

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1 (Definizioni) I seguenti termini ed espressioni hanno nelle presenti Condizioni Generali di Contratto il significato in appresso indicato:

- **Teleunit S.p.a.** ovvero semplicemente **Teleunit** indica l'Operatore di telecomunicazioni nazionali che offre servizi al pubblico.
- **Sede legale** indica la sede legale di Teleunit, sita in Perugia (06129), Località Sant'Andrea delle Fratte, Via Monteneri.
- **Contratto** indica l'accordo concluso tra Teleunit e i clienti secondo le modalità indicate nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, avente ad oggetto la fornitura dei diversi servizi di telecomunicazione offerti da Teleunit e composto dalle presenti Condizioni Generali di Contratto, dal modulo di abbonamento, dalla scheda prodotto e dagli eventuali allegati contrattuali.
- **Cliente/i** indica/no la/e persona/e fisica/fisiche e/o giuridica/giuridiche che acquista/no la fornitura dei diversi servizi di telecomunicazione offerti da Teleunit.
- **Cliente/i Consumer/s** indica/no il/i Cliente/i persona fisica che agisce/no ai fini del Contratto per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale o professionale e/o comunque che destina/no o utilizza/no i servizi offerti da Teleunit per scopi non connessi e collegati a tale attività.
- **Cliente/i Business** indica/no il/i Cliente/i che agisce/no ai fini del Contratto nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale, o suoi/loro intermediari, o che destina/no o utilizza/no il servizio per scopi comunque connessi e collegati a tale attività.
- **Servizio/i** indica/no i servizi di telecomunicazione richiesti dal Cliente nell'ambito del Contratto e forniti da Teleunit.
- **Servizi aggiuntivi** indicano i Servizi – i cui contenuti sono consultabili anche sul sito internet - richiesti dal Cliente a Teleunit che possono essere attivati, a pagamento o gratuitamente, oltre a quelli contenuti nel Modulo di abbonamento. I detti Servizi verranno attivati previa sottoscrizione di apposito allegato contrattuale o mediante richiesta nelle altre forme previste dalla legge e saranno disciplinati dalle presenti Condizioni generali di Contratto.
- **Servizio di Number Portability** indica il Servizio offerto da Teleunit che consente al Cliente attestato ad una rete fissa, previo conferimento di apposita delega a Teleunit per l'esercizio in suo nome e per suo conto del recesso dal contratto con il precedente operatore telefonico, di cambiare il predetto operatore e attestarsi su altra rete, mantenendo invariato il proprio numero geografico.
- **Modulo di abbonamento** indica il documento cartaceo o elettronico, facente parte, unitamente alle presenti Condizioni Generali, del Contratto, debitamente sottoscritto dal Cliente ed avente efficacia di proposta contrattuale di acquisto dei Servizi, subordinata all'accettazione da parte di Teleunit secondo le modalità previste dalle presenti Condizioni.
- **Modulo Dati** indica il documento che riassume i dati essenziali della conclusione dei contratti acquisiti a mezzo telefono.
- **Scheda prodotto** indica il documento cartaceo o elettronico, facente parte, unitamente alle presenti condizioni generali, del Contratto, debitamente sottoscritto dal Cliente e nel quale è contenuta la descrizione dettagliata delle condizioni economiche e tecniche del Servizio richiesto dal Cliente medesimo.
- **Allegato/i contrattuale** indica/no il/i documento/i che debitamente sottoscritto/i dal Cliente costituisce/constituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto, nonché la Carta dei servizi pubblicata sul sito www.teleunit.it.
- **Servizio VOIP** (Voice over Internet Protocol) indica l'insieme di protocolli, tecnologie e infrastrutture di rete che include la commutazione di pacchetto con protocollo IP (Internet Protocol), utilizzati per la fornitura di un servizio di comunicazione vocale, anche integrato con dati, suono e immagini, servizi a valore aggiunto, servizi di condivisione in tempo reale di risorse e informazioni, e che possono consentire l'interoperabilità con reti telefoniche tradizionali; il Servizio fornito da Teleunit consente di utilizzare l'accesso ad Internet a banda larga (Asymmetric Digital Subscriber Line "ADSL" fornita da Teleunit) per ricevere ed effettuare chiamate verso tutte le destinazioni utilizzando i tradizionali apparecchi telefonici e senza la necessità di mantenere accesso al PC. Il servizio ADSL, viene fornito in modalità Rate Adaptive, l'effettiva velocità dell'accesso è condizionata dalle caratteristiche della linea in rame; la velocità di navigazione prevista nella scheda prodotto del servizio è puramente indicativa e dipende dal livello di congestione della rete e del server cui il cliente è collegato, nonché dalle prestazioni del computer in dotazione.
- Per l'adesione al Servizio VOIP il Cliente deve: a) risiedere in un'area in cui sia presente la copertura del servizio ADSL; b) possedere una scheda di rete Ethernet 10/100 sui propri PC; c) possedere un PC con sistema operativo Windows 98 (Second edition), ME, 2000, XP, Vista e Macintosh OSX. Non sono invece supportati Windows 95, 98 (prima edizione) e Linux; d) possedere un codice fiscale o partita iva; e) possedere un indirizzo esistente sul territorio nazionale per la consegna del materiale necessario all'installazione; f) possedere un indirizzo di posta elettronica (e-mail). Nel caso in cui sulla linea del Cliente sia presente il servizio fax l'apparato dovrà essere di recente fabbricazione e con protocollo ECM. Nel caso in cui sulla linea del Cliente sia presente il servizio POS sarà necessario verificare che la numerazione composta per la transazione sia presente nell'elenco delle destinazioni non geografiche. Il Servizio VOIP non supporta: a) connessioni dial-up dedicate, che utilizzano modem a 56 Kbit/s; b) servizi di contascatti.
- **Servizio WLR** (Wholesale Line Rental) indica il Servizio di accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e servizi correlati. In particolare, detto Servizio viene erogato attraverso la rivendita del canone all'ingrosso relativo alla banda bassa delle frequenze del doppino in rame (sia in modalità base "Plain Old Telephone Service" (POTS) che avanzata "Integrate Service Digital Network" (ISDN)) che collega la sede del Cliente allo stadio di linea di Telecom Italia, con le relative prestazioni. Il Servizio è disponibile esclusivamente con riferimento alle linee telefoniche attive (linee della rete locale di accesso di Telecom Italia già in uso da parte del Cliente) e le linee non attive (linee della rete locale di accesso di Telecom Italia installate ma non utilizzate da parte del Cliente) attestata alla rete telefonica pubblica di Telecom Italia relative alle utenze POTS e ISDN appartenenti agli stadi di linea non aperti ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale di Telecom Italia e sulle linee installate e da installare sul territorio nazionale per le quali sia emersa l'impossibilità di fornire quest'ultimo servizio per le seguenti cause: a) non vi sia disponibilità di risorse di rete sufficienti alla fornitura del servizio; b) sussistano insormontabili ostacoli tecnici alla fornitura del servizio.
- **Servizio ADSL** (Asymmetric Digital Subscriber Line) indica la tecnologia che permette la trasmissione di dati a velocità elevate su linee telefoniche tradizionali, utilizzabile per la connessione ad Internet. ADSL è una tecnologia asimmetrica, cioè fornisce velocità differenti in trasmissione (upload) e in ricezione (download). La linea ADSL è una linea dedicata, per cui la linea telefonica rimane libera anche durante la connessione. Il Servizio ADSL potrà essere fornito su linee già esistenti se tecnicamente possibile. Il servizio WLR con ADSL potrà essere fornito complessivamente soltanto ove sia

tecnicamente attivabile o in corso di erogazione il servizio WLR. Il servizio ADSL, viene fornito in modalità Rate Adaptive, l'effettiva velocità dell'accesso è condizionata dalle caratteristiche della linea in rame; la velocità di navigazione prevista nella scheda prodotto del servizio è puramente indicativa e dipende dal livello di congestione della rete e del server cui il cliente è collegato, nonché dalle prestazioni del computer in dotazione. Per tutte le informazioni relative alla qualità del servizio ADSL e alle eventuali limitazioni del servizio, si rinvia a quanto specificato nel successivo articolo 9 (condizioni del servizio).

