

**1. PREMESSE**

- 1.1. Packet Loss s.r.l. è una società che opera nel campo dell'Information & Communication Technology, qui di seguito denominata Packet Loss.
- 1.2. Packet Loss intende offrire il Servizio specificato nell'Allegato A (Descrizione dei Servizi), nelle sue varie forme e specifiche caratteristiche tecniche. Tale offerta verrà identificata d'ora in avanti con il termine "Servizio", che Packet Loss offre e fornisce alle persone fisiche e alle aziende, indicati come il "Cliente" o i "Clienti" alle condizioni di cui all'allegato B (Servizio, condizioni di pagamento e durata). Le presenti "Condizioni Generali di Contratto", la "Descrizione dei Servizi" con le eventuali "Condizioni Particolari" e l'allegato "Servizio, condizioni di pagamento e durata", con gli eventuali altri allegati, sono parte integrante del Contratto per la fornitura del Servizio ("Contratto"). "Contratto" significa dunque l'accordo per la fornitura di Prodotti e/o Servizi stipulato tra Packet Loss e il Cliente, disciplinato dalle presenti Condizioni Generali e dalle Condizioni Particolari di qualsiasi servizio di Packet Loss accettata per iscritto dal Cliente tramite sottoscrizione del "Modulo di Adesione ai Servizi" e del modulo "Servizio, condizioni di pagamento e durata" ovvero ai diversi termini e condizioni di volta in volta concordati per iscritto tra Packet Loss ed il Cliente. "Servizio" significa qualsiasi servizio fornito da Packet Loss al Cliente a seguito dell'avvenuta attivazione di ciascun Servizio.
- 1.3. Se per l'utilizzo del "Servizio" il Cliente deve essere dotato di uno o più apparati (che a seconda del piano di abbonamento prescelto e del tipo di installazione potranno essere forniti da Packet Loss in vendita e/o noleggio e/o comodato d'uso gratuito), sarà a carico del Cliente la messa a disposizione di un'adeguata struttura dove installare e mettere in opera gli apparati.
- 1.4. Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale delle presenti "Condizioni generali di Contratto".

**2. OGGETTO.**

- 2.1. Il Contratto regola la fornitura da parte di Packet Loss del Servizio descritto nell'allegato A (Descrizione del Servizio) dietro pagamento di un corrispettivo convenuto nell'allegato B.

**3. DURATA DEL CONTRATTO. RECESSO.**

- 3.1. Il Contratto avrà durata prevista e sottoscritta dal Cliente nel modulo "Servizio, condizioni di pagamento e durata" (allegato B). Il Contratto sarà rinnovato tacitamente per un numero di mesi pari a quanto previsto dall'allegato B per la prima attivazione, se non diversamente specificato nell'allegato B stesso, salvo disdetta da comunicarsi a mezzo lettera A/R all'indirizzo specificato all'articolo 18.4 con un preavviso di almeno due mesi prima della scadenza.
- 3.2. Qualora il Cliente, per qualsiasi motivo, intenda recedere dal presente Contratto in un momento antecedente la scadenza del periodo contrattuale in corso, dovrà versare a Packet Loss, a titolo di corrispettivo per il recesso, una somma pari all'ammontare dei corrispettivi mensili fissi contrattuali residui ed attualizzati al momento del recesso in base alla media percentuale del tasso EURIBOR (lettera 1 mese) del mese precedente rispetto a quello in cui avviene il recesso. Il recesso deve esercitarsi a mezzo di lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata PEC ed il corrispettivo di cui sopra dovrà essere corrisposto a Packet Loss nei modi e nei termini dalla stessa Packet Loss indicati.
- 3.3. Packet Loss potrà in qualsiasi momento recedere dal presente Contratto mediante disdetta scritta da inviarsi, con preavviso di almeno trenta giorni, a mezzo lettera raccomandata A.R. (all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso) o posta elettronica certificata PEC.
- 3.4. In caso di cessazione, per qualsiasi motivo, del Contratto da parte di Packet Loss il Cliente dovrà comunque pagare l'eventuale corrispettivo dovuto e non ancora pagato per il periodo di fruizione del servizio. Nel caso in cui il cliente abbia già pagato tutto il corrispettivo, Packet Loss provvederà al rimborso del servizio non usufruito tramite assegno o bonifico bancario entro 60 giorni dalla data di cessazione.
- 3.5. In base all'articolo 1, comma 3, della legge n. 40 del 2 aprile 2007, il cliente, che sia qualificabile come consumatore ai sensi dell'art 3 del decreto legislativo n. 206/2005 "consumatore o utente: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta", ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi tempo con comunicazione scritta inviata ad Packet Loss tramite raccomandata A/R secondo le modalità specificate all'articolo 18.4. Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla ricezione, da parte di Packet Loss, della citata comunicazione.
- 3.6. Per i servizi che prevedono apparecchiature in comodato d'uso, in qualsiasi momento il Cliente receda dal Contratto, Packet Loss avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo fisso pari a euro 50 (IVA ESCLUSA) per il ristoro dei costi sostenuti. In tal caso, resta inteso che la disattivazione dei Servizi da parte di Packet Loss avverrà entro 30 (trenta) giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici.

