

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### 1. Servizio oggetto del Contratto

1.1 Le presenti Condizioni Generali del Contratto, unitamente alle indicazioni circa le Caratteristiche Tecniche e a quanto riportato nell'Offerta Commerciale e nell'altro materiale informativo, disciplinano il:

- Servizio di connettività BWA (Broadband Wireless Access) alla rete Internet con tecnologia Wireless denominato FRIZEN\_BWA (d'ora in poi indicato come Servizio Wireless) fornito dalla FRIZEN Srl con sede legale in Via Guardini, 24 – 38121 Trento (nel seguito indicata come FRIZEN). Nel presente contesto, esso indica una tecnologia Wireless Network che sia conforme a uno dei seguenti standard: 802.11a/b/g (noto come WiFi), 802.11h/n (noto come Hiperlan) e 802.16 (noto come WiMax) e ad altri ancora in via di rilascio.
- Servizio di connettività FTTH (Fiber to the home) alla rete internet con tecnologia Fibra (d'ora in poi indicato come Servizio FTTH) fornito in modalità wholesale da FRIZEN Srl, sulla rete di Open Fiber e di Tim

Laddove non specificato, le condizioni contrattuali indicate da Servizio, avranno valore per tutti i Servizi offerti

1.2 Per tutte le comunicazioni inerenti il presente Contratto, FRIZEN elegge come domicilio la propria Sede operativa, sita in Via Guardini, 17 – 38121 Trento, Tel.: 0461 1862530 Fax: 0461 1862627.

1.3 L'attivazione del Servizio presuppone, concordemente con l'opzione prescelta e gli eventuali servizi addizionali o complementari richiesti, la disponibilità da parte del Cliente dei seguenti requisiti:

A) personal computer ed accessori hardware idonei alla connessione;

B) il Servizio Wireless è disponibile solamente nelle aree geografiche coperte dal segnale FRIZEN, per la copertura FTTH solamente nelle aree geografiche già coperte dalle reti esistenti;

C) ogni altro materiale hardware o software indicato da FRIZEN.

Per l'attivazione del Servizio il Cliente è a conoscenza che sarà, altresì, necessario un apparato di ricezione radio, semplice scheda o altro (modem, antenna, etc.), rispondente allo standard scelto per il contratto e dunque idoneo alla corretta connessione.

1.4 Ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS, FRIZEN rende noto che «i servizi vengono offerti mediante l'utilizzazione di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze e che pertanto non può essere offerta garanzia sulla qualità del servizio». FRIZEN precisa, quindi, e il Cliente prende atto, che le velocità di download e di upload del Servizio Wireless, specificate nei profili offerti, indicano valori massimi e non garantiti, in funzione dell'occupazione della frequenza radio, le condizioni di visibilità, di distanza o di interferenze radio che ne possano variare il livello di ricezione.

1.4.1 Le velocità di download e di upload, specificate nei profili offerti del Servizio FTTH, indicano valori massimi e non garantiti, in funzione dell'utilizzo della rete da parte del gestore proprietario

1.5 Ove la predisposizione della linea e l'abilitazione della stessa alla connessione fosse effettuata da altri operatori e, quindi, non dipendesse in alcun modo dall'attività di FRIZEN, il

Cliente prenderà atto di tale evidenza e manleverà la FRIZEN da ogni responsabilità per qualsivoglia inconveniente, ritardo o malfunzionamento relativo alle attività di abilitazione e attivazione svolte da altri operatori.

1.6 Laddove l'attivazione del Servizio venisse richiesta da utenti che dispongano di una rete locale servita da un centralino o dispositivi similari, qualora il richiedente l'attivazione sia persona diversa dall'intestatario della rete, requisito indispensabile per l'attivazione sarà la disponibilità della linea sulla quale dovrà essere attivato il Servizio ed il consenso dell'intestatario della stessa. La mancanza di uno dei requisiti sopra indicati determina l'impossibilità di usufruire del Servizio e di concludere il Contratto, senza che alcuna responsabilità possa ascrivere a FRIZEN.

1.7 FRIZEN potrà effettuare delle limitazioni operative del Servizio in ragione delle apparecchiature utilizzate dal Cliente senza che ciò comporti responsabilità a suo carico.

1.8 FRIZEN si riserva il diritto di modificare la propria struttura hardware quando ciò si renda necessario o conveniente per sopravvenute esigenze tecniche o per migliorare il Servizio richiesto.

