabile per le comunicazioni non ricevute dal Cliente.

3.3 Al momento della sottoscrizione del contratto, il Cliente deve fornire la fotocopia di un documento d'identità valido e il codice fiscale. In caso di persona giuridica, il Cliente deve fornire copia del documento di identità del legale rappresentante, il numero di partita IVA e codice fiscale, un indirizzo di posta certificata e copia della visura camerale in corso di validità.

3.4 Il contratto si perfeziona nel momento in cui Hellotel attiva il Servizio.

3.5 Qualora in seguito a verifiche di natura tecnica, l'attivazione del Servizio non sia ritenuta possibile per cause ed impedimenti di carattere tecnico non imputabili a Hellotel, il contratto già stipulato si risolverà automaticamente senza che ciò implichi nessuna responsabilità e richiesta da parte di Hellotel nei confronti del Cliente, così come questi nulla potrà pretendere da Hellotel.

Art. 4 - Modalità di prestazione del Servizio

4.1 Hellotel fornisce i servizi cablati grazie all'accordo con un importante Partner nazionale, proprietario dell'infrastruttura via cavo o a sua volta in partnership con altri Operatori proprietari di reti via cavo; le prestazioni dei servizi cablati, pertanto, sono quelle fornite dal Partner o dagli altri operatori, che erogheranno con continuità e regolarità i servizi, in conformità con le caratteristiche tecniche delle proprie infrastrutture e con i relativi standard qualitativi.

4.2 Hellotel fornisce i servizi cablati secondo lo standard tecnico e nelle aree coperte dalla rete del Partner o degli altri operatori proprietari di reti via cavo; Hellotel non assume nessun obbligo nei confronti del Cliente relativamente all'estensione ed all'operatività della rete del Partner, né delle reti degli altri operatori proprietari di reti via cavo.

Art. 5 – Caratteristiche dei Servizi cablati

I servizi cablati ADSL e VDSL sono forniti da Hellotel grazie all'accordo con un importante Partner nazionale, che a sua volta si basa sulle offerte di riferimento di TIM; dal punto di vista dell'accesso fisico, i circuiti di connessione possono far parte della rete del Partner di Hellotel, ovvero essere di TIM.

I servizi cablati possono essere attivati o su una linea analogica già presente per la fonia (*linea condivisa*), o su una coppia in rame dedicata (*linea naked*).

ADSL – Per la fornitura del servizio ADSL, Hellotel fornirà al Cliente un router WiFi ADSL, su cui sarà attestato il cavo di rete proveniente dalla borchia di accesso in casa del Cliente e che consentirà anche di diffondere il segnale nelle zone circostanti, per permettere la navigazione ad apparati mobili (smartphone, tablet, ecc.). Per i diversi profili indicati nel contratto, sono espresse le velocità massime in download e upload; il dimensionamento delle interconnessioni del Partner Hellotel con la rete Ethernet di TIM prevede una velocità media garantita degli accessi in casi di congestione non inferiore ai 400 Kb/s.

VDSL – Per la fornitura del servizio VDSL, Hellotel fornirà al Cliente un router WiFi VDSL, su cui sarà attestato il cavo di rete proveniente dalla borchia di accesso in casa del Cliente e che consentirà anche di diffondere il segnale nelle zone circostanti, per permettere la navigazione ad apparati mobili (smartphone, tablet, ecc.). Per i diversi profili indicati nel contratto, sono espresse le velocità massime in download e upload; il dimensionamento delle interconnessioni del Partner Hellotel con la rete Ethernet di TIM prevede una velocità media garantita degli accessi in casi di congestione non inferiore ai 600 Kb/s. Indipendentemente dalle risorse messe a disposizione del Partner Hellotel per fornire i livelli di servizio ottimali, il Cliente prende atto che le prestazioni offerte dai servizi cablati (ADSL, VDSL) dipendono sostanzialmente dalle caratteristiche elettriche della coppia in rame messa a disposizione da TIM, ovvero dalla distanza effettiva tra la sede del Cliente e l'armadio di strada di attestazione, dall'interferenza con altri segnali che viaggiano su linee adiacenti ecc.; tali parametri, che influenzano la qualità della connessione e che potrebbero quindi penalizzare il servizio offerto all'utente finale, non sono affatto controllabili da Hellotel, né dal Partner, e il Cliente prende atto che la velocità reale della linea attivabile sulla specifica coppia dipenderà dalle variabili sopra descritte.