- **Servizio SHDSL** (Single-pair High-speed Digital Subscriber Line) indica la tecnologia che consente di inviare segnali digitali su due coppie in rame ad alta velocità ed in modalità simmetrica. La disponibilità del servizio è soggetta a verifica tecnica di fattibilità. La velocità effettivamente presente sulla linea di accesso, dipende dalla configurazione impiantistica adottata.
- **Servizio CS** (Carrier Selection) indica il Servizio che consente al Cliente di utilizzare, mediante una procedura in fase di selezione, una rete di trasporto diversa da quella cui è direttamente attestata; il Cliente può scegliere, su base chiamata, la rete di trasporto da utilizzare selezionando il codice identificativo 10XY(Z) da anteporre alle cifre relative alla destinazione desiderata.
- **Servizio CPS** (Carrier Pre Selection) indica il Servizio che consente al Cliente di utilizzare per le chiamate, senza alcuna procedura in fase di selezione, una rete di trasporto diversa da quella su cui il medesimo Cliente è direttamente instradato.
- **Tariffe** indicano i prezzi della fornitura dei Servizi resi noti al Cliente mediante inserimento nella Scheda prodotto e nei documenti contrattuali ovvero mediante idonee forme di pubblicazione, quali inserzione nel sito internet ovvero in altri materiali informativi messi a disposizione del Cliente.
- **Sito internet** indica il sito internet di Teleunit identificato in www.teleunit.it
- **Blocco selettivo permanente di chiamata** indica la disponibilità immediata dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita che consente al Cliente, di bloccare gratuitamente, in modalità permanente, senza bisogno di alcun codice personalizzato e fino a nuovo ordine del cliente medesimo, le chiamate verso le numerazioni di cui al paniere della Delibera 418/07/CONS e successive modifiche (ovvero tutti i numeri che cominciano con 144, 166, 892, 899, 164, 163, 482, 483, 484, 412, 41412, 444, 448, verso tutte le numerazioni satellitari con prefisso internazionale e verso i prefissi internazionali la cui tariffa, IVA inclusa, superi i prezzi indicati all'interno dell'Allegato 1 alla Delibera 201/08/CONS) Le numerazioni bloccate saranno in ogni caso adeguate di volta in volta a quelle indicate nel rispettivo paniere individuato da norme di legge o da regolamenti delle autorità di settore.
- **Blocco selettivo speciale permanente di chiamata** indica un ulteriore sbarramento selettivo delle chiamate che Teleunit si riserva di porre in essere al fine di evitare ogni utilizzo improprio del Servizio, da parte del Cliente stesso o di terzi dallo stesso autorizzati, verso tutte le numerazioni che, pur non facendo parte del paniere di cui alla Delibera 418/07/CONS e successive modifiche, risultino interessate o possano risultare interessate da fenomeni di natura fraudolenta e tali dunque da permettere il conseguimento, anche da parte di terzi, di guadagni e/o profitti illeciti e comunque contrari all'ordinamento giuridico.
- **Servizio Clienti** indica il Servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 21.30 offerto da Teleunit mediante contatto telefonico al numero 800.03.77.03 ovvero mediante comunicazione al numero di fax 075 5283950, volto a fornire assistenza al Cliente secondo le modalità previste dalle presenti Condizioni Generali di Contratto.
- **Elenco Destinazioni non geografiche** indica l'elenco aggiornato delle numerazioni non geografiche che possono essere raggiunte dal Cliente richiedente il Servizio VoIP e/o WLR e i cui costi sono consultabili nel Sito Internet.
- **Welcome KIT** indica la conferma contrattuale, inviata al Cliente, contenente la Lettera di Benvenuto, il Prospetto riepilogativo contrattuale, le Condizioni Generali, i Piani Tariffari e/o la Scheda Prodotto, il Modulo per il rilascio del consenso alla pubblicazione del nominativo del Cliente nei supporti Elenco Cartacei e On Line ed il Modulo Dati.

2 (Oggetto del Contratto) 2.1 Teleunit fornirà al Cliente i Servizi alle condizioni, anche economiche e tariffarie contenute nel presente Contratto.

3 (Conclusione del Contratto e riserva di accettazione) 3.1 Il Cliente potrà richiedere la fornitura del Servizio (i) sia tramite un promotore commerciale che opera per conto di Teleunit, (ii) sia inviando il Modulo di abbonamento cartaceo e la Scheda Prodotto debitamente compilati dal Cliente in ogni loro parte e sottoscritti a mezzo posta con ricevuta di ritorno o a mezzo fax presso la Sede legale, (iii) sia mediante conclusione nelle altre forme previste dalla legge. 3.2 La sottoscrizione e l'invio a Teleunit del Modulo di abbonamento, della Scheda prodotto e degli Allegati costituiscono sempre proposta di contratto per la fornitura del Servizio, che Teleunit si riserva di accettare o meno, a propria insindacabile scelta. In particolare, Teleunit si riserva il diritto di non concludere il contratto e di non attivare ed erogare il Servizio nei seguenti casi: a) se il Cliente è stato o risulta moroso, o comunque inadempiente, nei confronti di Teleunit anche in riferimento ad altri rapporti contrattuali, salva in ogni caso la facoltà di Teleunit di subordinare la conclusione del Contratto in tal caso al pagamento delle somme rimaste insolute e dei relativi interessi moratori; b) se il Cliente è iscritto nel registro dei protesti o è assoggettato a procedure esecutive; c) se il Cliente ha chiesto l'ammissione o è assoggettato a fallimento o altre procedure concorsuali, ivi compresa l'amministrazione controllata; d) se il Cliente risulta civilmente incapace; e) se il Cliente non documenta debitamente la propria identità, residenza o domicilio oppure la sussistenza del potere di firma e di rappresentanza legale dell'associazione, della fondazione, del comitato, della società o comunque dell'ente o soggetto giuridico per il quale è richiesto il Servizio. Per tali modalità di stipula contrattuali la proposta di contratto del Cliente si intenderà comunque accettata al momento dell'attivazione del Servizio o salvo diversa comunicazione che Teleunit invierà al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla stipula del Contratto; per quanto concerne, invece, le richieste di attivazione dei servizi on line, i contratti si intenderanno conclusi al momento della consegna al Cliente del Welcome Kit. 3.3 Per quanto riguarda i contratti proposti a mezzo telefono, il contratto si considererà concluso al momento della espressione della manifestazione orale della volontà di concludere da parte del cliente. 3.4 In ogni caso il Cliente prende atto che Teleunit inizierà le procedure di attivazione del Servizio non prima del decimo giorno successivo alla data di richiesta, sempre che siano stati forniti dal Cliente tutti i dati anagrafici, fiscali e informatici necessari. Altrimenti l'attivazione del Servizio non avverrà prima del decimo giorno da quando il Cliente avrà fornito i dati mancanti. 3.5 Il Cliente garantisce di avere la titolarità o comunque di aver ottenuto il consenso all'utilizzazione degli impianti necessari per usufruire del Servizio, nonché l'esattezza e la veridicità di tutti i dati e le informazioni fornite a Teleunit e pertanto la manterrà indenne da ogni pretesa di terzi comunque correlata a tali adempimenti.

4 (Tempi e Modalità di attivazione) 4.1. Fermo quanto previsto al precedente punto 3.4, il Cliente prende atto che con riferimento al Servizio prescelto, i tempi e le modalità di attivazione saranno le seguenti:

1. relativamente al Servizio VOIP: entro massimo 70 (settanta) giorni lavorativi dal momento della conclusione del Contratto. Il Cliente prende atto che i tempi di attivazione potrebbero comunque essere più lunghi di quelli stabiliti a causa di ritardi dovuti alla richiesta del Servizio di Number Portability a

Telecom Italia (qualora richiesta dal Cliente) e che in ogni caso il Servizio di Number Portability potrà essere effettuato solo (i) previa attivazione dell'ADSL e (ii) previa verifica della qualità e rispondenza tecnica di quest'ultima alle caratteristiche del Servizio erogato da Teleunit. Le parti prendono in ogni caso atto ed espressamente convengono che qualora la linea telefonica indicata dal Cliente nel Modulo di abbonamento, quale linea su cui attestare l'ADSL, fosse già occupata da altra ADSL e il Cliente non disponga di un'altra linea su cui attestare il Servizio, il Cliente sarà tenuto, obbligandosi sin da ora, a rilasciare a Teleunit apposita autorizzazione per l'attivazione di una nuova linea solo dati, al fine di rendere possibile la conclusione e la successiva esecuzione del Contratto. Resta in ogni caso inteso che l'attivazione di una nuova linea solo dati sarà necessaria qualora il Cliente manifesti la volontà di attivare un nuovo impianto telefonico e non disponga di linee telefoniche Telecom Italia;

2. relativamente al Servizio CPS: entro massimo 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dal momento della conclusione del Contratto;

3. relativamente al Servizio WLR: entro massimo 60 (sessanta) giorni lavorativi dal momento della conclusione del Contratto ed ulteriori 30 (trenta) giorni lavorativi nel caso esso sia abbinato con un servizio ADSL (in caso di sola ADSL il tempo di attivazione sarà comunque di almeno novanta giorni lavorativi). Resta inteso che in caso di attivazione del servizio WLR (anche con ADSL o di sola ADSL) su linea non attiva, i tempi sopra indicati sono incrementati del numero di giorni previsti da Telecom Italia per l'attivazione della linea ai propri clienti finali. Il Cliente prende, in ogni caso, atto che i tempi di attivazione potrebbero essere più lunghi di quelli stabiliti a causa di ritardi dovuti, nell'espletamento della relativa procedura, all'operatore telefonico Telecom Italia.