1.9 Ove sia necessaria l'installazione e la configurazione delle apparecchiature necessarie all'utilizzo del Servizio. Il Cliente, si impegna a predisporre e consentire l'accesso ai locali destinati all'installazione/operazioni.

## 2. Conclusione del Contratto ed erogazione del Servizio

2.1 Il Cliente richiederà l'attivazione del Servizio nelle modalità indicate da FRIZEN fornendo i dati richiesti e seguendo interamente la procedura descritta. La manifestazione di volontà del Cliente, prestata nelle forme richieste e col completamento delle procedure indicate, varrà quale proposta di contratto. Il Cliente assume la responsabilità per la veridicità e correttezza dei dati forniti, mantenendo indenne FRIZEN da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti o non veritieri.

2.2 In ogni caso, FRIZEN si riserva il diritto di richiedere che il Cliente confermi per iscritto o su altro supporto duraturo a lui accessibile, nel termine indicato, la proposta inviata per via telematica o altro, compilando l'apposito modulo, o eventualmente comunicando la propria volontà per posta, tramite telefax o attraverso ulteriori mezzi telematici ai recapiti indicati da FRIZEN. Qualora il Servizio sia stato attivato prima della ricezione della conferma del Cliente, FRIZEN avrà facoltà di sospenderlo in ogni tempo fino alla ricezione della conferma, salvi ed impregiudicati i diritti di FRIZEN di conseguire il pagamento del Servizio erogato per il tempo in cui il Cliente ne avrà usufruito.

2.3 FRIZEN avrà facoltà di non accettare la proposta e di non dar seguito all'attivazione ed erogazione del Servizio, in presenza di ogni circostanza che possa costituire un rischio per il regolare adempimento degli obblighi contrattuali del Cliente o che possa ragionevolmente impedire o rendere tecnicamente onerosa l'attivazione o l'erogazione del Servizio. In caso di pagamento rateale del corrispettivo dovuto per il dispositivo acquistato, il Cliente assume i rischi dal momento della consegna. In caso di mutamento dell'opzione prescelta in un'offerta che non preveda il noleggio di dispositivi o di risoluzione del contratto prima della sua scadenza naturale, il Cliente si obbliga a corrispondere le rimanenti rate dell'acquisto, fino al saldo. Il corrispettivo dovuto per i dispositivi acquistati e le spese per l'installazione non sono rimborsabili al Cliente.

2.4 FRIZEN, in presenza di contratto regolarmente sottoscritto per il Servizio Wireless, installerà ed attiverà il servizio richiesto entro i 30 giorni lavorativi successivi alla data di sottoscrizione, compatibilmente con la disponibilità del Cliente e con il verificarsi delle condizioni di sicurezza necessarie alla installazione.

2.4.1 Il termine di 30 giorni, di cui al punto precedente, viene calcolato di nuovo nel caso in cui, fissata la data per l'installazione, la stessa non si sia potuta effettuare per diretta responsabilità del Cliente (a titolo di esempio, assenza del Cliente stesso o di persona da egli delegata,

impossibilità ad accedere al luogo dell'installazione). Il conteggio degli ulteriori 30 giorni avrà inizio dal giorno successivo alla prima data fissata per l'installazione.

2.5 FRIZEN, in presenza di contratto regolarmente sottoscritto per il Servizio FTTH, installerà ed attiverà il servizio richiesto entro un massimo di 120 giorni lavorativi successivi alla data di sottoscrizione, compatibilmente con la disponibilità del Cliente e con il verificarsi delle condizioni di sicurezza necessarie alla installazione. Per le connettività FTTH nei cluster A&B i tempi di attivazione nel 95% dei casi sono inferiori a 20 giorni di calendario. Per le connettività FTTH nei cluster C&D i tempi di attivazione nel 95% dei casi sono inferiori ai 90 giorni di calendario. I tempi indicati sono riferiti a immobili raggiunti dalla rete ottica, e solo nel caso non siano presenti problematiche amministrative o tecniche specifiche per quell'allacciamento ovvero, non siano imputabili a FRIZEN.

2.6 Il Contratto si considera perfezionato nel momento in cui l'utente accede alla rete internet inviando i propri codici identificativi con l'apposto tasto di conferma e invio, quindi per via telematica ovvero su altro supporto duraturo accessibile dal Cliente.

2.7 Il Cliente si impegna ad informare tempestivamente FRIZEN di ogni interruzione totale o parziale e di ogni malfunzionamento del Servizio dovuto ad altro operatore di comunicazioni.