Art. 6 – Utilizzazione dei Servizi

6.1 Il Servizio (o i Servizi) è destinato esclusivamente ad un utilizzo personale e non commerciale. È fatto divieto al Cliente di rivendere il Servizio (o i Servizi) 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 (o dei Servizi) a terzi, 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 all'indirizzo e-mail assistenzaclienti@hellotel.it, allegando copia del documento di identità.

6.3 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 far rispettare le seguenti condizioni:

- 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 (o i Servizi) 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 (o i Servizi) ai fini di cui sopra;
- d) non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio (o i Servizi), 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 (o dei Servizi);
- h) prestare ogni necessaria collaborazione al fine di consentire a Hellotel di verificare il regolare funzionamento del Servizio (o dei Servizi).

Art. 7 – Utilizzo del servizio VoIP

- 7.1 Il Cliente utilizzerà il Servizio e i dispositivi d'accesso in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso eventualmente impartite da Hellotel. Qualora il Cliente violi l'obbligo di cui al presente articolo, Hellotel potrà, senza preavviso, sospendere la fornitura dei Servizi.
- 7.2 Per la fruizione del Servizio saranno impiegati terminali VoIP omologati secondo gli standard europei, in perfetto stato di funzionamento e tali da non arrecare disturbi al servizio stesso o pregiudicare il funzionamento di altri servizi presenti. Qualora il terminale non risulti più conforme alle condizioni di omologazione, oppure presenti disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o disturbare i Servizi, o creino rischi per l'incolumità fisica di persone, Hellotel potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando il terminale non conforme o difettoso sia disconnesso dal punto terminale di rete; in tal caso Hellotel informerà immediatamente il Cliente della sospensione, specificando i motivi della stessa.
- 7.3 Il Cliente assume ogni responsabilità, impegnandosi a tenere indenne Hellotel da eventuali conseguenze pregiudizievoli:
 - a) in ordine all'utilizzazione del Servizio e degli apparati in modo conforme;
 - b) in caso di manomissioni o interventi sugli apparati effettuati dal Cliente ovvero da terzi non autorizzati da Hellotel;
 - c) in ordine al contenuto e alle modalità delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio dal Cliente o da terzi che utilizzano il Servizio.
- 7.4 Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio esclusivamente per uso domestico e/o professionale, ovvero l'uso che esclude la fruizione degli stessi ad uso pubblico.
- 7.5 Il Cliente si impegna ad utilizzare il numero geografico assegnato nel luogo dichiarato nel contratto come prevede la Legge vigente; nel caso preveda di utilizzare il servizio in località diversa rispetto a quello iniziale con diverso numero geografico, il Cliente è tenuto a richiedere una nuova numerazione geografica.

Art. 8 – Numeri di telefono personali

- 8.1 Hellotel assegna ad ogni Cliente per i servizi voce un numero telefonico appartenente a numerazioni geografiche di rete fissa italiana.
- 8.2 Hellotel si impegna a mantenere, quando possibile, lo stesso numero telefonico associato al Cliente per tutta la durata del contratto, fatti salvi i casi di insorgenza di incompatibilità tecniche o regolamentari con le numerazioni, o in caso di mancato pagamento entro la scadenza indicata da Hellotel del canone relativo al servizio per cui è stato acquistato il numero.
- 8.3 Hellotel può assegnare ad altri un numero telefonico che per qualsiasi motivo, inclusa la cessazione del contratto da parte di Hellotel o del Cliente, abbia cessato di essere associato ad un Cliente. In tal caso Hellotel non è in alcun modo responsabile verso il Cliente o verso terzi di eventuali danni derivanti dalla ricezione, da parte del nuovo Cliente, di messaggi o chiamate indirizzate al Cliente (o Clienti) precedenti. I Clienti manlevano esplicitamente Hellotel in tal senso e da qualsiasi danno diretto o indiretto venga loro arrecato.

Art. 9 – Portabilità della numerazione telefonica

- 9.1 Hellotel, attraverso il servizio di portabilità, potrà consentire al Cliente la facoltà di poter mantenere la propria numerazione telefonica attiva assegnata precedentemente da altro operatore telefonico.
- 9.2 Per richiedere tale servizio aggiuntivo, il cliente dovrà formulare richiesta indirizzata ad Hellotel a mezzo dell'apposito modulo predisposto presente sul sito www.hellotel.it, indicando il codice segreto o di migrazione della propria linea telefonica, necessario e indispensabile per effettuare la portabilità del numero.
- 9.3 Il Cliente prende atto che la Hellotel non è responsabile per ritardi e/o disservizi dovuti a fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore precedente. Solo ad avvenuta portabilità del numero telefonico, sarà compito del Cliente richiedere la disdetta al gestore precedente. Hellotel non sarà responsabile per le fatture ricevute dal gestore precedente per lo stesso servizio.
- 9.4 Il Cliente può portare il numero detenuto in Hellotel presso altro operatore; la portabilità del numero non comporta la cessazione automatica del servizio Adsl, servizio distinto, per cui il Cliente dovrà fare, se lo desidera, regolare disdetta ai sensi dell'art. 27 delle presenti condizioni contrattuali.