**4. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.**

- 4.1. Il Contratto si intenderà concluso nel momento in cui il Cliente consegna a Packet Loss il "Modulo di Adesione ai Servizi" e il relativo allegato B debitamente compilati e sottoscritti. Il Cliente potrà sottoscrivere il "Modulo di Adesione ai Servizi" solo dopo aver preso visione delle presenti Condizioni Generali di Contratto, dell'allegato A e dell'allegato B. Nel caso di attivazione di più servizi da parte dello stesso cliente sarà sufficiente compilare per ogni servizio un allegato B ("Servizio, condizioni di pagamento e durata").
- 4.2. Packet Loss attiverà il Servizio entro 30 giorni se non diversamente specificato nell'Allegato A "Descrizione dei Servizi", salvo impedimenti tecnici non imputabili a Packet Loss, cause fortuite, forza maggiore o impedimenti non direttamente o indirettamente imputabili a Packet Loss e comunque soltanto dopo la ricezione del pagamento pattuito e di eventuali documenti richiesti.
- 4.3. Packet Loss potrà, senza che alcuna eccezione possa essere sollevata dal Cliente, non dare corso al Contratto e non attivare i Servizi qualora il Cliente risultasse essere sottoposto a procedure concorsuali o iscritto al registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive. Packet Loss si riserva analogha facoltà nei confronti del Cliente che risulti essere stato inadempiente in passato verso la stessa Packet Loss fintantoché non venga sanato l'inadempimento.

**5. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO.**

- 5.1. Le condizioni di offerta del servizio sono riportate nell'allegato A "Descrizione dei Servizi".
- 5.2. Packet Loss indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione del Servizio, le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio, se necessari.

**6. DISPOSITIVI FORNITI DA PACKET LOSS.**

- 6.1. Qualora, concordemente con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di Packet Loss di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, questo avverrà secondo le condizioni economiche indicate nell'Allegato B ("Servizio, Condizioni di Pagamento e Durata"). I dispositivi saranno forniti in comodato d'uso, noleggiati o venduti come specificato nell'allegato B. In

caso di mutamento della opzione prescelta in una offerta che non preveda il noleggio di dispositivi il Cliente si obbliga a corrispondere le rimanenti rate del noleggio dovute fino alla scadenza del contratto.

- 6.2. I dispositivi concessi in comodato d'uso, noleggio o 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 dai dispositivi o da una errata utilizzazione degli stessi ed è esclusa nei seguenti casi:
  - a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da Packet Loss;
  - b) rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili;
  - c) danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione;
  - d) difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici;
  - e) uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà dare comunicazione al servizio Assistenza Packet Loss entro tre giorni dalla scoperta del difetto secondo le modalità previste all'articolo 18.4. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente da Packet Loss, il quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il dispositivo difettoso.
- 6.3. L'eventuale canone di noleggio deve essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'Allegato B ("Servizio, Condizioni di Pagamento e Durata") e comprende il servizio di manutenzione, a meno che non sia diversamente indicato. Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali modifiche di configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.
- 6.4. Le apparecchiature e i dispositivi concessi al Cliente in comodato d'uso e/o noleggio sono e restano di proprietà di Packet Loss. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire a Packet Loss tutti i danni, diretti e indiretti, cagionati dall'inadempimento di tale obbligo, nonché a mantenere esposta l'indicazione sulle apparecchiature e dispositivi che trattasi di beni di proprietà di Packet Loss. Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare le apparecchiature ricevute e gli accessori con la massima cura e diligenza, 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 le apparecchiature ricevute ed a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo l'apparecchio per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. In caso di violazione di tali obblighi il cliente sarà tenuto a risarcire tutti i danni subiti da Packet Loss.
- 6.5. Nelle ipotesi in cui i dispositivi siano da Packet Loss concessi in noleggio e/o comodato d'uso, la durata, in ragione della intrinseca connessione, corrisponde alla durata del contratto per l'erogazione del Servizio. La cessazione del contratto per qualunque causa determina di diritto la immediata risoluzione del contratto di noleggio e/o comodato d'uso.