4. relativamente al Servizio SHDSL entro massimo 90 (novanta) giorni lavorativi dal momento della conclusione del Contratto.

4.2. A prescindere dal Servizio scelto, resta in ogni caso inteso che ai fini della buona riuscita dell'attivazione dello stesso, il Cliente si obbliga sin da ora a predisporre, a propria cura e spese, i locali individuati per l'installazione del Servizio medesimo (compresi gli interventi per la installazione della ADSL e di cablaggio interni ai propri locali), nonché a mettere a disposizione, sempre a propria cura e spese, tutte le eventuali attrezzature necessarie. 4.3. Successivamente all'attivazione del Servizio, Teleunit provvederà ad emettere fattura nei confronti del Cliente per l'addebito dei relativi costi, così come specificamente indicati nelle Tariffe presenti nella Scheda prodotto e nel sito internet di Teleunit www.teleunit.it.

5. (Durata del Contratto: disdetta, recesso) 5.1 In relazione al Servizio acquistato dal Cliente il Contratto avrà la durata come in appresso specificata: a) Contratto avente ad oggetto il Servizio VOIP anni 1 (uno) dalla data di attivazione del Servizio; b) Contratto avente ad oggetto il Servizio WLR (anche con ADSL), anni 1 (uno), dalla data di attivazione del Servizio; c) Contratto avente ad oggetto il Servizio CPS anni 1 (uno) dalla data di attivazione del Servizio; d) Contratto avente ad oggetto il Servizio SHDSL, anni 2 (due) dalla data di attivazione del Servizio. 5.2. A prescindere dalla durata contrattuale come sopra determinata con riferimento a ciascun Servizio, il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato per un eguale periodo contrattuale in difetto di disdetta da inviarsi per iscritto a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza. Al Cliente è comunque riconosciuta la facoltà di recedere dal Contratto e di trasferirlo ad altro operatore con preavviso di 30 (trenta) giorni, previo accordo tra operatori. 5.3 La disdetta e il recesso dovranno essere spedite direttamente presso la Sede legale di Teleunit. 5.4. Nel caso di recesso dal Contratto, anche di fatto, del Cliente, antecedente alla scadenza della durata contrattuale come sopra determinata, le parti si accordano che il Cliente sarà comunque tenuto a rimborsare a Teleunit i costi sostenuti per la disattivazione dei servizi senza dilazione, pari a: per il Contratto avente ad oggetto il Servizio VOIP euro 41,61 iva inclusa; per il Contratto avente ad oggetto il Servizio WLR euro 13,79 euro iva inclusa per linea (Analogica - ISDN). Per i contratti che prevedono il servizio WLR e ADSL, è concessa al Cliente anche la facoltà di recedere dal solo servizio ADSL. In quest'ultima ipotesi il Cliente sarà tenuto a rimborsare a Teleunit i costi di disattivazione, riferiti alla voce sopra indicate, pari ad euro 41,61 iva inclusa. 5.5 Le parti si accordano che, in caso di disattivazione completa, di richiesta di rientro in Telecom Italia o infine di richiesta di migrazione di tutti i servizi come meglio descritti all'art. 1 del presente contratto, ai costi sopra esposti andranno aggiunti 96 euro iva inclusa per le attività legate alle procedure di disdetta in carico a Teleunit. Analogo costo di 96 euro iva inclusa dovrà essere rimborsato a Teleunit da parte del Cliente, nel caso di impossibilità di attivare il Servizio per cause non imputabili a Teleunit, trattandosi di oneri e spese che Teleunit ha comunque sostenuto per le attività conseguenti alla richiesta di attivazione. 5.6 Per il Contratto avente ad oggetto il servizio SHDSL, si farà riferimento alle condizioni indicate nell'Offerta Tecnica Commerciale.

6 (Corrispettivi e fatturazione per il Servizio e modalità di pagamento; indennità da ritardato pagamento; sospensione del Servizio per ritardato pagamento) 6.1 Per i Servizi il Cliente corrisponderà a Teleunit gli importi dovuti in base alle Tariffe ed alle condizioni in vigore al momento della conclusione del contratto e meglio indicati nella Scheda Prodotto, restando inoltre espressamente inteso che per i Servizi VOIP, WLR e WLR con ADSL, sino all'attivazione degli stessi, o nel periodo di attivazione del Servizio CPS, il Cliente corrisponderà le tariffe previste dal listino indicato nella Scheda Prodotto. 6.2 Per i Servizi contrattuali Teleunit emetterà fatture con cadenza mensile che saranno inviate al Cliente 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza dei pagamenti. Il Cliente dovrà provvedere al pagamento delle fatture, al domicilio di Teleunit, entro la data di scadenza nelle stesse indicate mediante addebito diretto in conto corrente (RID) come specificato anche sul Modulo di abbonamento o tramite bollettino postale. Il Cliente prende atto che per spese fisse e di spedizione delle fatture è previsto un addebito mensile pari ad Euro 2,17 iva inclusa. Il Cliente prende atto che Teleunit invierà al Cliente le fatture e/o le comunicazioni all'indirizzo postale indicato dal Cliente o le renderà disponibili all'interno dell'Area riservata al Cliente, disponibile sul sito www.teleunit.it. Tutte le fatture e/o comunicazioni inviate si intenderanno come pervenute trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente. 6.3. Teleunit potrà variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali ovvero qualora vengano rilevati volumi di traffico elevati o superiori alla media; in tali ipotesi, anche in conformità all'art. 7, secondo comma, della delibera 179/03/CSP, Teleunit, informando il cliente, potrà inviare una fattura anticipata rispetto ai termini indicati alla precedente clausola 6.2 e potrà, altresì, sospendere precauzionalmente il Servizio come anche disposto alla successiva clausola 11.2. 6.4 In caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in fattura alla scadenza ivi indicata, il Cliente deve versare a Teleunit un'indennità di ritardato pagamento pari: (i) al 2% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza; (ii) oppure al 4% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza; (iii) oppure al 6% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dopo il 30° giorno solare dalla data di scadenza. L'applicazione della predetta indennità del 6% sarà effettuata sino alla risoluzione contrattuale. 6.5 L'indennità di ritardato pagamento di cui alla precedente clausola 6.4 non trova applicazione qualora il Cliente abbia pagato le precedenti sei fatture entro le rispettive date di scadenza e paghi la successiva fattura entro il 30° giorno solare successivo alla data di scadenza. Se il ritardo si protrae oltre il 30° giorno, l'indennità per ritardato pagamento sarà pari al 6% dell'importo indicato in fattura rimasto insoluto. 6.6 L'indennità di cui alla precedente clausola 6.4 sarà addebitata da Teleunit nella prima fattura utile successiva al pagamento della fattura rimasta, in tutto o in parte, insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale l'indennità sarà addebitata con la fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata dal Cliente. 6.7 Ferma restando l'applicazione di quanto previsto alle precedenti clausole 6.4, 6.5, 6.6, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Teleunit, il Cliente instatario di più contratti autorizza espressamente Teleunit a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai Servizi disciplinati dalle presenti condizioni. 6.8 Per ogni sollecito di pagamento Teleunit potrà richiedere al Cliente Consumer la somma

pari ad euro 25,00 iva inclusa ed al Cliente Business la somma pari ad euro 30,00 iva inclusa, o la maggiore spesa eventualmente sostenuta. 6.9 Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, Teleunit, previa comunicazione, potrà sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della fattura, totalmente o parzialmente, decorsi 45 (quarantacinque) giorni dal termine di scadenza indicato in fattura. Teleunit si riserva di comunicare preventivamente che il Servizio sarà sospeso trascorsi 15 (quindici) giorni dalla comunicazione di apposito sollecito scritto. In caso di sospensione del Servizio sarà comunque garantito al Cliente l'utilizzo dei numeri di emergenza e la ricezione di chiamate in tutti i casi in cui ciò è tecnicamente possibile. 6.10 Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino prima della risoluzione, è tenuto a corrispondere a Teleunit quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. Il Servizio verrà riattivato entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di Teleunit. 6.11 Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a Teleunit qualsiasi cambiamento relativo ai dati necessari per la fatturazione quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: carta di credito scaduta, chiusura del proprio conto corrente, cambiamento dell'indirizzo indicato sul modulo elettronico o cartaceo di sottoscrizione, cancellazione o sostituzione della carta di credito a causa di furto o smarrimento della stessa.