## 3. Servizio Clienti - Variazione configurazione Servizi

3.1 FRIZEN mette a disposizione del Cliente un apposito help desk contattabile per le informazioni tecniche e commerciali, al quale vanno indirizzate tutte le richieste di assistenza relative al Servizio; in particolare, le segnalazioni di disservizi possono essere inoltrate al numero telefonico 0461 1862530 o all'indirizzo mail [commerciale@frizen.it](mailto:commerciale@frizen.it).

3.2 Qualsiasi intervento tecnico relativo all'attivazione, alla configurazione e al funzionamento del Servizio così come all'installazione e manutenzione delle relative apparecchiature hardware dovrà essere eseguito esclusivamente da personale autorizzato da FRIZEN. FRIZEN non assume nessuna responsabilità per le modifiche, le manutenzioni, le riparazioni o manomissioni effettuate da personale non autorizzato e per le eventuali interruzioni o malfunzionamenti ad esse collegati.

## 4. Corrispettivi e modalità di pagamento

4.1 Secondo quanto previsto dall'Offerta Commerciale e nel materiale informativo con riferimento all'opzione prescelta, il Cliente si obbliga a corrispondere a FRIZEN il contributo per l'attivazione ove richiesto, i corrispettivi dovuti per l'utilizzo del Servizio, le eventuali offerte, i corrispettivi

per i dispositivi aggiuntivi acquistati e gli eventuali canoni di noleggio. Per tutti gli importi dovuti dal Cliente, da intendersi esclusi dell'imposta sul valore

aggiunto se non specificato altrimenti, sarà emessa la relativa fattura, anticipata per i Servizi FRIZEN\_BWA e per i Servizi FTTH, mentre per altri Servizi a consumo la fattura avrà cadenza anticipata; entrambe le fatturazioni inizieranno a decorrere dalla data di attivazione del Servizio. La fattura potrà essere inviata al Cliente anche tramite posta elettronica. Il contributo per l'invio della fattura sarà a carico del Cliente. FRIZEN ha facoltà di modificare i corrispettivi del Servizio secondo le modalità previste nelle presenti Condizioni Generali.

4.2 I collaboratori commerciali della FRIZEN, ancorché forniti di mandato, non sono autorizzati ad incassare somme in contanti, né in qualsiasi altra forma, a nessun titolo. Pertanto il Cliente non dovrà effettuare pagamenti all'Agente di FRIZEN, in nessuna forma e per nessun tipo di richiesta.

4.3 In deroga al precedente punto, può essere previsto il pagamento del solo costo di installazione al termine dei lavori; in tal caso, il Cliente dovrà corrispondere l'importo specificato sul contratto direttamente all'installatore.

4.4 Qualora per l'attivazione del Servizio fosse necessaria la verifica della idoneità della linea alla connessione ed eventuali interventi di adeguamento attraverso l'intervento di FRIZEN o di

altri operatori, i relativi costi saranno interamente sostenuti dal Cliente secondo le condizioni economiche praticate dall'operatore che effettua l'intervento.

4.5 In caso di mancato, o parziale, pagamento dei corrispettivi dovuti alla scadenza indicata in fattura, la FRIZEN addebiterà, senza necessità di ulteriore messa in mora, gli interessi di mora previsti dal D. Lgs. 231/2002 e successive modifiche. Nel caso in cui il ritardo nel pagamento si protragga per oltre 30 giorni, FRIZEN potrà, anche senza preavviso, limitare la velocità di connessione o sospendere il servizio ed in caso di successiva riattivazione sarà addebitata la penalità prevista dall'art. 9.1. Il Cliente, per evitare la limitazione o la sospensione del servizio, potrà inviare ad ogni scadenza copia della ricevuta di pagamento all'indirizzo di posta elettronica commerciale@frizen.it, o al numero di fax 0461 1862627.

4.6 Nel caso in cui il mancato pagamento dei corrispettivi si protragga per oltre 60 giorni, la FRIZEN potrà risolvere di diritto il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., fermi gli ulteriori rimedi di legge e fatto salvo quanto previsto al punto precedente.

## 5. Servizi Aggiuntivi ed Opzionali

5.1 Il Cliente, nel compilare la Scheda di Adesione al Servizio, potrà scegliere, conformemente alle proprie esigenze, fra le opzioni ed i profili tariffari illustrati nell'Offerta Commerciale.