**7. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.**

- 7.1. Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (la "Legge"), Packet Loss informa il Cliente, che ne prende atto, del fatto che i dati personali forniti dal Cliente potranno essere trattati secondo l'informativa privacy presente sul sito di Packet Loss. In relazione ai trattamenti descritti nella Informativa, in qualità di interessato Lei potrà, come previsto dal Regolamento Europeo 679/2016, esercitare i diritti sanciti dagli articoli da 15 al 21.
- 7.2. Packet Loss si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente ed a mantenerli riservati. Il Cliente fornisce a Packet Loss espresso consenso alla trasmissione da parte di questa dei propri dati a soggetti da lei delegati per l'espletamento di servizi tecnici e amministrativi connessi con l'oggetto del presente contratto e che abbiano firmato un impegno di riservatezza.
- 7.3. Nel caso in cui il Cliente abbia scelto di pagare i corrispettivi dovuti a Packet Loss per l'erogazione del Servizio mediante addebito degli stessi su carta di credito, il Cliente presta il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito a Packet Loss di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa, anche se effettuata in anticipo rispetto alla comunicazione a lui diretta. Ai fini della fornitura ed erogazione continuativa del servizio sono dunque trattati anche i dati della carta di credito del cliente.
- 7.4. Il Cliente può consentire a Packet Loss di trattare direttamente o comunicare a terzi i propri dati personali per le seguenti ulteriori finalità: elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; inviare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti o servizi; inviare informazioni commerciali; effettuare comunicazioni commerciali interattive.
- 7.5. Il Cliente presta altresì il consenso al trattamento dei dati connessi all'utilizzo del servizio (registro collegamenti navigazione internet, dati immessi su server, su backup, etc...) per le finalità collegate all'erogazione del Servizio. Al fine di garantire la riservatezza del registro dei collegamenti e degli altri dati del cliente, Packet Loss adotterà le opportune misure tecniche ed organizzative.
- 7.6. Packet Loss e il Cliente si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute nell'esecuzione del Contratto, come pure i dati e le comunicazioni trasmessi per mezzo del Servizio, e a non divulgarli ad alcuno senza il consenso dell'altra parte, salvo che siano già in possesso di chi li riceve prima di tale divulgazione oppure siano di pubblico dominio non in conseguenza della violazione del presente obbligo di riservatezza ovvero siano stati ottenuti da terzi non soggetti a vincoli di riservatezza. E' fatta salva la possibilità per Packet Loss e per il Cliente di trasmettere tali informazioni, dati e comunicazioni ai propri dipendenti, collaboratori o incaricati che necessitino di conoscerle ai fini del trattamento degli stessi consentito dal Contratto.

**8. SEGNALAZIONI E RIPARAZIONE GUASTI. SERVIZIO CLIENTI. VARIAZIONE CONFIGURAZIONE DEL SERVIZIO.**

- 8.1. Il Cliente dovrà comunicare via web (registrandosi al servizio di Trouble Ticket <http://support.packetloss.it>) qualunque eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio.
- 8.2. Packet Loss fornirà, inoltre, nei migliori tempi e modi consentiti dalla propria organizzazione, il servizio di assistenza per ogni informazione e chiarimento che il Cliente richieda.