7 (Reclami e Servizio clienti) 7.1 Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione dovranno essere inoltrate dal Cliente a Teleunit mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o a mezzo fax, al massimo entro i termini di scadenza della fattura. Il reclamo potrà essere inoltrato anche a mezzo posta elettronica, sempre che venga confermato tramite raccomandata con ricevuta di ritorno entro il termine sopra indicato. 7.2 Fatto salvo quanto previsto al successivo punto 11.5 e i casi di cui all'art. 3 della Delibera 418/06/CONS della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la proposizione di un reclamo da parte del Cliente non sospende comunque il suo obbligo di pagamento della fattura contestata, neppure parzialmente. 7.3 Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato da Teleunit entro 30 (trenta) giorni dalla conclusione delle opportune verifiche, con accredito sulla fattura successiva alla definizione della richiesta di rimborso o mediante invio del relativo importo al Cliente presso il suo domicilio. 7.4 Eventuali segnalazioni per difetti di funzionamento nell'erogazione e nella fruizione del Servizio potranno essere effettuate dal Cliente chiamando il numero del Servizio Clienti oppure inviando una comunicazione scritta a Teleunit presso la sua Sede legale. 7.5. Teleunit darà riscontro alle richieste di cui al punto 7.4. con la massima celerità e comunque non oltre 30 (trenta) giorni dal ricevimento delle stesse.

8 (Modifiche) 8.1 Teleunit potrà modificare le specifiche tecniche del Servizio, aggiornare le Tariffe, nonché variare le presenti Condizioni Generali di Contratto, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità di seguito descritte. 8.2 Quando la modifica di cui al punto precedente comporti un aumento del prezzo del Servizio o di altri oneri economici a carico del Cliente, o comunque qualora vengano introdotte nel Contratto modifiche peggiorative della sua posizione contrattuale, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. 8.3 Nello stesso termine il Cliente potrà recedere, ai sensi dell'art. 4, primo comma della Delibera 418/06/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dal Contratto inviando lettera raccomandata, con ricevuta di ritorno, presso la Sede legale di Teleunit. In mancanza di comunicazione di recesso nei termini e nei modi qui indicati, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente. 8.4 Le comunicazioni da Teleunit al Cliente saranno effettuate in via preferenziale per iscritto ed inviate unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via telefax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione. 8.5 Ogni modifica e/o integrazione del presente Contratto dovrà essere effettuata per iscritto. 8.6 Le parti convengono che, nell'ipotesi in cui l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni o l'operatore di accesso alla rete pubblica dovessero prevedere oneri aggiuntivi di natura economica a carico di Teleunit (quali, in via esemplificativa e non tassativa, canoni, imposte, tasse, etc.), Teleunit avrà la facoltà di addebitare al Cliente l'importo corrispondente nelle fatture emesse per l'erogazione del Servizio, senza che ciò possa considerarsi modifica contrattuale e senza che questo comporti il diritto del Cliente a recedere dal contratto.

9 (Condizioni del Servizio) 9.1 Il Cliente prende atto che l'erogazione del Servizio potrà avere luogo solo rispetto al domicilio e/o la sede indicato/a e presso il quale è stata disposta l'attivazione dello stesso; il Cliente pertanto comunicherà a Teleunit con preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni il trasferimento del proprio domicilio.

Il Cliente potrà richiedere, a mezzo raccomandata con A.R., il trasferimento del luogo di erogazione dei servizi. In questa ipotesi, Teleunit, previa verifica della fattibilità tecnica, addebiterà al Cliente i costi, così come determinati per i diversi servizi nella Scheda Prodotto.

I detti costi comprendono soltanto gli interventi per trasferimento impianto, restando esclusa ogni ulteriore prestazione. I termini previsti per il trasferimento sono, a secondo del servizio oggetto del contratto, quelli previsti nella clausola 4) delle presenti condizioni generali e cominceranno a decorrere dopo 15 (quindici) giorni dalla ricezione della suddetta raccomandata. Nell'ipotesi che vi siano impedimenti tecnici al trasferimento, il Cliente che vorrà cessare comunque l'utilizzazione del servizio, dovrà comunicare nelle forme e nei modi di cui alla clausola 5.2 la propria volontà di recedere dal contratto e sarà tenuto al pagamento dei costi tecnici/amministrativi di cui alla clausola 5.4. 9.2 Il Cliente prende inoltre atto che, nel corso della durata del Contratto, potranno verificarsi interruzioni per manutenzione e/o interventi tecnici che, per quanto possibile e salvo causa di forza maggiore, verranno comunque comunicati al Cliente e che Teleunit potrà sospendere il Servizio, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione anche di altri operatori dovuti a caso fortuito o a forza maggiore. 9.3 Teleunit si impegna, per tutto il periodo di validità del Contratto, a garantire il migliore livello di efficienza e di qualità del Servizio possibile, compatibilmente con la modalità di accesso diretto alla rete locale che saranno attuate dal fornitore della rete in conformità alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. 9.4 Teleunit si impegna, qualora non sorgessero impedimenti tecnici, a fornire ai Clienti che chiederanno l'attivazione del Servizio VOIP, l'accesso alla propria centrale telefonica locale con il conseguente distacco della linea dalla centrale Telecom Italia, così permettendo direttamente l'utilizzo dei servizi di comunicazione via voce o via internet dalla stessa offerta. A tal fine Teleunit provvederà, in nome e per conto del Cliente, il quale dovrà farne richiesta scritta, a dare disdetta del contratto già concluso con Telecom Italia, esonerandolo inoltre da ogni adempimento relativo a tale incombente. 9.5 Il Cliente accetta inoltre espressamente che: a) dal momento dell'attivazione del Servizio VOIP e del Servizio WLR non sarà possibile né effettuare chiamate con altri operatori utilizzando la "selezione dell'operatore" (CS), né richiedere a Teleunit l'attivazione del Servizio di "preselezione dell'operatore" (CPS) verso altro operatore; b) non sarà possibile utilizzare, sulla linea telefonica su cui viene attivato il Servizio VOIP, servizi di accesso ad Internet a larga banda di altri operatori oltre a quello ADSL in accesso diretto fornito da Teleunit; c) l'utilizzo del Servizio VOIP e del Servizio WLR non garantisce la possibilità di poter accedere alla totalità dei servizi forniti da altri operatori; d) la disattivazione del Servizio VOIP e WLR non determina, in nessun caso, l'automatica riattivazione del servizio con il precedente operatore; e) le attività tecniche necessarie all'attivazione del Servizio VOIP e del Servizio WLR potranno determinare una discontinuità del Servizio medesimo limitata al giorno di effettuazione della variazione dell'operatore; f) il Servizio WLR con ADSL potrà essere fornito complessivamente soltanto ove sia tecnicamente attivabile o in corso di erogazione il servizio WLR, sicché la cessazione del servizio WLR comporterà anche quella del connesso servizio ADSL. 9.6 Su tutte le linee indicate sul Modulo d'abbonamento al Servizio VOIP al