5.2. Il Cliente prende atto che FRIZEN avrà facoltà di inserire nella prima fattura utile il costo aggiuntivo del Servizio, e nel caso di mancato pagamento da parte del Cliente, FRIZEN potrà risolvere di diritto il contratto.

## 6. Acquisto delle apparecchiature - Noleggio - Garanzia

6.1 Qualora, concordemente con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di FRIZEN, o di terzo indicato da FRIZEN, di dispositivi hardware necessari alla fornitura del Servizio, questo avverrà secondo le condizioni

6.2 I dispositivi hardware concessi in noleggio o acquistati dal Cliente sono da considerarsi prodotti sicuri in condizioni di uso normali o ragionevolmente prevedibili; essi sono altresì 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 dal Cliente o da personale non autorizzato da FRIZEN;
- 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 FRIZEN entro tre giorni dalla scoperta del difetto.

Il Servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente da FRIZEN, la quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il dispositivo difettoso. Le spese di spedizione sono a carico del Cliente.

6.3 Le spese di spedizione dei dispositivi hardware da parte del Cliente per eventuali interventi di manutenzione restano ad esclusivo carico del Cliente. Il canone deve essere corrisposto dal momento in cui l'apparecchio hardware è messo a disposizione del Cliente e verrà addebitato nella fattura. FRIZEN avrà facoltà, per esigenze contabili, di modificare la periodicità del pagamento del canone di noleggio (se persistente).

6.4 Le apparecchiature e i dispositivi concessi al Cliente in noleggio restano di proprietà di FRIZEN. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o

onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. 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.

6.5 Nelle ipotesi in cui i dispositivi siano da FRIZEN concessi in noleggio, la durata del noleggio, 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 risoluzione del contratto di noleggio.

6.6 In caso di cessazione del Contratto o di recesso, il Cliente si impegna a consentire a FRIZEN il ritiro degli apparati, secondo le modalità indicate nel successivo punto 8.7.

## 7. Modifiche delle Condizioni di Contratto - Comunicazioni tra le parti

7.1 FRIZEN potrà modificare le specifiche tecniche del Servizio o dei dispositivi, limitarne le caratteristiche, variarne la configurazione, modificare i profili tariffari o aggiornare le tariffe praticate nonché variare le condizioni del Contratto, i servizi aggiuntivi e le offerte commerciali.

7.2 Le modifiche che comportino un aumento delle tariffe del Servizio o di altri oneri economici a carico del Cliente, avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Nello stesso termine, il Cliente potrà comunicare, mediante raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata a FRIZEN Srl. con sede Via Guardini, 17 - 38121 Trento, la volontà di recedere dal Contratto con effetto immediato. Se il Cliente non eserciterà la facoltà di recesso, le variazioni si intenderanno accettate definitivamente dallo stesso.

7.3 Nel caso in cui il Cliente richieda l'invio della fattura per e-mail (fattura digitale), è obbligato a fornire a FRIZEN il proprio indirizzo di e-mail ed è consapevole che la ricezione è a suo carico esclusivo; in ogni caso, la fattura digitale si presume ricevuta dal Cliente decorsi dieci giorni dal suo invio. Ogni variazione dell'indirizzo e-mail del Cliente dovrà essere comunicata a mezzo raccomandata o PEC agli indirizzi indicati all'art. 17 del presente Contratto.

7.4 Ogni richiesta di variazione del profilo sottoscritto originariamente per il servizio Wireless, ha un costo di € 15,00 (quindici/00), IVA inclusa.

7.5 Il Cliente dovrà prontamente comunicare a FRIZEN, nelle forme di cui al comma 2 che precede, ogni cambiamento dei propri dati anagrafici ai fini della fatturazione; in difetto ogni comunicazione si intenderà ricevuta e conosciuta se effettuata ai recapiti originariamente dichiarati nel Modulo di Adesione o all'atto della richiesta del Servizio.

7.6 Tutte le comunicazioni inerenti il Contratto e i servizi, comprese le richieste di assistenza, dovranno essere rivolte esclusivamente a FRIZEN per essere valide. Qualunque altra forma, in particolare rivolgersi direttamente ad un collaboratore commerciale o ad un installatore esterni alla FRIZEN, non saranno ritenute valide, né potranno costituire in nessun caso pregiudizio per FRIZEN.

## 8. Durata - Proroga tacita - Costi dovuti e rimborsi - Recesso e disdetta

8.1 Il Contratto, la cui durata è di anni 2 (due), decorrerà dalla data di attivazione del Servizio Wireless e si rinnova tacitamente per identico periodo. Il Contratto, la cui durata è di anni 3 (tre), decorrerà dalla data di attivazione del Servizio FTTH e si rinnova tacitamente per identico periodo.