**9. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI.**

- 9.1. Per il Servizio fornito il Cliente corrisponderà a Packet Loss il canone corrispettivo al tipo di abbonamento scelto, come indicato nell'Allegato B ("Servizio, Condizioni di Pagamento e Durata").
- 9.2. Il pagamento della fornitura del servizio può essere effettuato in una unica soluzione o attraverso un pagamento periodico rateizzato se previsto dall'Allegato B ("Servizio, Condizioni di Pagamento e Durata").
- 9.3. Packet Loss si riserva la facoltà di sospendere immediatamente l'erogazione del Servizio in caso di insolvenza da parte del Cliente, giudizialmente accertata o emergente da richiesta di ammissione a procedura concorsuale. In caso di inadempimento da parte del Cliente, decorso inutilmente il

- termine di pagamento, Packet Loss contesterà al Cliente il ritardo e contestualmente lo inviterà a corrispondere le somme dovute maggiorate gli interessi di mora maturati, con avvertimento che, in caso di mancato pagamento entro i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi, il Servizio verrà sospeso. Decorso inutilmente tale termine, Packet Loss potrà procedere alla sospensione del Servizio.
- 9.5. Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall'avvenuta sospensione, Packet Loss potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., salvi ulteriori rimedi di legge. Saranno a carico del Cliente le eventuali spese bancarie di insoluto e le spese legali per il recupero del credito.
- 9.6. In caso di pagamento parziale da parte del Cliente, Packet Loss può limitare o sospendere il Servizio secondo quanto stabilito nel presente articolo.
- 9.7. Decorsi 10 giorni dalla avvenuta sospensione del Servizio per inadempimento, totale o parziale, del Cliente, Packet Loss sarà libera di procedere alla cancellazione di tutti i dati inerenti il servizio, senza che il Cliente possa sollevare alcuna eccezione o contestazione. Prima di procedere alla definitiva cancellazione di ogni dato, Packet Loss comunicherà al Cliente la possibilità di richiedere lo scarico dei dati ed il compenso corrispettivo per tale attività, variabile in funzione dell'entità dei dati. In difetto di richiesta di scarico dei dati e pagamento del corrispettivo, Packet Loss procederà alla irrevocabile cancellazione dei medesimi.
- 10. MODIFICHE DURANTE L'EROGAZIONE.**
- 10.1. Packet Loss potrà modificare - per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali - le specifiche tecniche ed i corrispettivi del Servizio nonché le presenti Condizioni Generali, specificando al Cliente le motivazioni alla base delle modifiche apportate mediante comunicazione inviata all'indirizzo di posta elettronica del Cliente.
- 10.2. Qualora le suddette modifiche comportassero un aumento del corrispettivo per il Servizio a carico del Cliente, esse acquireranno efficacia decorsi trenta giorni dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Cliente. Il Cliente potrà, entro lo stesso termine, recedere dal Contratto mediante lettera raccomandata A.R. o comunicazione via posta elettronica certificata PEC da inviarsi agli indirizzi specificati dall'articolo 18.4 con effetto dalla data di ricezione da parte di Packet Loss della predetta comunicazione; eventuali corrispettivi in essere saranno regolati ai sensi dell'articolo 3.4. In mancanza di recesso comunicato con le modalità e nei termini sopra previsti, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.
- 10.3. Le presenti "Condizioni Generali di Contratto" saranno pubblicate sul sito internet di Packet Loss e potranno subire eventuali modifiche che si intenderanno accettate dal Cliente decorsi 30 giorni dalla loro pubblicazione sul sito.
- 11. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO.**
- 11.1. In caso di guasti alla rete e/o ai sistemi, agli apparati di erogazione del Servizio di Packet Loss o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, o comunque a fatti ed eventi non imputabili a Packet Loss, Packet Loss potrà sospendere in ogni momento, anche senza preavviso, il Servizio in tutto o in parte. Packet Loss potrà sospendere l'erogazione del Servizio anche in caso di modifiche e/o manutenzioni atte a migliorare il Servizio stesso. Ove tali modifiche e/o manutenzioni siano programmate, Packet Loss ne darà previo avviso al Cliente.
- 11.2. Nelle ipotesi di sospensione del servizio di cui al presente articolo, il Cliente non potrà richiedere risarcimento o indennizzo alcuno a Packet Loss.
- 12. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE.**
- 12.1. Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità che i dati personali forniti al momento dell'attivazione del servizio sono veritieri ed esatti.
- 12.2. Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio a Packet Loss, nelle forme di cui all'articolo 18.4, ogni cambiamento dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.
- 12.3. Il Cliente si impegna a fornire a Packet Loss al momento della sottoscrizione del contratto un indirizzo di posta elettronica valido. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a Packet Loss eventuali variazioni dell'indirizzo email.
- 12.4. Il Cliente garantisce che nessun utilizzo del Servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi da lui non espressamente autorizzati. Il Cliente assumerà, perciò, ogni responsabilità circa qualsiasi uso improprio del Servizio.