momento della sottoscrizione verrà attivato il Servizio di CPS. Dal momento dell'attivazione del Servizio di accesso diretto sulle linee indicate dal Cliente, solo su tali linee verrà automaticamente a decadere il Servizio di CS e/o CPS. 9.7. Il Cliente prende in ogni caso atto che solo a decorrere dal momento dell'attivazione del Servizio VOIP e WLR lo stesso non sarà più tenuto a corrispondere al precedente operatore telefonico (Telecom Italia) i costi relativi alle linee considerate. 9.8 Teleunit, per comprovate necessità di carattere tecnico, potrà modificare il numero assegnato del Cliente che avrà concluso un Contratto avente per oggetto il Servizio VOIP, previo preavviso di almeno 90 (novanta) giorni. 9.9 Il Cliente è informato del fatto che l'attivazione del Servizio VOIP e WLR non garantisce il funzionamento di eventuali servizi accessori forniti da terzi che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica (allarmi, telesoccorso, filodiffusione ecc.). 9.9 Per i Servizi VOIP e WLR con Adsl, Teleunit fornirà una connessione Internet senza limiti di tempo con una velocità massima di accesso fino a 7 Mbit/s in download e fino a 512 Kbit/s in upload; una banda minima garantita a partire da 16 Kbit/s sia in download che in upload. L'effettiva velocità di navigazione in internet dipende da fattori tecnici variabili della rete dell'operatore, dal livello di congestione della rete internet, dal server cui il Cliente è collegato e dalle caratteristiche del computer in dotazione. Il Cliente, in conformità a quanto disposto dalla delibera 244/08/CSP, potrà reperire, sul sito ufficiale www.teleunit.it e all'interno della Carta dei Servizi, ogni informazione relativa agli obiettivi e ai risultati della qualità del Servizio offerto e alle eventuali limitazioni del Servizio e alle conseguenze sull'accessibilità e/o fruibilità dei Servizi disponibili tramite internet. Qualora il Cliente dovesse ravvisare il mancato rispetto da parte di Teleunit dei livelli di qualità del Servizio pubblicati, dovrà presentare, nelle modalità previste nella Carta dei Servizi, reclamo circostanziato specificando l'utenza interessata, i dati temporali in cui si sono verificati i fatti cui si riferisce il reclamo, nonché ogni altro elemento utile a identificare e descrivere l'oggetto del reclamo. Il Cliente si impegna ad informare tempestivamente Teleunit di ogni disservizio.

10 (Obblighi del Cliente) 10.1 Il Cliente si impegna nei confronti di Teleunit a: a) utilizzare apparecchiature debitamente omologate e conformi alle normative in vigore; b) non utilizzare il Servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni e/o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti e/o che violino le leggi e normative vigenti e comunque in modo contrario a diritti di terzi, diritti d'autore, marchi di fabbrica, segni distintivi, brevetti o eventuale materiale protetto da copyright; c) astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possa dar luogo a responsabilità civile o penale (in via esemplificativa, ma non esaustiva, accedere a sistemi, reti, informazioni di terzi mediante tecniche di spamming o scanning/probing, intercettare informazioni/dati ed il traffico/sistemi di terzi, attaccare, sovraccaricare o interferire con reti, sistemi, host di altri clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del Servizio mediante azioni di mail bombing, attacchi broadcast, denial of service, hacking e cracking, tentare di utilizzare account di posta o risorse di elaborazione di terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi); d) adottare ogni cautela affinché eventuali terzi non utilizzino il Servizio per le finalità espressamente vietate dalle precedenti lettere b) e c); e) non modificare le specifiche tecniche dei servizi forniti da Teleunit sia da contratto che a terzi. 10.2 Il Cliente sarà in ogni caso ritenuto esclusivo responsabile dell'utilizzo contrario a norme di legge e/o dell'uso improprio del Servizio (intendendosi esplicitamente per uso improprio anche l'effettuazione della sua linea telefonica di chiamate verso numerazioni di accesso a servizi che consistono nell'ascolto di messaggi pre-registrati, appartenenti ad aree tematiche di vario genere, che consentono la ricarica del proprio numero di cellulare per ogni minuto di ascolto) e dei contenuti delle comunicazioni trasmesse, che riconosce essere a lui riconducibili. Il Cliente si impegna dunque, ad astenersi da qualsiasi condotta che possa configurare un uso improprio, anche come sopra definito, o contrario a norme di legge e a vigilare rispetto ad eventuali atti di terzi. Il Cliente si impegna, altresì a garantire e manlevare Teleunit da eventuali richieste risarcitorie o di indennizzi provenienti da terzi (comprese le sanzioni pecuniarie irrogate dalle autorità competenti) e da qualsivoglia danno, responsabilità, perdita, costi e spese derivanti, direttamente o indirettamente, dalla violazione degli obblighi di cui alla presente clausola.

11 (Sospensione del Servizio) 11.1 Teleunit si riserva espressamente la facoltà di sospendere, anche solo in parte, l'erogazione del Servizio, in ogni momento e senza preavviso, in caso di uso improprio dello stesso da parte del Cliente o di terzi da lui autorizzati, comunque nei casi previsti dalla precedente clausola 10 e/o in ogni ipotesi di attività o comunicazioni che arrechino molestia, o turbativa a terzi o malfunzionamento della rete o di uso contrario alle normative vigenti o a quelle contrattuali, anche considerato che il Cliente può richiedere l'erogazione dei Servizi solo per proprie esigenze di comunicazione, restando esclusi gli utilizzi ad altro titolo o con finalità di ricarica di utenze di rete mobile (anche in caso di servizi erogati al cliente in promozione). 11.2 Teleunit potrà inoltre sospendere, anche solo in parte, il Servizio, informando il Cliente, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, nell'ipotesi di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente. La sospensione del Servizio in caso di traffico anomalo è una facoltà di Teleunit e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a suo carico. 11.3 Prima della sospensione del Servizio, Teleunit contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza in merito all'effettuazione del traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente Teleunit avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico. 11.4 In ogni caso il Servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativo al traffico svolto attraverso la sua linea ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste da Teleunit. 11.5 Le parti prendono atto che nell'ipotesi di contestazione da parte del Cliente delle chiamate rivolte a numerazioni satellitari e/o a numerazioni per servizi a sovrapprezzo (NNG), ferme le azioni ordinarie, il Servizio non potrà essere sospeso fintantoché Teleunit non avrà verificato, previo riscontro con il Cliente, la riferibilità o meno allo stesso delle predette chiamate. 11.6 Resta in ogni caso inteso che nell'ipotesi di mancato pagamento da parte del Cliente del Servizio fatturato, la sospensione del Servizio medesimo avverrà da parte di Teleunit conformemente alle prescrizioni dettate in materia dalla Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni.

12 (Apparecchiature per la fruizione dei Servizi) 12.1 Per la fruizione del Servizio VOIP e di quello con ADSL verranno consegnate presso l'indirizzo indicato nel Modulo di abbonamento dal Cliente medesimo le apparecchiature necessarie all'erogazione dello stesso (Box costituito da un router/adattatore più eventuali componenti aggiuntivi, munito di apposito manuale di istruzioni da valere come guida per la successiva installazione). 12.2 Teleunit si riserva la facoltà di sostituire le apparecchiature indicate nel precedente punto 12.1. ove ciò si renda necessario per esigenze tecniche o operative; nel caso in cui le apparecchiature vengano sostituite su richiesta del Cliente e per cause non imputabili a Teleunit, il Cliente prende atto che i costi per la sostituzione delle apparecchiature Voip sono pari ad euro 39,90 Iva Inclusa. 12.3 Per l'utilizzo dei beni sopra indicati il Cliente dovrà corrispondere a Teleunit un canone mensile nella misura indicata nelle Tariffe. 12.4 Tali apparecchiature dovranno essere utilizzate nel pieno rispetto delle istruzioni fornite da Teleunit e custodite dal Cliente con la massima cura e diligenza e il Cliente assume al riguardo ogni rischio relativo al deterioramento o deterioramento che non siano conseguenza dell'uso normale. 12.5 Il Cliente si obbliga altresì a non trasferire o cedere a terzi, ad alcun titolo, tali apparecchiature e a mantenerle libere da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, impegnandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. 12.6 Le apparecchiature dovranno essere restituite a Teleunit entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione, per qualsiasi causa, del Servizio, a spese e cura del Cliente nelle stesse condizioni in cui sono state consegnate, fatto salvo il deterioramento per il normale uso, e comunque in ogni caso di cessazione del Contratto, anche in riferimento alle ipotesi di cui alla successiva clausola 13. 12.7 In caso di mancata restituzione delle apparecchiature, anche nell'ipotesi in cui si tratti di apparecchiature sostituite, trascorso il lasso di tempo indicato, o nell'ipotesi di danni riscontrati alle stesse, Teleunit potrà addebitare al Cliente una somma pari all'80% (ottanta per cento) del valore commerciale dell'apparato pari ad euro 80,00 per apparati ADSL, pari ad euro 250,00 per apparati Voip fino a 2 linee, pari ad euro 500,00 per apparati Voip fino a 4 linee, pari ad euro 750,00 per apparati Voip fino a 6 linee e pari ad euro 1.000,00 per apparati fino a 8 linee, che le parti concordano