Prima di tale scadenza, il Cliente potrà recedere o disdire in qualsiasi momento, dandone comunicazione attraverso lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC, da inviarsi agli indirizzi indicati all'art. 17; in tal caso, fermo restando l'obbligo di corrispondere i contributi di disattivazione indicati nel contratto ove previsti, il recesso o disdetta avverrà entro i 30 giorni successivi alla data di ricezione della raccomandata o della PEC. Il Cliente sarà inoltre tenuto a corrispondere a Frizen Srl gli importi dovuti fino alla data di efficacia del recesso o disdetta.

Nelle more dei pagamenti suddetti, il contratto non si riterrà risolto e FRIZEN si riserva la facoltà di emettere le fatture corrispondenti al servizio ed a pretenderne il relativo incasso.

8.2 Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso nei termini di legge (7 giorni dalla sottoscrizione del contratto), dovrà comunque sia corrispondere a FRIZEN il costo della installazione, per l'importo indicato nel contratto.

8.3 Nel caso in cui la disdetta dal Contratto avvenga entro i primi 24 mesi dalla sottoscrizione per il Servizio Wireless, ed entro i primi 36 mesi dalla sottoscrizione per il Servizio FTTH, il Cliente dovrà corrispondere, oltre ai costi di disattivazione previsti dal Contratto, la somma di € 164,00 (centosessantacinque/00), IVA esclusa, a titolo di indennizzo per i costi aziendali sostenuti da FRIZEN per la gestione del/i Servizio/i, compreso l'ammortamento degli apparati associati, nonché per i costi aziendali sostenuti da FRIZEN per la gestione delle pratiche e i costi di cessazione del servizio.

8.4 Nel caso in cui il termine contrattuale sia di anni 1 (uno), - con addebito del costo dell'antenna -, il contratto si ritiene rinnovato tacitamente per uguale periodo.

8.5 Il Cliente prende atto che, in caso di disdetta, la FRIZEN ha il diritto di recuperare i propri apparati concessi in comodato d'uso. FRIZEN concorderà il giorno e l'ora per il ritiro degli apparati a mezzo di comunicazione scritta all'indirizzo (civico o

elettronico) dichiarato sul contratto, la cui ricezione è a carico esclusivo del destinatario.

8.6 Nel caso in cui il Cliente che abbia disdetto non si faccia trovare per qualsiasi ragione nel giorno e all'ora stabiliti con la comunicazione di cui al punto precedente, accetta esplicitamente che FRIZEN gli addebiti le spese sostenute per il ritiro degli apparati (sia il costo orario del tecnico, come da tariffe riportate nel listino assistenze FRIZEN, sia quello di trasferta).

8.7 Nel caso in cui il Cliente, per qualunque motivo, non consenta a FRIZEN il legittimo ritiro degli apparati, accetta esplicitamente che FRIZEN gli addebiti il rimborso degli apparati, pari a € 134,00 (centotrentaquattro/00), IVA esclusa.

8.6 Nel caso in cui l'installazione venga rimandata una prima volta per motivi imputabili al Cliente, fermo restando quanto previsto dal precedente punto 2.5, FRIZEN si impegna a concordare con il Cliente una nuova data per l'installazione. Se per cause dipendenti dal Cliente l'installazione non potrà essere effettuata neanche al secondo appuntamento, FRIZEN risolverà di diritto il contratto e il Cliente accetta esplicitamente che FRIZEN gli addebiti l'importo di € 60,00 (sessanta/00), IVA esclusa, a titolo di rimborso spese.

8.8 Con riferimento alle eventuali offerte a consumo, FRIZEN avrà facoltà di recedere anticipatamente dal contratto qualora il Cliente non utilizzi il Servizio per un periodo di tempo superiore a tre mesi. Il recesso di FRIZEN potrà essere comunicato al Cliente anche tramite posta elettronica all'indirizzo dichiarato dal Cliente all'atto della sua adesione.