- 12.5. Il Cliente nell'uso dei singoli servizi si atterrà ai regolamenti degli stessi pubblicati sul Web e, in caso di mancanza di regolamenti specifici, rispetterà le indicazioni di comportamento indicate nella Netiquette <http://www.nic.it/NA/netiquette.txt>.
- 12.6. Il Cliente dovrà informare tempestivamente Packet Loss di qualsiasi contestazione, pretesa o procedimento promossi da terzi in relazione al Servizio, dei quali il Cliente venga a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile degli eventuali danni, sia diretti che indiretti, subiti da Packet Loss a causa della mancata o intempestiva comunicazione.
- 12.7. Il Cliente garantisce la legittima disponibilità e la veridicità dei dati dallo stesso forniti a Packet Loss per l'esecuzione del presente Contratto e terrà Packet Loss indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.
- 12.8. E' espressamente vietato al Cliente di utilizzare il Servizio per contravenire in modo diretto e/o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano ovvero di Stato estero, nonché per danneggiare o violare il segreto della corrispondenza personale e il diritto alla riservatezza.
- 12.9. Packet Loss si riserva il diritto di risolvere il presente Contratto e, conseguentemente, di disattivare il Servizio qualora venisse a conoscenza, ovvero rilevasse direttamente, che il Cliente sia inadempiente anche a uno solo degli obblighi innanzi indicati - e che, qui, espressamente si richiamano - nonché abbia violato o stia violando la normativa vigente, fatta comunque salva ogni azione di rivalsa e/o risarcitoria nei confronti del Cliente e anche nei confronti dei terzi. Il Cliente prende atto e accetta di manlevare, sia sostanzialmente che processualmente, e di mantenere integralmente indenne Packet Loss da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anormale del Servizio, anche se causato da terzi attraverso una sua utenza, nonché da ogni e qualsiasi pregiudizio, pretesa, azione e/o richiesta, anche di risarcimento danni, avanzata nei confronti di Packet Loss che trovi causa o motivo in azioni o omissioni riconducibili al Cliente o siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dalle presenti Condizioni generali di contratto.
- 12.10. All'atto della cessazione del Contratto (per qualsiasi motivo), il Cliente deve restituire e/o consentire la disinstallazione degli apparati e dei materiali di Packet Loss eventualmente in suo possesso. In caso di mancata restituzione e/o di impedimento nel recupero, il cliente dovrà provvedere al rimborso degli stessi per il valore previsto nell'allegato B.
- 12.11. In caso di cessazione del Contratto, di recesso o mutamento dell'opzione prescelta, le apparecchiature di Packet Loss in possesso del cliente dovranno essere restituite a Packet Loss e/o dovrà essere permesso a Packet Loss o a società che operano per conto di Packet Loss la loro disinstallazione. Le apparecchiature dovranno essere restituite perfettamente integre (salvo la normale usura causata dal tempo), salva l'ipotesi di acquisto da parte del Cliente, se consentita dall'allegato B. In caso di mancata restituzione o impedimento alla disinstallazione delle Apparecchiature entro 30 (trenta) giorni dalla disattivazione dei Servizi, Packet Loss avrà la facoltà di addebitare al Cliente una penale il cui importo sarà uguale al valore delle apparecchiature stesse indicato nell'allegato B.
- 13. CONDIZIONE RISOLUTIVA.**
- 13.1. Il Contratto si risolverà di diritto nel caso in cui il Cliente venga sottoposto a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali, divenga in ogni caso insolvente o inadempiente o ceda i beni ai creditori, subisca un sequestro o altra forma di vincolo sui propri beni o venga messo in liquidazione, volontariamente o coattivamente, salvo che Packet Loss decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.
- 14. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.**
- 14.1. In caso di inadempimento da parte del Cliente alle disposizioni di cui all'articolo 12.9 Packet Loss potrà risolvere il contratto ex articolo 1456 c.c. mediante comunicazione scritta al Cliente dell'intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.
- 15. GARANZIE E RESPONSABILITA' DI PACKET LOSS.**
- 15.1. Packet Loss garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente il Servizio in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni e fatte salve le ipotesi di cui all'art. 11.
- 15.2. Per una migliore ed ottimale funzionalità del Servizio, Packet Loss assicura, nei tempi e modi consentiti dalla propria organizzazione, un servizio di assistenza tecnica al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti (degrado) o guasti (disservizi).
- 15.3. Ai sensi, per gli effetti e nei limiti di cui alle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali, Packet Loss garantisce la riservatezza delle comunicazioni effettuate attraverso il servizio di posta elettronica offerto al Cliente. Le predette comunicazioni non saranno verificate, controllate o sottoposte a censura da parte di Packet Loss né da parte di altri soggetti, eccezione fatta per l'Autorità Giudiziaria nelle forme e nei modi di legge.
- 15.4. Il Cliente potrà comunicare a Packet Loss secondo le modalità previste dall'articolo 18.4 eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.