Art. 10 – Mancata erogazione del Servizio

- 10.1 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, da mancata erogazione di energia elettrica da parte del gestore, manomissione o interventi sul servizio o sugli apparati necessari 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.
- 10.2 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.
- 10.3 Hellotel non sarà responsabile verso il Cliente, verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o verso terzi, per danni indiretti o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del servizio dovute a cause di forza maggiore o fortuite nonché da calamità naturali.
- 10.4 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 non 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. 11 – 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, e finalizzati ad 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. 12 – Garanzie

Il Cliente dichiara 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 quelli qui disciplinati; 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. 13 – 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 esprime 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. 14 – Responsabilità di Hellotel e limitazioni

- 14.1 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.
- 14.2 Hellotel non sarà in alcun modo responsabile dei danni derivanti al Cliente od a terzi per cause a loro stessi imputabili, quali ritardi, sospensioni, interruzioni o malfunzionamenti del Servizio, o per cause dovute ad assenza di omologazione del Terminale, caso fortuito o forza maggiore.
- 14.3 Hellotel non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile per atti, omissioni, comportamenti di organizzazioni, società, persone fisiche, associazioni, istituzioni ed altre entità che attraverso il Servizio, forniscano o utilizzino 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.
- 14.4 In ogni caso, Hellotel non sarà responsabile dei danni derivanti al Cliente od a terzi in conseguenza:
 - a) di interruzioni, sospensioni, ritardi, o malfunzionamenti del Servizio dovuti a fatto del Cliente o di terzi o dipendenti da caso fortuito o eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici;
 - b) del passaggio dalla rete di altro operatore di telecomunicazioni alla rete Hellotel e viceversa;
 - c) di interruzione di continuità alla rete elettrica 220v che alimenta i dispositivi d'accesso, senza i quali non si può far uso dei servizi oggetto del presente contratto.
- 14.5 Pertanto, a titolo meramente esemplificativo, Hellotel non sarà responsabile per danni derivanti:
 - d) da manomissioni o interventi sul servizio effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Hellotel;
 - e) da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione dei terminali utilizzati dal Cliente;
 - f) da interruzione totale o parziale del servizio di accesso locale fornito da altro operatore di telecomunicazioni;
 - g) da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica), da attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni);
 - h) da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione dei Servizi o la sospensione o revoca della licenza;
 - i) da cessazione dell'attività o fallimento dei concessionari o di altri operatori anche pubblici necessari per effettuare i Servizi.
- 14.6 Hellotel non sarà responsabile nel caso in cui caratteristiche tecniche, sospensioni, interruzioni o malfunzionamenti dei servizi imputabili ad altro gestore impediscano o degradino la continuità e la qualità dei Servizi.
- 14.7 Hellotel non è in alcun modo responsabile dell'utilizzo che il Cliente fa del Servizio.
- 14.8 Il Cliente si assume la responsabilità dell'utilizzo del Servizio da parte di utenti minorenni.
- 14.9 Il Cliente si impegna a tenere indenne Hellotel da ogni perdita, costo od onere derivante da azioni, pretese od eccezioni fatte valere da terzi nei loro confronti, in dipendenza od in connessione di inadempimenti del Cliente alle obbligazioni del Contratto, o comunque di atti che ricadono sotto la responsabilità del Cliente.

Art. 15 – Variazioni del Servizio e delle Condizioni Generali di Contratto

- 15.1 Hellotel si riserva di modificare le specifiche tecniche del Servizio, provvedendo ad inviare apposita comunicazione scritta al Cliente unitamente alla fattura, con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse. Tale data dovrà essere successiva di almeno 30 giorni solari rispetto a quella della comunicazione.
- 15.2 Hellotel si riserva di modificare in qualsiasi momento le presenti Condizioni Generali di Contratto, dandone comunicazione scritta al Cliente, anche tramite le fatture emesse, almeno 30 giorni solari prima dell'entrata in vigore delle stesse, consultabili sul sito www.hellotel.it.
- 15.3 Il Cliente che non ritiene di aderire alle nuove specifiche tecniche o alle nuove Condizioni Generali di Contratto, ha il diritto di recedere dallo stesso, senza costi aggiuntivi secondo le modalità di cui all'articolo 26 e dovrà specificare tale motivazione nella comunicazione del recesso.
- 15.4 In ogni caso di recesso, il Cliente è tenuto al pagamento degli importi maturati, oltre ai costi relativi al recupero dell'apparecchiatura terminale che vengono forfettariamente indicati in € 50,00 oltre iva.