espressamente corrispondere al valore dei beni concessi in noleggio. 12.8 Per quanto concerne le apparecchiature utilizzate per la fornitura del servizio SHDSL, ai fini della restituzione delle stesse e dei relativi obblighi, si farà riferimento alle condizioni indicate nella Offerta Tecnico Commerciale. 12.9 Il costo di installazione delle apparecchiature è quello indicato nelle Tariffe o nella Scheda Prodotto, da corrispondersi a Teleunit nella prima fattura mensile successiva all'installazione. 12.10 Teleunit non avrà nessuna responsabilità in ordine al funzionamento o ad eventuali difetti degli apparati concessi in noleggio, in quanto non produttive degli stessi, obbligandosi solo alla sostituzione dell'apparecchio che risultasse difettoso per difetto di fabbricazione. 12.11 Teleunit curerà comunque la manutenzione delle apparecchiature concesse in noleggio, la riparazione e la eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti. Il Cliente, al fine di attivare l'intervento di Teleunit, dovrà tempestivamente segnalare malfunzionamenti del Servizio e/o guasti che impediscono l'uso del Servizio. Le segnalazioni dovranno essere inoltrate via fax al Servizio clienti, attivo 24 (ventiquattro) ore dal giorno di verificazione del malfunzionamento e/o guasto. Teleunit si impegna ad intervenire con la massima celerità, secondo quanto meglio definito alla successiva clausola 13. 12.12 Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a 30 (trenta) giorni per la loro eliminazione il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. E' fatto salvo il diritto del Cliente previsto dall'art. 1454 c.c. 12.12 La riparazione dei guasti derivanti da difetti degli apparati o da usura degli stessi sarà effettuata gratuitamente da Teleunit. Saranno addebitati, invece, in via esemplificativa, i costi per le riparazioni o per le sostituzioni dovute a guasti derivanti da fatto doloso o colposo del Cliente, o conseguenti a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo, o causati da fulmini, sbalzi di corrente ecc. Per ogni intervento verrà addebitato il costo di riconfigurazione del nuovo apparato oltre alle spese di spedizione (e/o installazione se richiesta) secondo le modalità e i costi indicate nelle Tariffe e nelle presenti Condizioni Contrattuali, visionate ed accettate dal Cliente. 12.13 Qualsiasi intervento sulle apparecchiature e sul Servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da Teleunit o da terzi incaricati espressamente da quest'ultima. 12.14 Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici Teleunit o ai terzi da questa incaricati muniti di tesserino di riconoscimento.

13 (Assistenza – Tempi di intervento in ordine ai Servizi – Variazione della sede di fornitura dei servizi richiesta dal Cliente) 13.1 Teleunit offre al Cliente il Servizio di assistenza, anche dietro semplice segnalazione telefonica (il cui costo da rete fissa o mobile è indicato nelle Tariffe o nella Scheda prodotto) da parte del Cliente medesimo di guasti e malfunzionamenti al Servizio Clienti. 13.2. Relativamente al Servizio VOIP i tempi di intervento sono indicativamente i seguenti: 1. per intervento tecnico da remoto (livello software): a) "Problema bloccante", inizio intervento entro 3 ore solari (dal lunedì al venerdì, esclusi festivi infrasettimanali) dal ricevimento della segnalazione; "Problema non bloccante", inizio intervento entro 12 ore solari (dal lunedì al venerdì, esclusi festivi infrasettimanali) dal ricevimento della segnalazione; 2. per intervento tecnico presso la sede e/o il domicilio del Cliente, su apparati Teleunit: "Problema bloccante", inizio intervento entro 24 ore solari (dal lunedì al venerdì, esclusi festivi infrasettimanali) dal ricevimento della segnalazione; b) "Problema non bloccante", inizio intervento entro 48 ore solari (dal lunedì al venerdì) dal ricevimento della segnalazione; 3. per intervento tecnico sulle linee (Telecom Italia): tempo di riparazione guasti pari a 36 ore solari per il 95% dei guasti segnalati tra le ore 8:00 e le ore 16:00 (dal lunedì al venerdì, esclusi festivi infrasettimanali) e di 48 ore solari per tutti i rimanenti casi. 13.3 Relativamente al Servizio WLR, per il ripristino del Servizio i tempi di intervento sono indicativamente i seguenti: 3 ore prima del compimento del terzo giorno lavorativo, compreso il sabato, successivo alla segnalazione del guasto da parte del Cliente a Teleunit. Resta in ogni caso inteso che il tempo di ripristino ivi indicato non si applica in caso di: a) cause di forza maggiore; b) malfunzionamenti e/o guasti causati da terzi ovvero per fatto del Cliente; c) indisponibilità del Cliente, laddove l'accesso presso la sua sede e/o il suo domicilio sia indispensabile per l'esecuzione dell'intervento; d) linee poste in "aree speciali" o "località disagiate". Nei casi di cui ai punti a) e b), Teleunit si impegna a ripristinare il Servizio nel minor tempo possibile. Nel caso di cui al punto c), il processo sarà riavviato una volta rimosse le suddette cause di sospensione. Nel caso di cui al punto d), le Parti prendono atto ed espressamente si obbligano a concordare specifici e nuovi tempi di intervento.

13.4 Il Cliente prende atto del fatto che la riparazione dei malfunzionamenti e/o guasti da parte di Teleunit avverrà gratuitamente ad eccezione dei malfunzionamenti e/o guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo, che saranno fatturati direttamente al Cliente nella prima fattura successiva al periodo di intervento, per un corrispettivo pari ad euro 168,00 iva inclusa. Resta altresì inteso che qualsiasi intervento sulle apparecchiature e sul Servizio dovrà in ogni caso essere eseguito esclusivamente da Teleunit o da terzi incaricati espressamente da quest'ultima.

13.5. La variazione della sede di fornitura dei Servizi richiesta dal cliente verrà evasa da Teleunit con i tempi e le modalità di seguito indicate: 1) relativamente al Servizio VOIP: entro massimo 70 (settanta) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione da parte di Teleunit; il Cliente prende atto che i tempi potrebbero comunque essere più lunghi di quelli stabiliti a causa di ritardi dovuti a impedimenti tecnici legati all'attivazione di una nuova linea ADSL da parte dell'operatore di accesso (per il trasferimento del Servizio Voip, i costi sono pari ad: euro 99,90 iva inclusa per il Cliente Consumer, euro 119,88 iva inclusa per il cliente Business); 2) relativamente al Servizio WLR: entro massimo 60 (sessanta) giorni lavorativi dalla comunicazione da parte del Cliente, ed ulteriori 30 (trenta) giorni lavorativi nel caso esso sia abbinato con un servizio ADSL; il Cliente prende atto che i tempi potrebbero comunque essere più lunghi di quelli stabiliti a causa di ritardi dovuti a impedimenti tecnici legati all'attivazione di una nuova linea ADSL da parte dell'operatore di accesso (per il trasferimento del Servizio WLR, i costi sono pari ad: euro 76,90 iva inclusa per il Cliente Consumer; euro 92,28 iva inclusa per il cliente Business).

13.6 Per la buona riuscita dell'intervento indicato alla precedente clausola 13.5 il Cliente si obbliga, dal momento stesso della comunicazione di variazione a Teleunit, a predisporre, a propria cura e spese, i locali individuati per la nuova attivazione (compresi gli interventi per la installazione della ADSL e di cablaggio interni ai propri locali), nonché a mettere a disposizione, sempre a propria cura e spese, le attrezzature necessarie.