- 15.5. Packet Loss non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati o verso i terzi per i danni, le perdite patrimoniali, gli esborsi ed i costi da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio dovute a forza maggiore o per altro titolo o motivo. In nessun caso Packet Loss sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali o altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.
- 15.6. Packet Loss declina ogni responsabilità e non sarà responsabile per perdite accidentali di dati o violazione della riservatezza dei medesimi dovute a cause di forza maggiore o per cause non imputabili a Packet Loss. A titolo meramente esemplificativo si indicano quali cause di forza maggiore eventi quali sisma, calamità naturali, incendio, sciopero, attività di hacker o altre intrusioni nei sistemi di sicurezza, condotte dolose o colpose di terzi.
- 15.7. La responsabilità di Packet Loss si conviene in ogni caso limitata all'ammontare dei canoni corrisposti dal Cliente a Packet Loss nel periodo contrattuale in essere (annuale o mensile).
- 16. INTERVENTI A VUOTO.**
- 16.1. La fattispecie di intervento a vuoto si verifica nel caso in cui, a seguito di un reclamo del Cliente riguardante i servizi di Packet Loss, venga accertato che il servizio di Packet Loss è funzionante ovvero che il malfunzionamento è indotto da cause non imputabili a Packet Loss. A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo citiamo quali potenziali cause non sono imputabili a Packet Loss: presenza presso il cliente di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, errata configurazione sulla rete dell'operatore, personal computer e/o router del cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici, mancanza di alimentazione elettrica agli apparati, cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici (es. spostamento/ripuntamento di un' antenna) operati direttamente dal cliente, reset degli apparati... In particolare Packet Loss, a fronte della segnalazione di malfunzionamento, svolge le seguenti attività:
- a) gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente verso Packet Loss;
  - b) verifica tecnica (analisi/diagnosi/collauda) della segnalazione. In base all'esito della verifica tecnica si possono riscontrare i seguenti casi:
    - presenza di malfunzionamento Packet Loss - il reclamo viene gestito in modo standard e nel rispetto degli SLA di servizio;
    - assenza di malfunzionamento - il reclamo viene trattato come un intervento a vuoto; In caso di intervento a vuoto Packet Loss addebiterà al cliente, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a 45 Euro, IVA esclusa, per ogni intervento a vuoto.
- 17. AUTORIZZAZIONI E NORMATIVA DI SETTORE.**
- 17.1. Il Cliente prende atto che le legislazioni nazionali dei singoli Paesi interessati, la regolamentazione internazionale in materia ed i regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate regolano il Servizio fornito da o attraverso altre infrastrutture, sia nazionali che estere, utilizzate per mezzo e in occasione dell'erogazione del Servizio. Il Cliente prende atto che dette normative possono prevedere limitazioni nell'utilizzazione del Servizio o particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione del Servizio stesso e autorizza l'utilizzo anche di infrastrutture estere per l'erogazione del Servizio.
- 18. DISPOSIZIONI VARIE. COMUNICAZIONI. RECLAMI.**
- 18.1. I riferimenti al Cliente o a Packet Loss contenuti nelle presenti Condizioni generali includono i rispettivi successori e legittimi aventi causa.
- 18.2. Packet Loss effettuerà tutte le attività di propria competenza ai sensi del Contratto direttamente tramite proprio personale ovvero tramite terzi da essa incaricati.
- 18.3. Packet Loss effettuerà le comunicazioni al Cliente per iscritto al suo indirizzo principale di posta elettronica ovvero unitamente alle fatture o mediante separate dichiarazioni, da inviarsi per posta o via telefax, che si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax indicato dal Cliente. Packet Loss comunicherà al Cliente eventuali modifiche delle presenti condizioni generali tramite pubblicazione delle medesime sul sito internet di Packet Loss [www.packetloss.it](http://www.packetloss.it) che si intenderanno accettate ed espressamente approvate decorsi 60 giorni dalla loro pubblicazione sul sito.
- 18.4. Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a Packet Loss mediante lettera da indirizzare a Packet Loss s.r.l., Via Rodi, 69 25124 Brescia (BS), tramite email all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) [packetloss@pec.it](mailto:packetloss@pec.it), all'indirizzo semplice [amministrazione@packetloss.it](mailto:amministrazione@packetloss.it) o tramite il servizio di Trouble Ticket all'indirizzo <http://support.packetloss.it>.
- 18.5. Il Cliente potrà inviare i reclami relativi alla erogazione del Servizio attraverso il sistema di Trouble Ticket all'indirizzo <http://support.packetloss.it>.
- 19. DIVIETO DI CESSIONE.**
- 19.1. Il presente Contratto ed i Servizi allo stesso relativi e conseguenti, hanno natura strettamente personale e, conseguentemente, il Cliente non ha diritto di cederli, in tutto ovvero in parte, ovvero di conferire lo stesso a terzi, a