Art. 16 – Comunicazioni tra Hellotel e il Cliente

- 16.1 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.
- 16.2 Il Cliente si impegna a fornire a Hellotel al momento della sottoscrizione del contratto un indirizzo di posta elettronica valido e posta certificata in caso di contratti business.
- 16.3 Il Cliente implicitamente accetta, con la sottoscrizione del presente contratto, che le informative tramite Posta Elettronica, compreso l'invio di fatture, hanno validità al pari di qualsiasi altro mezzo di comunicazione.

Art. 17 – Privacy

I dati personali forniti dal Cliente a Hellotel verranno trattati da quest'ultima in conformità al Regolamento europeo 2016/679, in base a quanto specificamente indicato nell'informativa sul trattamento dei dati personali, fornita al Cliente prima della sottoscrizione del contratto e dell'accettazione delle Condizioni specificate all'interno delle offerte commerciali disponibili.

L'Informativa sulla privacy è allegata alle Condizioni generali di contratto ed è anche disponibile sul sito web <http://www.hellotel.it>.

Hellotel si riserva la facoltà di utilizzare l'indirizzo di posta elettronica o l'utenza telefonica fissa e mobile forniti dal Cliente per eventuali comunicazioni riguardanti il presente Contratto e per l'invio delle fatture intestate al Cliente.

Art. 18 – Servizio di Assistenza

18.1 Il servizio di assistenza tecnica standard prevede che il Cliente effettui la segnalazione di malfunzionamento al numero 0775.1685225 (dal Lunedì al Venerdì: mattina dalle ore 9,30 fino alle 12,30; pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 18,00) o all'indirizzo e-mail assistenzaclienti@hellotel.it; in orari diversi da quelli indicati potrà essere lasciato un messaggio alla segreteria telefonica o alla casella di posta, che saranno gestiti dal personale tecnico di turno.

18.2 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.

18.3 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 lavorativi successivi alla segnalazione del malfunzionamento e/o guasto da parte del Cliente. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità o dovuti a calamità naturali. Nel caso in cui, durante l'assistenza presso il domicilio del Cliente, il segnale non sia più ottimale per la fruizione del servizio, nessuna pretesa economica può essere avanzata dal Cliente nei confronti di Hellotel.

18.4 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, il costo dell'intervento resta a carico del cliente alle tariffe vigenti e la Hellotel si impegna a fornire l'intervento entro 15 giorni lavorativi. Il costo dell'intervento deve essere corrisposto direttamente al tecnico.

18.5 Nel caso in cui il disservizio e/o il guasto nell'erogazione del servizio imputabile ad Hellotel dovesse superare i tempi prescritti al punto 18.3, il Cliente potrà richiedere a Hellotel, all'indirizzo e-mail clienti@hellotel.it e citando necessariamente il codice fornito dal servizio assistenza tecnica 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.

18.6 Il servizio di assistenza tecnica standard sui servizi cablati prevede che il Cliente effettui la segnalazione di malfunzionamento come specificato nel precedente punto 18.1. In seguito alla segnalazione, Hellotel Telecomunicazioni aprirà, entro un giorno lavorativo successivo alla segnalazione, la procedura di assistenza con il partner e con gli operatori coinvolti; le attività che saranno avviate sono:

- verifica contrattuale e amministrativa del Cliente che ha inoltrato la segnalazione;
- verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudi) della segnalazione ricevuta dal Cliente. In base all'esito della verifica tecnica, si possono riscontrare i seguenti casi:

- presenza di malfunzionamento sulla rete del Partner e/o di altri Operatori interconnessi alla sua rete: il costo dell'assistenza è di 30,00 € (IVA inclusa per i contratti privati, IVA esclusa per i contratti Azienda);
- assenza di malfunzionamento: il costo dell'assistenza è di 130,00 € (IVA inclusa per i contratti privati, IVA esclusa per i contratti Azienda);
- assenza di malfunzionamento sulla rete del Partner e/o di altri Operatori interconnessi alla sua rete, ma presenza di malfunzionamento indotto ad esempio da eventuali prodotti tecnicamente non compatibili presenti presso il Cliente, o da una errata configurazione sulla rete del Cliente, o da un malfunzionamento generico della rete del Cliente, ecc.; ove possibile, Hellotel Telecomunicazioni, in accordo con il Partner, contribuirà a ripristinare il servizio, addebitando comunque sia l'intervento al Cliente al costo di 130,00 € (IVA inclusa per i contratti privati, IVA esclusa per i contratti Azienda).