8.9 Il Cliente, agli effetti di legge, qualora durante la vigenza del contratto dovesse ravvisare il mancato rispetto da parte di FRIZEN dei livelli di qualità del Servizio pubblicati, dovrà presentare reclamo circostanziato alla FRIZEN, con sede operativa in Via Gardini, 24 – 38121 Trento, ovvero tramite avviso telematico all'indirizzo [commerciale@frizen.it](mailto:commerciale@frizen.it). Nel caso in cui FRIZEN non provveda al ripristino dei livelli garantiti, entro 30 giorni dal predetto reclamo, il Cliente avrà facoltà di recedere dal contratto senza costi, per la parte relativa al Servizio di accesso a Internet da postazione fissa, mediante comunicazione scritta da inviare alla Frizen Srl Via Gardini, 17 – 38121 Trento, a mezzo lettera raccomandata con un preavviso di almeno 30 giorni.

#### 9. Limitazione - Sospensione dei Servizi - Riattivazione

9.1 Fermo quanto previsto dall'articolo 4 che precede, FRIZEN potrà limitare la velocità di connessione, anche senza preavviso, qualora il Cliente non abbia saldato anche un solo corrispettivo entro i 30 giorni successivi alla sua scadenza. Il Cliente, per evitare la limitazione o la sospensione del servizio, potrà inviare ad ogni scadenza copia della ricevuta di pagamento al numero di fax 0461 1862627, o

all'indirizzo di posta elettronica [commerciale@frizen.it](mailto:commerciale@frizen.it).

9.2 In caso di riduzione o sospensione del servizio dovute a morosità, il contributo di riattivazione del servizio è di € 25,00 (venticinque/00), IVA esclusa.

9.3 Fermo quanto previsto dall'articolo 4 che precede, FRIZEN potrà sospendere, anche parzialmente, in ogni momento l'erogazione del Servizio anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. FRIZEN potrà, altresì, sospendere il Servizio qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio del Servizio da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del Servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali. Le interruzioni programmate del Servizio per le manutenzioni ordinarie potranno essere comunicate al Cliente con almeno 48 ore di anticipo.

#### 10. Clausola risolutiva espressa

Oltre che nei casi di ritardo o mancato pagamento dei corrispettivi dovuti o di uso improprio del Servizio, FRIZEN avrà facoltà di ritenere risolto di diritto il presente Contratto nel caso in cui il Cliente si renda inadempiente alle obbligazioni contenute negli Artt. 4, 6, 12 ovvero qualora il Cliente venga assoggettato a procedure esecutive, o concorsuali, e/o a liquidazione volontaria o versi comunque in stato di insolvenza. In caso di mancato pagamento di due fatture, FRIZEN avrà facoltà di risolvere di diritto il contratto con semplice comunicazione al Cliente, restando inteso che, fermo l'obbligo di restituzione dei materiali (se vi fossero), gli importi corrisposti resteranno acquisiti a titolo di rimborso. FRIZEN potrà comunicare al Cliente la propria volontà di avvalersi della clausola risolutiva espressa anche mediante telefax o posta elettronica. Resta, in ogni caso, salvo il diritto di FRIZEN alla percezione dei corrispettivi maturati per i servizi fruiti, oltre che al risarcimento per il maggior danno.

#### 11. Limitazioni di responsabilità

11.1 FRIZEN non sarà responsabile nel caso di non rispondenza dei requisiti necessari da parte del richiedente (in particolare dei requisiti di legge per l'impianto elettrico), del mancato consenso del titolare dell'impianto alla modifica o alla integrazione richiesta, di errate e/o inesatte comunicazioni sulla tipologia degli apparati posseduti dall'utente, di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio causati da: (a) forza maggiore, (b) manomissioni o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da FRIZEN, (c) errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente, (d) problemi riconducibili alla configurazione dei dispositivi hardware o della rete locale (LAN) ovvero malfunzionamento dei terminali o dei



dispositivi accessori utilizzati dal Cliente, (e) guasti della rete locale a cui venga collegato il Servizio richiesto o indisponibilità del Servizio causata da interruzione totale o parziale dei servizi forniti da altri operatori di telecomunicazioni.

11.2 FRIZEN non sarà responsabile verso il Cliente, e verso i soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o i terzi, per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del Servizio a meno che direttamente imputabili a dolo o colpa grave di FRIZEN; in ogni caso, l'eventuale valutazione dei danni non potrà eccedere il valore del canone di una mensilità. FRIZEN non garantisce la permanenza della ampiezza della banda, la quale è soggetta ad oscillazioni dipendenti dal volume di traffico insistente sulle linee impegnate. Il Cliente assume esclusiva responsabilità per (a) utilizzazione diretta o indiretta di apparecchiature terminali collegate alla rete di FRIZEN che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla vigente normativa, ovvero non conformi ai requisiti tecnici richiesti o comunque sia differenti da quelle consigliate o fornite da FRIZEN, ovvero (b) manomissioni o interventi sugli apparati, sulla configurazione o sulle modalità di erogazione del Servizio, posti in essere da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da FRIZEN e (c) il contenuto e le forme delle informazioni e comunicazioni immesse dal Cliente sulla rete Internet.

## 12. Uso improprio dei Servizi

12.1 Il Servizio è fornito da FRIZEN per l'uso esclusivo del Cliente. Il Servizio può richiedere un codice di identificazione (User ID) e un codice di accesso (Password). Il Cliente si impegna a: custodire con diligenza la propria User ID e Password, ad impedirne l'uso a qualsiasi titolo da parte di terzi non autorizzati; ad informare tempestivamente FRIZEN di qualsiasi fatto che renda tali dati conoscibili a terzi e di qualsiasi uso non autorizzato degli stessi, facendosi carico di ogni responsabilità per le conseguenze e/o i danni causati dall'utilizzo del Servizio da parte di terzi tramite i codici d'accesso forniti da FRIZEN al Cliente. Il Cliente adotterà, inoltre, ogni cautela affinché i Servizi Internet non siano in ogni caso utilizzati per effettuare comunicazioni o attività che cagionino danni o turbative al funzionamento di sistemi informatici o telematici, ad operatori di telecomunicazioni, ad altri utenti in genere, ovvero per diffondere materiale diffamatorio, osceno o che, comunque sia, violi le leggi ed i regolamenti vigenti o diritti di terzi o sia contrario al decoro. Nell'eventualità in cui soggetti terzi, senza l'autorizzazione del Cliente, utilizzino il Servizio, il Cliente esplicitamente assume ogni responsabilità per tutte le conseguenze mantenendo indenne FRIZEN da ogni pregiudizio che possa derivarne. Il Cliente riconosce che l'uso dei servizi

Internet non garantisce la protezione da tentativi di accesso non autorizzati da parte di terzi, senza che nessuna responsabilità possa ascrivere a FRIZEN per danni cagionati da tali accessi abusivi.

12.2 Il Cliente garantisce che qualunque materiale o messaggio eventualmente immesso sulla rete Internet o in aree pubbliche delle reti di telecomunicazioni riconducibile allo stesso è di propria titolarità e/o nella propria disponibilità giuridica e non viola alcun diritto di terzi, in difetto obbligandosi a manlevare e tenere indenne FRIZEN da ogni eventuale conseguenza pregiudizievole dipendente dalle informazioni o dai contenuti diffusi, esonerando espressamente FRIZEN da ogni onere di accertamento o controllo. Il Cliente prende inoltre atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio contro le norme imperative, l'ordine pubblico e il buon costume o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa, o danno diretto o indiretto a terzi e di tentare di violare comunque il segreto delle comunicazioni private. Più in particolare è fatto espresso divieto al Cliente di utilizzare tecniche di

"mail spamming" o equivalenti (invio di messaggi di posta elettronica non sollecitati e/o senza espressa autorizzazione del destinatario di qualsivoglia contenuto e verso qualunque destinatario). È vietata la rivendita o cessione del servizio a disposizione del Cliente. Fermo il diritto di FRIZEN di invocare la risoluzione automatica del contratto ai sensi dell'art. 10, è altresì facoltà di FRIZEN di sospendere a propria discrezione il servizio ogni qualvolta ricorra fondato motivo di ritenere la sussistenza di una violazione degli obblighi del Cliente

## 13. Vicende relative al Contratto

Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla erogazione dei Servizi. Ogni modifica e/o integrazione del Contratto dovrà essere effettuata per iscritto a pena di nullità. Il Cliente non potrà cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi a qualsiasi titolo se non previo consenso scritto di FRIZEN.

## 14. Autorizzazioni del gestore di rete e specifiche tecniche del sistema

Il Cliente prende atto che FRIZEN fornisce il Servizio in ottemperanza alle condizioni delle autorizzazioni amministrative rilasciate dal Ministero delle Comunicazioni, nonché 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 eventuali limitazioni nell'utilizzazione del Servizio e particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine alla sua utilizzazione.

#### 15. Facoltà di sub-fornitura

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

#### 16. Diritti dei consumatori

Nel caso in cui il presente contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali o attraverso tecniche di comunicazione a distanza ai sensi del D. Lgs. 06 settembre 2005 n. 206 ("Codice del Consumo"), in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 64 e seg. e nei limiti previsti dall'art. 55 del Codice del Consumo, si informa il Cliente che potrà esercitare il diritto di recesso senza nessuna penalità a carico dello stesso, dandone comunicazione alla Frizen Srl Via Guardini, 17 – 38121 Trento, mediante lettera raccomandata A.R., entro 10 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del contratto. Resta salvo il diritto di FRIZEN di addebitare all'utente per effetto dell'art. 67, comma 3, dello stesso Codice, le spese dirette di restituzione delle apparecchiature o dispositivi concessi in noleggio. La sostanziale integrità del bene da restituire è condizione essenziale per l'esercizio del diritto di recesso.

#### 17. Comunicazioni

17.1 Tutte le comunicazioni e gli avvisi scritti che il Cliente vorrà inoltrare a FRIZEN dovranno essere fatti pervenire a mezzo posta raccomandata

A/R al seguente recapito: Frizen Srl Via Guardini, 17 – 38121 Trento – Tel.: 0461 1862530, o per Fax al numero 0461 1862627, ovvero a mezzo PEC all'indirizzo [frizen@legalmail.it](mailto:frizen@legalmail.it).

17.2 FRIZEN invierà eventuali comunicazioni od avvisi scritti unitamente alla comunicazione della emissione fattura. In caso di documentazione separata, FRIZEN potrà inviarla al Cliente anche via telefax o e-mail ove indicato.

#### 18. Registro Elettronico del Funzionamento del Servizio (Log)

Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico del funzionamento del Servizio (il Log), compilato e custodito a cura di FRIZEN o da terzi appositamente autorizzati e finalizzato ad identificare la provenienza della connessione. Il contenuto del Log ha il carattere della riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo ed

esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.

#### 19. Legge applicabile e foro competente

Il presente contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente soggetti dalla legge italiana anche se eseguite in tutto o in parte all'estero. Per qualsiasi controversia inerente alla interpretazione o esecuzione del presente contratto è competente in via esclusiva il Foro di Trento qualora il cliente sia una persona giuridica.

Ove il Cliente sia un consumatore (persona fisica) il Foro competente è quello della località indicata dal Cliente come propria residenza o domicilio se ubicata nel territorio dello Stato italiano.

Il Cliente che intenda agire in giudizio, è tenuto a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione secondo quanto disposto dalla delibera 182/02/CONS.

#### 20. Validità delle condizioni contrattuali e implicita accettazione del contratto.

Le presenti condizioni contrattuali sono valide a partire dal 01/04/2017. L'avvenuta autenticazione dell'utente per la navigazione Internet, implica l'accettazione da parte dell'utente del presente contratto e delle condizioni generali.

#### 21. Disposizioni diverse

21.1 Le presenti Condizioni Generali regolano il servizio WADSL e FTTH AZIENDE offerto da Frizen Srl e sono in vigore dal 1° Aprile 2017.

21.2 Alle Condizioni Generali riportate nel presente documento, nella loro interezza, si fa in ogni caso riferimento anche per i contratti multiservizio, che contengono cioè l'accordo per altri servizi oltre il WADSL AZIENDE e che possono riportare un estratto dalle Condizioni Generali relative ad ogni singolo servizio.

21.3 Il Contratto contiene l'accordo completo delle Parti sulla relativa materia e sostituisce ogni precedente accordo, intesa sia verbale, sia scritta, precedentemente tra di loro intervenuta.

21.4 Qualsiasi modifica al Contratto dovrà rivestire forma scritta e dovrà risultare da un documento sottoscritto da o per conto della parte nei cui confronti la modifica venga invocata.

#### 22. Carta dei servizi

La Carta dei Servizi di Frizen Srl definisce gli impegni della Società nei confronti dei Clienti ed i diritti dei Clienti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti ed è indirizzata a tutta la Clientela della società. Attraverso tale documento, Frizen Srl si impegna ad operare per ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità nel rispetto delle aspettative e delle esigenze della Clientela ed a semplificare e potenziare e rendere più trasparente il proprio rapporto con il Cliente. La Carta fornisce al Cliente tutte le informazioni necessarie ed utili per inoltrare a Frizen Srl segnalazioni, suggerimenti, richieste di chiarimento e reclami. Inoltre la Carta dei Servizi definisce gli standard del servizio quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, che sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio. La Carta è presente anche all'interno del sito Internet [www.frizen.it](http://www.frizen.it), che il Cliente dichiara di aver letto e compreso con la sottoscrizione del presente contratto.