titolo gratuito o oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto di Packet Loss.

**20. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE, FORO COMPETENTE.**

- 20.1. Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997 n. 249, per le controversie eventualmente insorte tra Packet Loss ed il Cliente, gli stessi esperiranno il tentativo di conciliazione davanti l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, nel caso in cui ciò sia richiesto dalla normativa vigente e rispettando i criteri e le procedure per la soluzione non giurisdizionale delle controversie eventualmente stabiliti dall'Autorità.
- 20.2. Qualora il Cliente fosse un consumatore, come definito dalla vigente normativa, il Foro del luogo di residenza o del domicilio elettivo dello stesso sarà competente per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto.
- 20.3. Qualora il Cliente fosse un soggetto diverso dal consumatore, come definito dall'articolo dalla vigente normativa, per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Brescia.

**21. CONTRATTO STIPULATO FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI.**

- 21.1. In caso di conclusione del Contratto a distanza, il Cliente-Consumatore potrà recedere, ai sensi del Decreto Legislativo 15 gennaio 1992 n. 50 e del Decreto Legislativo 22 maggio 1999 n. 185, del D. Lgs. 206/2005 nonché del D. Lgs 21/2014, mediante comunicazione da inviare a Packet Loss entro quattordici giorni dalla conclusione del Contratto. E' fatto salvo il diritto di Packet Loss di addebitare i corrispettivi dovuti per l'attivazione e l'utilizzo del Servizio, come indicati nella documentazione allegata, nonché le relative tasse e imposte.
- 21.2. Il Cliente-Consumatore dichiara di avere ricevuto l'informativa precontrattuale di cui all'art. 49 del Codice del Consumo.

**22. ADESIONE.**

- 22.1. Il Cliente dichiara di avere letto le presenti "Condizioni Generali di Contratto", il "Modulo di Adesione ai Servizi", gli allegati A ("Descrizione dei Servizi") e B ("Servizio, Condizioni di Pagamento e Durata"), e gli altri allegati e di accettarne interamente il contenuto.