Quanto sopra specificato implica che i tempi di ripristino del servizio cablati, in caso di malfunzionamenti sulla rete del Partner e/o di altri Operatori interconnessi alla sua rete, non dipendono in nessun caso da Hellotel e sono dettati esclusivamente dai tempi di intervento del personale tecnico di TIM.

Nel costo del servizio di assistenza tecnica non sono comprese parti di ricambio.

Art. 19 – 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 degli apparati 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 in vigore – le riparazioni degli apparati resesi 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 degli apparati. Per gli interventi relativi a tali prestazioni, Hellotel addebiterà al Cliente l'importo dovuto 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 07751685225. 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. 20 – 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 volta 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 consultabile anche all'interno del sito Internet www.hellotel.it.

Art. 21 – Reclami

- Eventuali reclami potranno essere trasmessi a Hellotel all'indirizzo e-mail clienti@hellotel.it, unitamente alla copia di un documento di riconoscimento valido: gli eventuali rimborsi saranno compensati nella fattura successiva.
- La presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi maturati.

Art. 22 - Condizioni particolari di contratto

22.1 **Ambito di applicazione.** Le seguenti Condizioni particolari di Contratto si applicano a tutte le Offerte Commerciali non contenute nel listino ufficiale Hellotel. 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 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.

22.2 **Attivazione del servizio.** Per attivazione del servizio si intende il momento in cui l'impianto del Cliente viene collegato alla rete di Hellotel o di un suo Partner. Il Cliente si impegna ad autorizzare Hellotel ad installare gli apparati presso la sede indicata nel Modulo di Adesione. Nel caso l'installazione venga effettuata dal Cliente stesso, il contratto s'intende perfezionato alla consegna degli apparati.

Il Cliente si impegna a garantire le condizioni di sicurezza dei luoghi oggetto dell'intervento e a comunicare preliminarmente una accurata descrizione ed eventuali condizioni particolari degli stessi, se del caso, anche attraverso l'invio di documentazione fotografica e/o elaborati planimetrici. Hellotel si riserva di valutare eventuali oneri derivanti dalla particolarità dell'intervento (es. utilizzo mezzi di sollevamento) e ad addebitarne i costi al Cliente previa accettazione del relativo preventivo di spesa.

Il Cliente si impegna a permettere ai tecnici inviati da Hellotel l'accesso ai locali dove dovranno essere installati gli apparati. 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 degli apparati, 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 tutti i documenti necessari ai fini dell'attivazione del servizio, riportando inoltre il dettaglio delle attività eseguite. Una copia di tale documento verrà rilasciata al Cliente. Contestualmente il tecnico chiederà la corresponsione del contributo attivazione e installazione, nonché il costo di eventuali apparati hardware venduti. Hellotel si riserva il diritto di esigere una cauzione di € 60,00, quale garanzia nel caso di apparati concessi in comodato d'uso gratuito.

22.3 **Contributo di attivazione e installazione.** Il contributo di installazione dell'impianto comprende:

- l'installazione standard sul balcone di proprietà o, laddove possibile, sul tetto dell'edificio, di un apparato di trasmissione acquistato o noleggiato dal Cliente o concesso in comodato d'uso gratuito 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 all'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 l'iter amministrativo e tecnico necessario alla creazione e attivazione dell'utente presso la centrale di Hellotel.

Il contributo di attivazione e installazione non comprende il ritiro a domicilio degli apparati di proprietà Hellotel, che sarà richiesto e fatturato a parte, al prezzo di € 50,00 +iva.

Art. 23 - Oneri e responsabilità del Cliente

23.1 È 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 gli apparati 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 degli apparati 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.

23.2 Il Cliente si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere gli apparati. In tali ipotesi, gli interventi di riparazione saranno effettuati da Hellotel a spese del Cliente, questo anche nel caso in cui gli stessi apparati risultassero ancora in garanzia.

23.3 Il Cliente si obbliga a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, gli apparati per tutta la durata del Contratto e comunque fino alla eventuale riconsegna degli stessi. Il Cliente, pertanto, si impegna a risarcire e tenere indenne Hellotel per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli apparati.

23.4 In caso di smarrimento, furto o manomissione degli apparati, 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 solari a mezzo di raccomandata A/R o PEC, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.

23.5 In ogni caso di cessazione del contratto gli apparati, concessi in comodato d'uso gratuito o in noleggio, di proprietà quindi di Hellotel, saranno ritirati dalla stessa, previo addebitamento, al prezzo di € 50,00 + iva; nel caso in cui il Cliente non sia presente, nonostante l'appuntamento concordato, o rifiuti l'appuntamento, o non conceda l'accesso, gli verrà addebitata anche la penale per mancata restituzione apparati, pari ad € 100,00.

Art. 24 - Modalità di fatturazione e pagamento

24.1 Hellotel invierà la fattura in formato elettronico all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente nel modulo di adesione o tramite posta ordinaria.

24.2 La fatturazione sarà di regola bimestrale anticipata, i costi di fatturazione sono pari a € 1,50 + IVA per ogni fattura emessa.

24.3 Il Cliente corrisponderà a Hellotel gli importi dovuti entro la data di scadenza indicata in fattura.

24.4 Il Cliente dovrà effettuare il pagamento a mezzo addebito SDD.

24.5 Nell'ipotesi in cui l'addebito SDD sul conto del Cliente non andrà a buon fine, oltre all'immediata limitazione del servizio, verrà addebitato un costo pari a € 5,00 per ogni richiesta di pagamento tornata insoluta.

Art. 25 - Richiesta del Cliente di Variazione dell'Offerta Commerciale e del Servizio

25.1 Il Cliente potrà richiedere il passaggio ad un'altra Offerta Commerciale Hellotel, mediante e-mail all'indirizzo clienti@hellotel.it, con allegata fotocopia del documento d'identità e confermando l'indirizzo di posta elettronica valido per le successive comunicazioni. Dalla data di avvenuta variazione si applicheranno le condizioni dell'offerta Commerciale valida al momento della richiesta.

25.2 La richiesta di variazione dell'offerta Commerciale potrà essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento.

25.3 Entro 30 giorni dalla richiesta, Hellotel comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e del costo che tale operazione comporta, pari a € 15,00 + iva, che verrà addebitato nella successiva fattura, oppure il motivo della mancata variazione.

25.4 Il Cliente potrà comunicare la voltura del proprio contratto ad altro soggetto facendo richiesta all'indirizzo e-mail clienti@hellotel.it, allegando copia di un documento di identità valido. La voltura s'intenderà perfezionata solo al momento della sottoscrizione del contratto da parte del nuovo utente. Il costo amministrativo della voltura è pari a € 40,00 + iva ed è a totale carico dell'utente subentrante.

25.5 Nel caso in cui la richiesta di voltura provenga da Cliente moroso, Hellotel provvederà a soddisfare le richieste solo ad avvenuto pagamento delle morosità.

Art. 26 - Corrispettivo, condizioni e termini di pagamento

26.1 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.

- 26.2 In caso di ritardato pagamento rispetto ai termini indicati nell'articolo 24.3, il Cliente dovrà corrispondere a Hellotel, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi di mora sugli importi scaduti calcolati, su base annua, in misura pari al tasso legale corrente aumentato di cinque punti.
- 26.3 In caso di mancato pagamento entro la data di scadenza indicata in fattura, Hellotel provvederà a limitare il servizio a 32 kbit/s.
- 26.4 In caso di limitazione del servizio, il riadeguamento del profilo comporterà un costo per il Cliente di euro 15,00 più IVA, che verrà addebitato sulla fattura successiva.
- 26.5 Hellotel potrà, previa comunicazione al Cliente, aggiornare i corrispettivi per i Servizi. 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 solari rispetto alla data della comunicazione.
- 26.6 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 27.
- 26.7 La cessazione, a qualunque titolo, del contratto non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati fino alla data della cessazione, comprensivi di eventuali ratei di contributi fissi relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di cessazione del contratto, nonché i costi relativi al recupero dell'apparecchiatura terminale che vengono forfettariamente indicati in € 50,00 oltre iva.
- 26.8 Hellotel potrà cedere a terzi i diritti di credito vantati nei confronti del Cliente derivanti dal presente contratto, senza che ciò possa in nessun caso comportare una diminuzione della tutela dei diritti di quest'ultimo.
- 26.9 Hellotel, per l'eventuale recupero stragiudiziale del credito, addebiterà al Cliente la somma di euro 50,00 + iva.

Art. 27 – Durata del Contratto, recesso e modifica operatore

- 27.1 Il Contratto che prevede la concessione al Cliente degli apparati in comodato d'uso gratuito e in noleggio, ha una durata minima di 24 mesi.
- 27.2 Il contratto attivato con apparati di proprietà del Cliente non ha limiti temporali.
- 27.3 Il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto dandone comunicazione, per iscritto e con preavviso di almeno 30 giorni solari, all'indirizzo della sede legale di Hellotel, esclusivamente tramite raccomandata con ricevuta di ritorno o con una pec all'indirizzo hellotel@pec.it, unitamente alla copia di un documento di riconoscimento valido.
- 27.4 Eventuali richieste sprovviste di sottoscrizione o di copia del documento non saranno ritenute valide.
- 27.5 In ogni caso di cessazione del contratto, il Cliente sarà tenuto a corrispondere i costi relativi al recupero dell'apparecchiatura terminale, se dovuti, che vengono forfettariamente indicati in € 50,00 oltre iva.
- 27.6 Il Cliente che ha sottoscritto una offerta commerciale che preveda la concessione di apparati in comodato d'uso gratuito, in caso di recesso entro il 24° mese sarà tenuto al pagamento della penale per recesso anticipato, pari ad € 100,00, oltre ai costi relativi al recupero dell'apparecchiatura terminale che vengono forfettariamente indicati in € 50,00 oltre iva.
- 27.7 Per i servizi cablati, il Cliente sarà tenuto in ogni caso al pagamento del contributo di disattivazione previsto dal servizio sottoscritto.
- 27.8 Il Cliente che ha sottoscritto un'offerta commerciale che preveda una promozione sul contributo attivazione/installazione, in caso di recesso entro il 24° mese, sarà tenuto a corrispondere, oltre a tutto ciò di cui sopra, anche lo sconto ricevuto.
- 27.9 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 da parte di Hellotel.
- 27.10 Gli apparati ritirati da Hellotel dovranno essere funzionanti. Qualora, da una verifica tecnica, risultassero non funzionanti il Cliente sarà tenuto al pagamento degli stessi.
- 27.11 Nel caso che l'offerta commerciale sottoscritta dal Cliente preveda un pagamento rateale per l'acquisto degli apparati, la durata minima del contratto è pari alla durata della rateizzazione; qualora il Cliente receda prima, dovrà versare tutte le rate mancanti in un'unica soluzione, oltre al rimborso dei costi sostenuti per l'interruzione del servizio.

Art. 28 – Risoluzione del Contratto

- 28.1 Hellotel potrà risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, in ogni caso in cui questo ultimo sia inadempiente ad una qualsiasi delle obbligazioni di cui all'art. 6 e 7 (Utilizzo del Servizio), art. 26 (Corrispettivo, condizioni e termini di pagamento) e art. 12 (Garanzie).
- 28.2 Il Contratto sarà automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1353 c.c. nei seguenti casi:
- il Cliente è 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 apparati collegati alla rete privi di omologazione o autorizzazione;
 - nel caso di eventuale revoca o di decadenza della concessione a Hellotel per la gestione della Rete Wireless.
- 28.3 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.

Art. 29 – Diritto di recesso

- 29.1 Il Cliente, in qualità di consumatore ai sensi dell'art. 3, del D. Lgs. 206/2005 e successive modifiche apportate dal DLGS n. 21 del 21 febbraio 2014, 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 legale di Hellotel, entro quattordici giorni solari dalla data di sottoscrizione del Modulo di Adesione e restituendo contestualmente tutti gli apparati consegnati al Cliente al momento dell'attivazione. Il Cliente, in qualità sempre di consumatore, nel caso di passaggio da altro operatore, deve sapere, prima che il contratto con Hellotel si concluda, della conseguente cessazione del rapporto con il precedente fornitore del servizio oggetto di trasferimento e della circostanza che l'eventuale esercizio del diritto di recesso non comporta il ripristino automatico di tale rapporto contrattuale.
- 29.2 Hellotel potrà recedere dal Contratto, qualora risulti che il Cliente abbia fornito dati identificativi non corretti, attraverso una comunicazione inviata all'indirizzo e-mail comunicato dal Cliente a cui farà seguito comunicazione scritta inviata al domicilio fisico indicato dal Cliente stesso.
- 29.3 In caso di recesso entro i quattordici giorni solari dalla data di sottoscrizione del Modulo di Adesione, la restituzione degli apparati di proprietà di Hellotel dovrà avvenire entro dieci giorni dalla data di cessazione del servizio e sarà a cura e spese del Cliente. In caso di mancata restituzione degli apparati il recesso non potrà essere accettato.

- 29.4 In caso di recesso il costo di installazione e attivazione rimarrà a carico del cliente.

Art. 30 – Noleggio e comodato d'uso gratuito degli apparati

- 30.1 Per noleggio è intesa la concessione d'uso non gratuita di qualsivoglia apparato, da parte di Hellotel, per tutta la durata del contratto. Gli apparati pertanto sono e rimangono di proprietà di Hellotel.
- 30.2 Per comodato d'uso si intende la concessione d'uso gratuita da parte di Hellotel a favore del Cliente di qualsivoglia apparato per tutta la durata del contratto, pertanto questi sono e rimangono di proprietà di Hellotel.
- 30.3 Il canone di noleggio deve essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale.
- 30.4 Gli interventi di manutenzione sugli apparati in noleggio o in comodato d'uso portati dal Cliente presso la sede di Hellotel sono gratuiti, gli interventi su detti apparati eseguiti presso il domicilio del Cliente sono soggetti al pagamento del diritto di chiamata pari ad € 40,00 + iva. Le eventuali spese di spedizione dei dispositivi per riparazioni e/o modifiche della configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.
- 30.5 Il Cliente si obbliga a mantenere gli apparati di proprietà di Hellotel liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.
- 30.6 Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare gli apparati ricevuti e gli accessori con la massima cura e diligenza, cosiddetta "del buon padre di famiglia", assumendosi ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento che ecceda l'uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi per alcun titolo o causa gli apparati ricevuti e a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo l'apparecchio per eseguirvi interventi di qualsiasi natura.
- 30.7 La durata del noleggio, in ragione della intrinseca connessione, corrisponde alla durata del contratto per l'erogazione del Servizio.
- 30.8 La cessazione del contratto per qualunque causa determina di diritto la risoluzione del contratto di noleggio.
- 30.9 In caso di cessazione del contratto, Hellotel procederà al ritiro degli apparati di sua proprietà, previo appuntamento, al costo di € 50,00 + iva; nel caso in cui il Cliente non sia presente, nonostante l'appuntamento concordato, o rifiuti l'appuntamento, o non conceda l'accesso, gli verrà addebitata anche la penale per mancata restituzione apparati, pari ad € 100,00.
- 30.10 Nel caso l'apparato restituito dal Cliente risultasse non funzionante lo stesso verrà riconsegnato al Cliente e fatturato a prezzo di listino.

Art. 31 - Garanzia degli Apparati

- 31.1 Gli apparati 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:
- interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da Hellotel;
 - rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili;
 - danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione;
 - difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici;
 - uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.
- 31.2 In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia, il Cliente dovrà dare comunicazione al servizio Assistenza Hellotel entro tre giorni solari 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.
- 31.3 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.
- 31.4 La sostituzione degli apparati concessi in noleggio o comodato d'uso non potrà essere effettuata nei casi descritti ai punti a), b), c), d), e) del presente articolo. In tali casi il cliente sarà tenuto al pagamento dell'apparato secondo i prezzi di listino vigenti.
- 31.5 In nessun caso o offerta commerciale sottoscritta è prevista la sostituzione in garanzia o a qualsivoglia titolo degli alimentatori elettrici degli apparati.

Art. 32 - 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. 33 – 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. 34 – Cessione del Contratto

Il Cliente acconsente preventivamente che Hellotel sostituisca a sé un terzo nei rapporti derivanti dal contratto e la suddetta cessione diverrà efficace nei suoi confronti dal momento in cui verrà notificata la cessione medesima.

Art. 35 - 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 e dalle condizioni relative alle diverse Offerte Commerciali disponibili.

Data _____ Firma _____

Il Cliente ai sensi dell'art. 1341 e 1342 c.c. approva specificatamente gli articoli 10 (Mancata erogazione del servizio), 14 (Responsabilità di Hellotel e limitazioni), 15 (Variazione del servizio e delle condizioni generali di contratto), 19 (Servizio di manutenzione), 21 (Reclami), 23 (Oneri e responsabilità del Cliente), 25 (Richiesta del Cliente di variazione dell'offerta commerciale e del servizio), 26 (Corrispettivo, condizioni e termini di pagamento), 27 (Durata del contratto, recesso e modifica operatore), 28 (Risoluzione del contratto), 29 (Diritto di recesso), 32 (Facoltà di subfornitura), 33 (Legge applicabile e Foro competente), 34 (Cessione del contratto).

Data _____ Firma _____