14 (Esonero di responsabilità) 14.1 Teleunit non sarà responsabile per malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio causati da forza maggiore, manomissioni o interventi sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Teleunit medesima, errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente, malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente, interruzione totale o parziale di servizi forniti da altro operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta a ragioni di forza maggiore o a fatti di terzi. Teleunit, salvo espressa diversa garanzia fornita al cliente, non sarà comunque responsabile per il mancato funzionamento di apparecchiature POS, di sistemi di tele-allarmi, servizi di Lotomatica e per le ricariche telefoniche. In ogni caso Teleunit non potrà mai essere ritenuta responsabile per disservizi e guasti riconducibili alla rete di accesso. In detta ipotesi, Teleunit sarà esclusivamente tenuta, ricevuto il reclamo dal Cliente, a segnalare il disservizio al gestore della rete. Teleunit non sarà responsabile per disservizi e/o malfunzionamenti e/o sospensioni e/o interruzioni e/o errori nei confronti del Cliente (o di soggetti connessi direttamente o indirettamente allo stesso, o di altri terzi) a titolo di danni, indennizzi, perdite o costi e comunque mai in misura superiore al 50% delle somme fatturate al Cliente nell'anno. Per i malfunzionamenti non tempestivamente segnalati a Teleunit il Cliente non potrà avanzare pretese e/o contestazioni che siano successive alla scadenza dei termini di pagamento delle fatture. 14.2 Teleunit non sarà altresì responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica). 14.3 Il Cliente assume ogni responsabilità derivante dall'utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete di Teleunit prive di omologazione o autorizzazione stabilite dalla normativa applicabile o comunque incompatibili con le caratteristiche del

Servizio, da manomissioni o interventi sulle modalità di effettuazione del Servizio o sulle apparecchiature, effettuati dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati da Teleunit e circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio. 14.4. Fermo quanto previsto al precedente punti 14.1. e ss., il Cliente si impegna a dare tempestiva comunicazione a Teleunit dell'eventuale malfunzionamento dei Servizi. In ogni caso il Cliente è tenuto ad attivarsi per ridurre l'eventuale danno derivante dal malfunzionamento dei Servizi, in particolare, utilizzando, ove possibile i servizi di altri operatori telefonici.

15 (Cessione e subentro nel Contratto) 15.1 In caso di eventuali fusioni, acquisizioni, cessioni di ramo d'azienda che comportino il mutamento di ragione sociale di Teleunit il Contratto proseguirà nei confronti del nuovo soggetto alle medesime condizioni. 15.2 Teleunit potrà cedere il Contratto ad altro operatore di telecomunicazioni licenziatario nelle forme e nei modi previsti dall'art. 1407 c.c., purché le condizioni contrattuali per il Cliente restino invariate. 15.3. Il Cliente non potrà cedere il Contratto se non previo consenso scritto da parte di Teleunit.

16 (Diritto di recesso del Cliente Consumer; informativa ed esercizio): 16.1 Per i contratti e per le proposte contrattuali a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali il Cliente Consumer ha diritto di recedere, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi ai sensi dell'art. 64 del D.Lgs. 6/9/2005 n. 206, dalla sottoscrizione della Proposta. Per i vocal order e le richieste di attivazione on line, al fine di favorire maggiormente il Cliente Consumer, il termine per l'esercizio del diritto di recesso, art 64 del D. Lgs. 6/9/2005 n. 206, è di 15 (quindici) giorni solari, decorrenti dal momento della ricezione del welcome kit. 16.2 Il diritto di recesso dovrà essere esercitato dal Cliente con l'invio, entro i termini previsti dal punto 16.1, di una comunicazione scritta mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento presso la Sede legale di Teleunit S.p.A. in località Sant'Andrea delle Fratte, via Monteneri, 06129 Perugia. 16.3 La comunicazione potrà essere anticipata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione tuttavia che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le 48 (quarantotto) ore successive. 16.4. Resta salvo il contenuto dell'art. 48 del D.Lgs 6/9/2005, n. 206.

17 (Clausola risolutiva espressa) 17.1 Salva la facoltà di chiedere la risoluzione del presente rapporto per qualsiasi altro inadempimento agli impegni contrattuali assunti ed impregiudicata ogni azione per risarcimento danni, le parti convengono clausola risolutiva espressa per la violazione, anche parziale, degli obblighi contenuti nelle clausole: rifiuto del Cliente all'installazione della ADSL e/o mancata predisposizione da parte dello stesso dei relativi locali (clausola 4.2.); cessazione del servizio WLR con ADSL in caso di impossibilità di attivare il servizio WLR o in ogni ipotesi di scioglimento del contratto con riferimento al solo servizio WLR (clausola 9.5, lett. f); utilizzo da parte del Cliente di apparecchiature non debitamente omologate e conformi alle normative in vigore (clausola 10.1, lett. a); utilizzazione del Servizio per l'effettuazione di comunicazioni che arrechino danni e/o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti e/o che violino le leggi e normative vigenti o che violino diritti di terzi garantiti da private (clausola 10.1, lett. b); utilizzazione del servizio per attività che comportino violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti (clausola 10.1, lett. c); mancata adozione delle cautele idonee ad evitare che terzi utilizzino il Servizio per le finalità vietate dalla clausola 10.1, lett. b e/o lett. c (clausola 10.1, lett. d); modifica delle specifiche tecniche dei servizi forniti da Teleunit (clausola 10.1, lett. e); uso del Servizio contrario a norme di legge e/o uso improprio del Servizio (clausola 10.2); rifiuto del cliente di ritirare l'apparato o impossibilità della consegna dello stesso in conseguenza di trasferimenti non comunicati a Teleunit o di erronea indicazione dei propri dati da parte del Cliente (clausola 12.1); violazione da parte del Cliente dell'obbligo di custodire le apparecchiature per la fruizione del Servizio (clausole 12.3 e 12.4), nonché per l'ipotesi in cui siano richiesti o intervengano fallimento, concordato preventivo o altra procedura concorsuale nei confronti del Cliente o vi sia messa in liquidazione della sua attività o sequestro o pignoramento a suo carico. 17.2. In ogni ipotesi di risoluzione del Contratto per i motivi previsti nella presente clausola 17), le parti concordano che il Cliente, in relazione al tempo in cui si è verificato l'evento che è causa della risoluzione, è tenuto a pagare a Teleunit una somma a titolo di penale per il c.d. danno emergente e per il c.d. lucro cessante, nella misura pari ai canoni a scadere fino alla scadenza naturale del contratto.

18 (Clausola di salvaguardia) 18.1 Il Cliente prende atto che Teleunit fornisce il Servizio in ottemperanza alle condizioni rilasciate dal Ministero delle Comunicazioni, in conformità alla normativa italiana e comunitaria in materia di telecomunicazioni e che il Servizio fornito da o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, è regolato dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate. Tali normative possono e potranno prevedere limitazioni nell'utilizzazione del Servizio e particolari regimi di responsabilità del Cliente nell'uso. 18.2 Le Parti, nel darsi reciprocamente atto che il Servizio viene reso da Teleunit in ossequio a disposizioni e provvedimenti di Pubbliche

, espressamente riconoscono che la validità e l'efficacia del presente accordo è subordinata a dette disposizioni e provvedimenti. Pertanto le parti espressamente convengono che il presente accordo si risolverà di diritto, per impossibilità totale delle reciproche prestazioni a carico di Teleunit, qualora e nel momento in cui Teleunit dovesse perdere, per qualsiasi causa, il diritto di offrire al pubblico i Servizi. In tal caso il Cliente non potrà avanzare alcuna pretesa e/o diritto, a qualsiasi titolo e Teleunit non risponderà nei suoi confronti dei danni subiti a causa dello scioglimento del Contratto. 18.3 L'eventuale nullità e/o invalidità, in tutto ovvero in parte, di uno o più articoli, non travolge gli altri articoli contenuti nel Contratto i quali, conseguentemente, dovranno quindi ritenersi pienamente validi ed efficaci.

19 (Informativa ai sensi del Codice in materia di Protezione dei Dati Personali) 19.1 Ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196 ("Codice in materia di protezione dei dati personali", nel prosieguo e per brevità il "Codice"), il Cliente dichiara di essere informato in modo pieno ed esaustivo circa: (i) le finalità e le modalità dei trattamenti dei propri dati personali liberamente comunicati all'atto di accettazione ovvero nel corso di esecuzione del presente Accordo; (ii) la registrazione di tali dati su supporti elettronici protetti e trattati in via del tutto riservata da Teleunit per le proprie finalità istituzionali e comunque connesse o strumentali alle proprie attività; (iii) la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati nonché le conseguenze in caso di rifiuto a rispondere; (iv) l'ambito di diffusione e le categorie dei soggetti ai quali possono essere comunicati tali dati, solo previo consenso scritto; (v) la titolarità dei trattamenti; (vi) i diritti di cui all'art. 7 e ss. del Codice con particolare riguardo alla possibilità di accesso, integrazione, modificazione, cancellazione dei dati personali o di opposizione in tutto o in parte al relativo utilizzo ai fini ivi specificati, anche avuto particolare riguardo alle finalità di informazione.

19.2 Con la sottoscrizione del Modulo di abbonamento e degli altri documenti contrattuali, in qualsiasi forma prevista dalla legge, il Cliente rilascia il proprio consenso a trattare i propri dati personali per tutte le finalità: (i) imposte dagli obblighi legislativi ovvero regolamentari ovvero provvedimenti; (ii) necessarie e/o utili per l'esecuzione del Contratto nonché per tutte le attività comunque al Contratto correlate. Il conferimento dei dati personali è facoltativo per finalità di informazioni commerciali o di invio di messaggi pubblicitari anche per posta elettronica ovvero di comunicazione commerciale interattiva da parte di Teleunit, ovvero di società dalla stessa controllate, o alla stessa collegate, così come specificato nell'apposita finestra riportata in calce al Modulo di abbonamento. 19.3 Titolare del trattamento dei dati è Teleunit S.p.a. con sede in via Monteneri, Sant'Andrea delle Fratte, 06129 Perugia.

20 (Legge Applicabile) 20.1 Le parti convengono espressamente che al Contratto sarà applicabile esclusivamente la legge italiana, sia per quanto attiene la forma, sia per quanto attiene la sostanza del Contratto medesimo.

21 (Controversie; Procedura di Conciliazione) 21.1 Per tutte le controversie derivanti dall'interpretazione e dall'esecuzione del Contratto le parti convengono la competenza esclusiva: a) in caso di Cliente Consumer, conformemente a quanto previsto dal D.Lgs 6/9/2005 n. 206, il giudice del luogo in cui questo ha la propria residenza ovvero il proprio domicilio elettivo; b) in caso di Cliente Business il Foro di Perugia, con esclusione di qualsiasi ulteriore foro alternativamente competente. 21.2 In caso di

controversie tra il Cliente e Teleunit in cui venga lamentata la violazione di un proprio diritto o interesse protetti dal Contratto, salvo il caso di tutela in via monitoria e comunque quello di recupero dei crediti relativi alle prestazioni effettuate, varranno le condizioni, i criteri e le modalità per la soluzione non giudiziale delle medesime stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. 21.3 In tali ipotesi, salvo il caso di tutela in sede monitoria, la proposizione di un'azione avanti l'autorità giudiziaria ordinaria potrà essere effettuata dopo che sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi il Co.re.com competente per territorio, che dovrà essere ultimato entro 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza alla suddetta Autorità, ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 249/97 e della delibera n. 173/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. 21.4 I termini per agire in sede giurisdizionale resteranno quindi sospesi fino alla scadenza del suddetto termine di ultimazione della procedura di conciliazione.

22 (Riserva di verifica tecnica; Requisito di attivazione) 22.1 Resta inteso tra le parti che la fornitura del Servizio VOIP è condizionata all'esito positivo delle verifiche tecniche che Teleunit effettuerà sulla disponibilità dell'accesso alla rete Internet mediante ADSL sulle linee telefoniche per le quali il Cliente ha domandato l'attivazione del Servizio. Qualora tale verifica avesse esito negativo il contratto si intenderà ugualmente concluso secondo le modalità CS e/o CPS. 22.2 Resta inteso tra le parti che la fornitura del Servizio WLR e/o del Servizio WLR con ADSL è condizionata all'esito positivo delle verifiche tecniche che Teleunit effettuerà sulla disponibilità del servizio sulle linee telefoniche per le quali il Cliente ha richiesto l'attivazione. Ai fini della fornitura di accesso alla rete Internet a mezzo ADSL, ove disponibile, requisito di attivazione è che l'intestatario del contratto coincida con l'intestatario delle linee telefoniche per le quali si richiede la fornitura del Servizio. 22.3 I requisiti richiesti per l'attivazione del servizio SHDSL sono quelli indicati nella Offerta Tecnico Commerciale.

23 (Inserimento dei dati personali nella base dati unica - DBU) 23.1 Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici con la compilazione dell'apposito Allegato, Teleunit provvederà ad inserire i suoi dati autorizzati nel suddetto DBU. 23.2 L'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. 23.3 Il Cliente richiede fin d'ora a Teleunit la pubblicazione dei nuovi numeri telefonici attivati sul proprio impianto telefonico, tali numeri saranno pubblicati solo successivamente all'esito positivo delle verifiche di fattibilità tecnica e comunque non prima del completo espletamento delle procedure di attivazione del Servizio. 23.4 Il Cliente prende atto che le attuali modalità di pubblicazione dati nel DBU non prevedono una distinzione delle linee fax dalle linee voce; se il Cliente richiede tale distinzione dovrà rivolgersi al fornitore del servizio elenchi per avere la prestazione a pagamento. 23.5 Teleunit non assume l'obbligo di sottoscrivere accordi con soggetti terzi per la pubblicazione di elenchi telefonici. 23.6 Qualora Teleunit decidesse comunque di addvenire alla stipula di tali accordi, non sarà tuttavia tenuta a scegliere per la pubblicazione di tali elenchi soggetti di primario rilievo nel settore. 23.7 La pubblicazione degli elenchi telefonici (sia in presenza di accordi con Teleunit, sia in difetto di essi) avviene peraltro secondo tempi che sono decisi in via esclusiva dai soggetti che provvedono alla stessa e sulla base di loro specifiche esigenze lavorative in merito alle quali Teleunit non può in alcun modo incidere. 23.8 Teleunit non assume dunque alcun impegno in ordine alla tempestiva di inserimento dei suoi dati personali negli elenchi che verranno pubblicati.

24 (Informativa sul Blocco selettivo di chiamata)

24.1 In conformità a quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 78/02/CONS, 418/07/CONS e successive modifiche, nonché dal Ministero dello Sviluppo Economico con Decreto del 2 marzo 2006, n. 145, il Cliente è informato che Teleunit mette automaticamente a disposizione, senza alcun costo aggiuntivo al momento della conclusione del presente contratto, il "blocco selettivo di chiamata", in modalità permanente (di default) e selettiva (a richiesta), salva contraria ed espressa volontà dello stesso manifestata alla medesima Teleunit.

24.2 Il Cliente potrà richiedere in ogni tempo l'attivazione del servizio opzionale di blocco automatico mediante un codice PIN; nel caso di richiesta di "blocco selettivo di chiamata" da parte del Cliente mediante l'opzione del codice personalizzato (PIN), per abilitare ovvero disabilitare le chiamate verso numerazioni associate a servizi a sovrapprezzo, Teleunit invierà al Cliente una apposita comunicazione riservata contenente il proprio codice personalizzato (PIN) entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta avanzata per tramite del servizio telefonico di assistenza clienti di Teleunit. 24.3 Il Cliente è altresì informato che, al di fuori di quanto previsto dalle citate delibere e successivi provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Teleunit offre anche la prestazione del Blocco Selettivo di chiamata verso numerazioni cellulari e internazionali diverse da quelle indicate nell'attuale paniere di cui alla Delibera 600/09/CONS e successive modifiche, a fronte di un prezzo come meglio indicato nelle Tariffe.

24.4. Il Cliente è altresì informato che Teleunit si riserva la facoltà di predisporre il Blocco selettivo speciale di chiamata, verso tutte le numerazioni, che pur non facendo parte dell'attuale paniere di cui alla Delibera 600/09/CONS e successive modifiche, risultino interessate o possano risultare interessate da fenomeni di natura fraudolenta e tali dunque da permettere il conseguimento, anche da parte di terzi, di guadagni e/o profitti illeciti e comunque contrari all'ordinamento giuridico.

25 (Clausola finale) 25.1. Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura del Servizio.

Rev. 01.09.2010