**CONDIZIONI PARTICOLARI SERVIZIO PKZERO**

Oltre alle Condizioni Generali dei servizi Packet Loss, per il solo servizio di connettività denominato Zero si applicano anche i seguenti articoli:

**A. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

- I. Packet Loss attiverà il Servizio Zero entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta del Cliente, salvo impedimenti tecnici non imputabili a Packet Loss, e comunque soltanto dopo la ricezione del pagamento e di eventuali documenti richiesti. Nel caso di un collegamento Zero simmetrico, Packet Loss attiverà il servizio entro 60 giorni lavorativi dalla richiesta del Cliente, salvo impedimenti tecnici non imputabili a Packet Loss, cause fortuite, forza maggiore o impedimenti non direttamente o indirettamente imputabili a Packet Loss, dovuti a ritardi nel rilascio dei provvedimenti autorizzativi da parte delle competenti Autorità, e comunque soltanto dopo la ricezione del pagamento e di eventuali documenti richiesti.

**B. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO.**

- I. Il collegamento ad Internet tramite il servizio Zero avverrà per mezzo di un modem o router collegato con un singolo cavo ethernet direttamente con l'antenna fornita da Packet Loss. Il Cliente durante la fase di richiesta di attivazione del servizio Zero dichiara di "di aver verificato che dal punto in cui vuole far

installare l'antenna per usufruire del servizio Zero ha una visibilità ottica (totale assenza di ostacoli) di almeno una BTS di Zero". Questa condizione non assicura comunque la certezza di attivazione del servizio Zero, la quale dovrà essere approvata direttamente dal tecnico autorizzato da Packet Loss per l'intervento relativo. In caso di impossibilità di attivazione del servizio Zero, saranno a carico del Cliente i costi sostenuti da Packet Loss per l'uscita dell'installatore dell'antenna. Tale condizione non è invece necessaria per il servizio "sopralluogo", il cui obiettivo è appunto esclusivamente il controllo da parte di un tecnico autorizzato della copertura del servizio Zero nella locazione geografica indicata, con costo definito.

- II. L'installazione dell'antenna necessaria per il funzionamento del Servizio verrà effettuata previa verifica di fattibilità da tecnici incaricati di Packet Loss. Il costo dell'installazione standard così come indicata nell'Allegato B (Condizioni di Pagamento) è a carico del Cliente. Si intende per installazione standard: a) Installazione dell'antenna su di un supporto adeguato e preesistente (es. palo antenna); b) Posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima di 20m; c) Tempo di intervento massimo di 2h lavorative. Qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi o diversi rispetto all'installazione standard o il Cliente ne faccia espressa richiesta, questi dovranno essere preventivamente comunicati al Cliente con i relativi costi, e potranno essere effettuati solo previa espressa autorizzazione da parte del Cliente. Qualora autorizzati i costi aggiuntivi saranno ad esclusivo carico del Cliente che si impegna a corrisponderli al tecnico incaricato all'atto della richiesta.

- III. Ad avvenuta installazione l'incaricato di Packet Loss rilascerà al Cliente copia del "rapporto tecnico di intervento". Al fine di consentire, in piena sicurezza, ai tecnici incaricati da Packet Loss l'installazione, la riparazione e/o manutenzione e la disinstallazione a chiusura del contratto dell'antenna concessa in comodato necessaria per il corretto funzionamento del servizio, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione nonché a garantire il facile accesso al luogo ove l'installazione deve avvenire, anche laddove si necessiti il passaggio in spazi condominiali comuni e/o di proprietà di terzi. Il Cliente si impegna in particolare a segnalare preventivamente a Packet Loss o al suo installatore il luogo ove l'antenna dovrebbe essere posizionata (balcone, tetto, piano del locale, etc) salva diversa valutazione da parte del tecnico in fase di sopralluogo. Qualora l'installazione dell'antenna o la sua manutenzione/riparazione in caso di guasto e/o malfunzionamento, o la sua disinstallazione, richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte dell'installatore i maggiori costi necessari saranno ad esclusivo carico del Cliente.

**C. OBBLIGHI DEL CLIENTE**

- I. E' fatto obbligo al Cliente di comunicare a Packet Loss, all'atto dell'adesione al Servizio, i propri dati anagrafici, nonché di indicare le generalità del soggetto utilizzatore del Servizio e il luogo dove gli apparati necessari per il funzionamento dello stesso dovranno essere collocati.
- II. E' vietato in particolare trasferire gli apparati hardware necessari per il funzionamento di Zero (quali antenna e relativi accessori) presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione.