



Contratto per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica

Art. 1 - Oggetto

1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito “**Condizioni Generali**”) disciplinano il rapporto di fornitura da parte di Sferalink S.r.l. (“**SFERALINK**”) al proprio cliente (“**Cliente**”) del servizio di internet da postazione fissa e telefonia fissa, oltre a eventuali servizi aggiuntivi/opzioni (il/i “**Servizio/i**”) indicati nella proposta tecnico-economica (la “**Proposta**”). Il Cliente è la persona fisica o giuridica che sottoscrive la Proposta agendo nell’esercizio della propria attività professionale o imprenditoriale.
2. Le Condizioni Generali, la Carta dei Servizi, la Proposta e gli eventuali allegati tecnici costituiscono un corpo unico di norme (collettivamente denominato il “Contratto”) a disciplina del rapporto tra le Parti e, pertanto, devono essere considerati in materia unitaria e inscindibile.
3. SFERALINK fornisce al Cliente il Servizio alle condizioni, modalità, caratteristiche e limiti previsti dal Contratto in conformità alla normativa vigente e dietro pagamento dei corrispettivi indicati. In ogni caso, SFERALINK può ricorrere a modalità alternative di erogazione del Servizio per sopperire a temporanei impedimenti.

Art. 2 - Conclusione del Contratto

1. Il Cliente sottopone a SFERALINK la Proposta debitamente compilata, sottoscritta, completa di ogni documento richiesto, tramite e-mail all’ indirizzo documenti@sferalink.it, derogando espressamente alla ricezione del documento di sintesi contrattuale.
2. Il Contratto si conclude nel momento in cui SFERALINK accetta la Proposta del Cliente ovvero attiva il Servizio.
3. SFERALINK si riserva di non accettare e, pertanto, di non dare esecuzione alla Proposta sottoscritta dal Cliente in presenza di circostanze tali da poter pregiudicare o impedire il regolare adempimento degli obblighi contrattuali e, in ogni caso, qualora: a) il Cliente non risulti avere debitamente documentato la propria identità, il proprio domicilio o residenza o, se del caso, la propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e i relativi poteri; b) il Cliente sia stato precedentemente inadempiente nei confronti di SFERALINK; c) l’erogazione del Servizio risulti impossibile o eccessivamente difficoltosa per qualsiasi motivo di natura tecnica od organizzativa. SFERALINK comunicherà e motiverà al Cliente l’eventuale rifiuto.
4. Qualora il Cliente decidesse di revocare la Proposta prima dell’attivazione del Servizio, sarà tenuto a riconoscere a SFERALINK i costi sostenuti sino a quel momento.

Art. 3 - Attivazione del Servizio

1. Salvo diverso accordo tra le Parti, indicato nella Proposta, SFERALINK attiva il Servizio entro il termine di 90 giorni dalla stipula del Contratto. Eventuali ritardi dovuti al fornitore del cablaggio sul territorio, nonché ritardi per eventuali autorizzazioni da parte della Pubblica Amministrazione per la realizzazione dei lavori, esonerano SFERALINK da responsabilità circa il ritardo nell’attivazione del Servizio.
2. L’attivazione del Servizio presuppone l’esito positivo della verifica della fattibilità tecnica, organizzativa e amministrativa dell’erogazione, oltre l’ottenimento, ove necessario, di permessi da parte di Enti Pubblici e/o privati per l’esecuzione di opere su suolo pubblico e/o privato. SFERALINK comunica al Cliente, tempestivamente o comunque entro il termine previsto dal Contratto per l’attivazione del Servizio, eventuali circostanze ostative e/o l’indisponibilità anche temporanea delle risorse necessarie all’esecuzione del Contratto.
3. Il Cliente si obbliga a predisporre, a propria cura e spese, i locali per la fruizione del Servizio e per l’installazione e/o applicazione degli apparati e a garantire in tali locali la continuità del servizio elettrico. Sarà cura del Cliente indicare il punto di consegna del circuito; per esigenze di cablaggio è indispensabile far rilasciare la linea in prossimità degli apparati di rete e, pertanto, i costi relativi al rilancio saranno ad esclusivo carico del Cliente.
4. Saranno, altresì, a carico del Cliente gli eventuali costi di realizzazione delle opere civili per raggiungere il punto di consegna dove attivare il Servizio. Il Cliente si assume, altresì, l’onere di richiedere ed ottenere eventuali permessi necessari alla realizzazione delle opere ritenute necessarie.



Sferalink Srl

5. Il Cliente si impegna a consentire l'accesso agli incaricati di SFERALINK debitamente autorizzati. Qualora venisse concordato l'intervento e il Cliente rifiutasse l'accesso, non fosse disponibile o risultasse irreperibile, SFERALINK addebiterà €90,00 oltre IVA.
6. L'eventuale ritardo nell'attivazione per cause imputabili a SFERALINK conferisce al Cliente il diritto agli indennizzi secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi. Tale diritto è escluso in tutti i casi di impossibilità definitiva o temporanea della prestazione non imputabili a SFERALINK, ivi incluse le ipotesi di: caso fortuito o forza maggiore, quando il Cliente non abbia provveduto in conformità ai propri obblighi scaturenti dal Contratto e in presenza di circostanze ostative specificatamente attinenti alla sede del Cliente, accertabili da SFERALINK solo in un momento successivo a quello da cui decorre il termine di attivazione. Salvo quanto previsto dall'art. 1256 del Codice civile, in tali casi il termine di attivazione si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la situazione ostativa all'attivazione, fermo restando l'obbligo di SFERALINK di dare tempestiva e motivata comunicazione al Cliente dell'impedimento accertato e, ove possibile, del ritardo che ne può conseguire. Per i servizi di connettività Internet SFERALINK potrà inviare al Cliente mediante e-mail il documento denominato Ready for Service (RFS) che contiene i parametri della linea e la data improrogabile di decorrenza del servizio oggetto del Contratto.

Art. 4 - Durata e recesso

1. Salvo sia diversamente indicato nella Proposta, il Servizio ha durata di 24 mesi a decorrere dalla data della sua attivazione. Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione per iscritto e con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, fatte salve le prestazioni eseguite ed i crediti maturati in data anteriore al recesso. Il Cliente può comunicare il recesso tramite Raccomandata A.R., via PEC o attraverso le medesime modalità ammesse per la stipulazione del Contratto. SFERALINK potrà richiedere il pagamento delle spese giustificate dai costi sostenuti, quali a titolo esemplificativo, i costi di disattivazione, quantificati in base al servizio erogato, sommati eventuali sconti o promozioni applicati al momento della stipula del Contratto ed i cui valori verranno calcolati nel rispetto della delibera 487/18/CONS.
2. Nel caso in cui la Proposta sia il risultato di una valutazione preliminare con il Cliente, quest'ultimo è consapevole ed accetta che tale accordo, non rientrando nella categoria dei "contratti per adesione" (da intendersi come gli accordi che non consentono all'utente finale alcun peso negoziale in merito ai servizi e alle tariffe, in conformità alle Linee guida adottate dall'AGCOM con delibera n. 487/18/CONS), non prevede il diritto di recesso ai sensi del paragrafo precedente. Per tale tipologia di Contratto i termini di durata e recesso saranno specificamente disciplinati nella Proposta, i termini di durata potranno superare i 24 mesi, in espressa deroga all'articolo 98 septies-decies del Codice delle comunicazioni elettroniche.
3. Qualora il Contratto abbia ad oggetto più servizi, salva diversa disposizione e se tecnicamente possibile, il Cliente potrà recedere limitatamente ad uno o più di essi. Inoltre con il ricevimento della comunicazione di recesso inviata nei termini e secondo le modalità sopra descritte, le Parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal Contratto, fatte salve quelle derivanti dall'esecuzione, anche parziale, di quest'ultimo, ivi compreso l'obbligo di restituzione, entro 30 (trenta) giorni, di eventuali apparati consegnati al Cliente per la fruizione del Servizio o l'obbligo di corrisponderne il valore secondo quanto esposto in fattura in caso di mancata consegna; tale importo sarà altresì dovuto nel caso in cui gli apparati risultino danneggiati e/o inadeguati al normale uso. Il Cliente accetta e prende atto che la cessazione a qualunque titolo del Servizio comporta la cancellazione dei dati relativi al Servizio medesimo.

Art. 5 - Modifiche unilaterali

1. SFERALINK può modificare in ogni momento le Condizioni Generali ovvero ogni altra condizione contrattuale. In tali casi, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.
2. SFERALINK informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta



Sferalink Srl

comunicazione di modifica, mediante una Raccomandata A.R. o attraverso una comunicazione a mezzo PEC indirizzata a SFERALINK.

Art. 6 - Servizio di Accesso a Internet

1. Il servizio di Accesso a Internet è erogato con le modalità, caratteristiche e limiti indicati nel Contratto. Previo consenso del Cliente, SFERALINK può attivare ed erogare tale servizio con una tecnologia diversa da quella inizialmente richiesta se, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnico-ambientale, risulti opportuno per garantire l'erogazione efficiente del Servizio al Cliente.
2. Il Cliente prende atto che per fruire correttamente del Servizio deve attenersi scrupolosamente alle procedure e alle istruzioni di sicurezza indicate da SFERALINK.
3. Il Cliente prende atto che l'erogazione del servizio di Accesso a Internet presuppone la presenza del flusso elettrico e il corretto funzionamento della rete eventualmente gestita da operatori terzi. Il Cliente dichiara di essere stato informato della necessità di proteggere gli apparati per la connessione ad Internet, anche implementando un gruppo di continuità. Pertanto, manleva SFERALINK da eventuali disfunzioni o disservizi e si obbliga a corrispondere a SFERALINK il valore dell'apparato danneggiato, qualora fornito dalla stessa in comodato d'uso.
4. Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive per l'accesso e la navigazione in Internet dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da SFERALINK, quali: (a) le condizioni della linea fisica di accesso; (b) la capacità dei server cui ci si collega; (c) il livello di congestione della rete Internet; (d) l'eventuale adozione di pratiche di prioritizzazione (Q.o.S. - Quality of service); (e) le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato; (f) il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e problematiche inerenti la sua non corretta installazione e configurazione, se effettuata da terzi.
5. Il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato circa la necessità di dotarsi di sistemi Firewall, Antivirus e/o sistemi equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e distruzione dei dati archiviati.
6. Il Cliente prende atto ed accetta che allo stato non esistono misure o tecnologie tali da garantire l'assoluta protezione del sistema operativo del Cliente. In ogni caso, SFERALINK attiverà detti servizi in modalità che assicurino il miglior grado di protezione possibile. La modifica delle modalità predefinite e/o originariamente impostata riduce e limita la capacità protettiva dei servizi erogati e, pertanto, esclude ogni responsabilità di SFERALINK per le conseguenze da ciò derivanti.
7. SFERALINK si riserva in ogni caso di attuare occasionali limitazioni di banda con tecniche di network management e prioritizzazione del traffico onde evitare la saturazione della rete e il superamento dei limiti di capienza nella misura strettamente necessaria a garantire l'integrità della rete e la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti.
8. Il servizio di Accesso a Internet tramite rete fissa wireless (FWA), se non diversamente indicato nella Proposta, è fornito mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa, attraverso l'installazione da parte di un tecnico incaricato da SFERALINK, presso la sede del Cliente, di un'antenna che dovrà avere visibilità ottica con la stazione base di SFERALINK.
9. Il Cliente prende atto ed accetta che, per i servizi forniti con accesso wireless mediante utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze (es. Wi-Fi), SFERALINK non può garantire la qualità del servizio e non può, pertanto, essere ritenuto responsabile per disservizi derivanti da interferenze elettromagnetiche indipendenti dalla stessa. Inoltre, il Cliente prende atto ed accetta che, in ogni caso, la fruizione dei servizi in modalità wireless potrebbe essere influenzata dalla distanza della stazione base di riferimento e dalle condizioni dello spettro elettromagnetico, nonché da situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente. In tal caso, la corretta esecuzione del Contratto potrebbe richiedere l'installazione di ulteriori e necessari componenti per consentire l'erogazione del Servizio, che, salvo diversa previsione, sarà effettuata a cura e a spese del Cliente.
10. Qualora, nel caso di Servizio erogato, non siano rispettate le prestazioni di qualità garantite, il Cliente potrà inviare il certificato, solo nel caso di linee tecnicamente misurabili, attestante la misura effettuata rilasciato per conto dell'Autorità tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, ove il Cliente non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata, con il servizio citato entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha la facoltà di recedere senza costi dal servizio internet con



Sferalink Srl

Raccomandata A.R. o PEC con preavviso di 30 (trenta) giorni. In alternativa, il Cliente ha altresì diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia. In caso di mancato rispetto della velocità di trasmissione dati, ritardo trasmissione dati, tasso di perdita dei pacchetti l'utente può richiedere gli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi o può avviare una procedura tramite piattaforma Concilia Web. Queste due ultime possibilità sono alternative alla possibilità di recedere dal contratto.

Art. 7 - Servizio di telefonia fissa

1. SFERALINK offre il Servizio di telefonia fissa o altro servizio di comunicazione elettronica che consente al Cliente, direttamente o indirettamente, di originare e/o ricevere comunicazioni vocali, con le modalità, caratteristiche tecniche e i limiti indicati nella Proposta.
2. Il Servizio di telefonia fissa offerto con Tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga a Internet, flusso elettrico continuo e interoperabilità degli apparati usati dal Cliente. Il Cliente prende atto che: (i) l'assenza del flusso elettrico, (ii) le problematiche di interoperabilità relative ad apparati non forniti da SFERALINK; (iii) l'indisponibilità di un servizio di accesso a banda larga continuo e ininterrotto quando lo stesso sia fornito da terzi, determinano l'impossibilità di originare e/o ricevere comunicazioni, per causa non imputabile a SFERALINK. Il Cliente prende altresì atto che: (i) la qualità del Servizio VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento a Internet sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati nel proseguo del presente Contratto, indipendenti da SFERALINK; (ii) il Servizio VoIP non si configura necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come un'applicazione a valore aggiunto erogabile appunto su un accesso ad internet a banda larga.
3. Il Cliente ha cura di adottare misure di protezione degli apparati che utilizza per fruire del Servizio di Fonia in Tecnologia VoIP, quali "antivirus" e "firewall" opportunamente aggiornati, al fine di limitare il pericolo di utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi.
4. La Numerazione Geografica è associata nei sistemi di SFERALINK al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto del Servizio al quale è destinata. Il Servizio al quale è destinata la Numerazione Geografica può essere fruito dal Cliente unicamente nello specifico domicilio al quale è associata la Numerazione Geografica salvo sia diversamente stabilito dal Contratto; in tal ultimo caso, la Numerazione Geografica può essere utilizzata dal Cliente esclusivamente nell'ambito distrettuale di appartenenza.
5. Il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico include l'accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali. Ai fini dell'accesso ai servizi di emergenza, SFERALINK provvede alla localizzazione delle chiamate nella misura in cui sia tecnicamente fattibile. Il Cliente prende atto che quando il Servizio è offerto con tecnologia VoIP l'accesso ai servizi di emergenza dipende anche dalla continuità del servizio elettrico.

Art. 8 - Hosting

1. SFERALINK offre il Servizio Hosting ed effettua le operazioni necessarie ad ospitare sul proprio server lo spazio web del Cliente, curando gli adempimenti, meramente tecnici, atti ad assicurare la visibilità del sito sulla rete Internet ed il funzionamento del sistema.
2. Il Cliente può usufruire dello spazio web fornito ed immettere i propri contenuti fino al raggiungimento della capacità massima individuata nel Contratto. Il Cliente è il solo responsabile dei contenuti immessi e SFERALINK non esegue un controllo in tal senso.
3. SFERALINK non effettua, salvo diversamente indicato, nessun backup specifico dei dati e delle informazioni trattati dal Cliente che sono responsabilità di quest'ultimo.
4. SFERALINK non controlla la rete e, pertanto, anche qualora i servizi Internet e Hosting siano contestualmente offerti, l'operatore non è responsabile dei contenuti che dovessero arrivare nello spazio web del Cliente.

Art. 9 - Apparati e dispositivi

1. Qualora sia prevista la fornitura da parte di SFERALINK di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, i suddetti dispositivi sono concessi a noleggio al Cliente per tutta la durata del Contratto.
2. Il Cliente provvederà alla custodia degli apparati a noleggio con la dovuta diligenza, e non potrà rimuoverli, sostituirli, manometterli in alcun modo, né cederli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né



Sferalink Srl

a titolo gratuito, né a titolo oneroso. Il Cliente si impegna altresì a mantenere gli apparati ed i dispositivi liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto od onere pregiudizievole.

3. In caso di manomissione da parte di terzi, smarrimento o furto, il Cliente dovrà immediatamente avvisare SFERALINK, trasmettendo anche copia della denuncia alle Autorità competenti.
4. In caso di guasto o difetto non imputabile al Cliente, SFERALINK provvederà a riparare o sostituire gratuitamente gli apparati, anche attraverso terzi specializzati, salvo i casi seguenti: cliente salvo i casi seguenti: *i*) danneggiamento causato da comportamento imputabile al Cliente, anche se dovuto alla mancata manutenzione; *ii*) uso improprio o errato degli stessi o comunque in difformità rispetto alle istruzioni ricevute; *iii*) danneggiamento causato da interruzioni impreviste della fornitura elettrica, da condizioni accidentali esterni (quali incendi, fulmini, inondazioni, allagamenti, ecc.) o da forza maggiore.
5. SFERALINK, nel rispetto della delibera AGCOM 348/18/CONS relativa al cd. "Modem libero", offre la possibilità al Cliente di avere accesso a Internet utilizzando un modem di sua libera scelta per tutte le tecnologie, fatta eccezione per quella FWA, in conformità alla restrizione prevista dall'Autorità. SFERALINK indica sul proprio sito web l'elenco degli apparati certificati, nonché i parametri di configurazione degli stessi.

Art 10 - Migrazione della linea e Portabilità della numerazione

1. Il Cliente che attiva il Servizio di telefonia fissa con SFERALINK può chiedere la "Portabilità" del numero o, ove possibile, una nuova numerazione. Del pari, il Cliente che chieda la "Migrazione" della linea da SFERALINK verso un terzo fornitore del Servizio di telefonia fissa può chiedere o meno la Portabilità del numero. In caso di Migrazione verso un terzo fornitore, senza richiesta di Portabilità del numero, SFERALINK è libero di riutilizzare la numerazione tornata nella sua disponibilità trascorsi i termini di Legge.
2. Per avviare la richiesta di Migrazione della linea dati e/o Portabilità della numerazione, il Cliente deve comunicare a SFERALINK i codici segreti (Codice di Migrazione e/o Codice di Trasferimento) in modo esatto e completo, affinché la Migrazione e/o la Portabilità possano andare a buon fine.
3. Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità, sia da terzi fornitori verso SFERALINK, sia da SFERALINK verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto stipulato con l'operatore di provenienza (ivi incluso, quanto a SFERALINK, l'obbligo di comunicare il recesso dal Contratto con le modalità ed i termini di cui alle presenti Condizioni Generali), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal Contratto stesso e dalla Legge.
4. SFERALINK non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sopportati, che derivino dalla mancata conoscenza, da parte di SFERALINK medesimo: a) del recesso del Cliente dal Contratto; b) della richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge imputabili all'operatore ricevente o al Cliente.
5. La richiesta di Migrazione e/o Portabilità è evasa da SFERALINK entro i termini previsti dalla normativa applicabile. Poiché il buon esito della procedura richiede la cooperazione dell'operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente contenente tutte le informazioni necessarie, resta inteso che SFERALINK non è responsabile per ritardi e/o disservizi, causati da fatti imputabili a operatori terzi e/o al Cliente.
6. In caso di richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso altro operatore, SFERALINK si impegna a collaborare con l'operatore terzo nei termini e con le modalità stabiliti dalla normativa applicabile, con riserva della facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge.
7. Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge il tempestivo ripristino della precedente situazione, se possibile, dipende dalla cooperazione degli operatori coinvolti dal processo di Migrazione e/o Portabilità.
8. Il Cliente mantiene il diritto di richiedere la portabilità, sia da terzi fornitori verso SFERALINK, sia da SFERALINK verso terzi fornitori, entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del contratto con l'operatore di provenienza.

Art. 11 - Blocco permanente di chiamata



Sferalink Srl

1. Salva diversa volontà del Cliente, SFERALINK attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita di cui alla delibera n. 418/07/CONS e s.m.i. dirette verso le numerazioni destinate a servizi a sovrapprezzo o altre direttrici considerate a rischio. In ogni momento, il Cliente può chiedere a SFERALINK la disabilitazione di tale blocco rivolgendosi al Servizio di Assistenza Clienti.

Art. 12 - Inserimento negli Elenchi Telefonici pubblici

1. Il Cliente di telefonia fissa ha diritto ad essere inserito gratuitamente negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico. A tal fine, SFERALINK sottopone al Cliente un apposito modulo da compilare, contenente anche le indicazioni sulle modalità di fornitura degli elenchi, di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente, secondo quanto stabilito dalla normativa applicabile.
2. Per garantire l'esercizio del diritto suddetto, SFERALINK inserisce i dati forniti dal Cliente nell'archivio elettronico unico (DBU). Il Cliente prende atto del fatto che la realizzazione degli elenchi telefonici è curata da soggetti terzi. SFERALINK non risponde del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli elenchi telefonici, ove imputabili a questi ultimi o al Cliente stesso.

Art. 13 - Sospensione del Servizio per guasto o manutenzione

1. Eventuali sospensioni e/o limitazioni del Servizio dovute a interventi programmati di manutenzione e riparazione, verranno comunicate al Cliente con congruo preavviso.
2. SFERALINK potrà sospendere in ogni momento il Servizio, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione dei servizi di SFERALINK o di suoi fornitori, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate o altre esigenze tecniche o gestionali non programmabili.

Art. 14 - Servizio di Assistenza Clienti

1. SFERALINK fornisce l'assistenza tecnica, amministrativa e commerciale necessaria alla fruizione del Servizio. Il Servizio di Assistenza Clienti è contattabile ai recapiti indicati nella Carta dei Servizi, sul sito web o in fattura.
2. Al fine di realizzare gli interventi tecnici necessari e/o richiesti, il Cliente deve consentire a SFERALINK, ovvero a terzi da questo incaricati l'accesso ai propri siti, mettendo a disposizione quanto necessario per il corretto adempimento del Contratto e degli obblighi di legge.
3. Per gli eventuali servizi di assistenza tecnica, specificatamente richiesti dal Cliente e non inclusi nel canone mensile, verranno addebitate al Cliente le ore di intervento eseguite dai tecnici di SFERALINK nella misura di euro 60,00 oltre IVA.
4. In caso di intervento presso la sede del Cliente per un presunto malfunzionamento del Servizio, che evidenzia nella causa del malfunzionamento un guasto o un'errata configurazione agli apparati in sede Cliente o all'infrastruttura di Rete (cavi, filtro, switch, pc, etc.), l'intervento verrà classificato dal tecnico di rete come "intervento a vuoto" e ciò implicherà l'addebito al Cliente stesso di € 90,00 oltre IVA. In caso di intervento presso la sede del Cliente per un presunto malfunzionamento dei Servizi, la cui esecuzione sia impedita per cause imputabili al Cliente (irreperibilità del Cliente, necessità di adeguamenti tecnici presso la sede del Cliente), l'intervento verrà classificato dal tecnico di rete come "intervento a vuoto" e ciò implicherà l'addebito al Cliente stesso di euro € 90,00 oltre IVA.

Art. 15 - Obblighi del Cliente

1. Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa vigente o dal Contratto, il Cliente si obbliga a: (a) utilizzare il Servizio e gli apparati eventualmente forniti in esecuzione del Contratto in conformità a tutte le leggi e regolamenti vigenti, ivi incluse le disposizioni relative alla proprietà intellettuale e industriale, alla riservatezza dei dati personali, ai diritti della personalità, alla sicurezza e all'integrità delle reti e dei sistemi informatici, e a non porre in essere attività contrarie a norma imperative, all'ordine pubblico e al buon costume e, in genere, alle leggi e regolamenti applicabili; (b) fare un utilizzo personale del Servizio e/o degli apparati e, pertanto, non rivenderli, in tutto o in parte, e consentirne l'utilizzo ad eventuali terzi esclusivamente se da lui stesso autorizzati, e, in ogni caso, in conformità a quanto stabilito alla precedente lettera a), sotto la propria esclusiva responsabilità; c) qualora il Servizio preveda l'utilizzo di password e/o codici di identificazione, a preservarne con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità e a comunicarne tempestivamente



Sferalink Srl

e comunque per iscritto l'eventuale smarrimento, furto o perdita; d) non divulgare a terzi password, login o qualsiasi altra tipologia di chiavi d'accesso. Il Cliente si impegna a modificare la prima password di accesso, assegnata da SFERALINK; (e) effettuare periodicamente e a proprie spese, il salvataggio dei dati, manlevando SFERALINK da ogni responsabilità per eventuali perdite, danneggiamenti e indisponibilità degli stessi; (f) utilizzare, per l'erogazione del Servizio, gli apparati forniti da SFERALINK o, comunque, sistemi di accesso, linee, cavi o altre apparecchiature compatibili, omologate e/o autorizzate e debitamente installate, in ottemperanza alla normativa vigente; (g) comunicare, ove richiesto, le caratteristiche tecniche dei propri apparati al fine di consentire una verifica di compatibilità con il sistema di rete di SFERALINK; (h) osservare le indicazioni e le istruzioni di SFERALINK per l'utilizzo del Servizio e degli apparati; (i) non effettuare direttamente o tramite terzi, senza autorizzazione di SFERALINK, interventi sulle modalità di utilizzo del Servizio; (j) comunicare per iscritto a SFERALINK ogni cambiamento dei propri dati identificativi, inclusi documenti scaduti, di contatto o necessari alla fatturazione; (k) comunicare per iscritto a SFERALINK ogni eventuale interruzione totale o parziale e/o comunque disservizio relativo al servizio di accesso che sia fornito al Cliente da altro Sferalink, entro 1 giorno dal verificarsi dell'evento.

2. Il Cliente è tenuto a tenere indenne SFERALINK da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni del presente articolo o da azioni, pretese o eccezioni fatte valere da terzi, in relazione a inadempimenti e/o violazioni del Contratto, utilizzi abusivi e/o illeciti del Servizio, o comunque atti sotto la responsabilità del Cliente.
3. Il Cliente è obbligato a segnalare la presenza di rischi specifici ai sensi della legge in materia di sicurezza in vigore che potrebbero causare danni al personale di SFERALINK o da questa incaricato dell'installazione degli apparati presso il Cliente.

Art. 16 - Limitazione di responsabilità

1. SFERALINK non è responsabile per inadempimenti, ritardi, malfunzionamenti, guasti e interruzioni parziali o complete, temporanee o definitive, del Servizio, perdita di dati, danno diretto o indiretto, dovuti a causa di forza maggiore, a caso fortuito o a un fatto del Cliente o di terzi. In generale, SFERALINK non può essere ritenuto responsabile per disservizi derivanti da sopravvenute condizioni di degrado del tratto terminale della rete fisica di accesso presso il Cliente o interferenze in ambiente cavo non prevedibili né evitabili da parte di SFERALINK.
2. SFERALINK non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino il Servizio e ha diritto di rivalersi nei confronti del Cliente per ogni responsabilità che ne sia conseguita.
3. Fermo quanto previsto nei commi precedenti, SFERALINK risponderà solo per gli inadempimenti del Contratto derivanti da dolo o colpa grave, corrispondendo al Cliente effettivamente e concretamente pregiudicato una somma limitata al corrispettivo complessivamente ed effettivamente pagato a SFERALINK dal Cliente per i Servizi interessati dall'inadempimento nei 2 (due) mesi precedenti l'inadempimento, al netto di eventuali rimborsi e/o indennizzi, quale risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali subiti in conseguenza delle predette violazioni.

Art. 17 - Corrispettivo e modalità di pagamento

1. Il Cliente sarà tenuto a versare a SFERALINK gli importi e i prezzi relativi alle offerte commerciali scelte, secondo le modalità del presente articolo. I corrispettivi a cui verrà applicata l'IVA dovuta verranno fatturati, salvo casi particolari, con cadenza BIMESTRALE anticipata. La fatturazione inizia dalla data di attivazione del Servizio e ogni fattura verrà inviata all'indirizzo indicato dal Cliente, in forma cartacea o elettronica, con un preavviso di almeno 15 giorni dalla data di scadenza del pagamento. La prima fattura comprenderà il costo di attivazione, il rateo del mese in corso ed il primo BIMESTRE anticipato. La modalità di pagamento sarà SDD (Sepa Direct Debit).
2. SFERALINK potrà richiedere la prestazione di idonei mezzi di garanzia del pagamento dei corrispettivi. In caso di depositi cauzionali o anticipi, questi verranno restituiti con bonifico bancario eseguito da SFERALINK alle coordinate fornite dall'utente, entro 15 (quindici) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale, al netto di eventuali insolvenze del Cliente che potranno essere compensate con le somme depositate a titolo di cauzione e/o anticipi da quest'ultimo e con diritto da parte di SFERALINK ad ottenere l'integrale e completo pagamento degli importi a qualsiasi titolo dovuti.
3. Il Servizio sarà fatturato con indicazione delle singole voci di costo sulla base della tipologia del servizio scelto.



Sferalink Srl

4. In caso di mancato pagamento degli importi dovuti entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza del termine indicato in fattura, SFERALINK potrà addebitare al Cliente un'indennità di mora, nella misura del tasso ufficiale di sconto maggiorato di 3 punti percentuali, che verrà dettagliata nelle fatture successive; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108.
5. In caso di mancata corresponsione degli importi dovuti dal Cliente alla scadenza indicata in fattura, SFERALINK potrà sospendere il Servizio non pagato e, ove tecnicamente inscindibili, anche gli altri eventuali servizi ad esso collegati decorsi 40 (quaranta) giorni dalla relativa comunicazione al Cliente effettuata in conformità alla normativa vigente. Trascorsi 15 (giorni) dall'avvenuta sospensione, SFERALINK potrà risolvere il Contratto, fermi gli ulteriori rimedi previsti dalla Legge.

Art. 18 - Traffico anomalo

1. Nel caso in cui siano rilevati volumi di traffico o di spesa anomali rispetto al consumo medio relativo alla tipologia di Cliente, SFERALINK si riserva il diritto di inviare una fattura anticipata e/o sospendere in tutto o in parte il Servizio, nonché di richiedere un idoneo mezzo di garanzia della solvibilità. In tali circostanze, SFERALINK provvederà alla riattivazione del Servizio non appena il Cliente abbia pagato il corrispettivo richiesto e/o prestato le idonee garanzie richieste. SFERALINK conserva in ogni caso il diritto di pretendere il pagamento del traffico svolto mediante la linea, ovvero le linee, del Cliente indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato.

Art. 19 - Reclami, rimborsi e indennizzi

1. Gli Standard di qualità dei servizi offerti, le modalità di reclamo e la corresponsione di rimborsi e indennizzi sono disciplinati dalla Carta dei Servizi, cui si rinvia integralmente. In ogni caso, i reclami relativi al traffico dovranno essere presentati entro 6 (sei) mesi dalla data di effettuazione del traffico, in modo da consentire a SFERALINK di effettuare gli accertamenti necessari, nel rispetto della normativa in materia di conservazione dei dati di traffico.
2. SFERALINK si impegna a dare riscontro ai reclami entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento degli stessi.

Art. 20 - Clausola risolutiva espressa

1. SFERALINK può sospendere l'erogazione del Servizio e/o risolvere in tutto o in parte il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice civile, al verificarsi di uno degli eventi di seguito riportati: (a) violazione di uno o più degli obblighi del Cliente di cui all'art. 15 delle presenti Condizioni Generali; (b) qualora il Cliente abbia fornito a SFERALINK informazioni e/o dati personali e/o documenti falsi e/o contraffatti e/o non validi, inclusi in via esemplificativa e non esaustiva i dati personali ed i documenti necessari per l'attivazione del Servizio; (c) cessione, rivendita del Servizio; (d) indisponibilità del Cliente a fornire le garanzie eventualmente richieste da SFERALINK ai sensi dell'art. 17 delle presenti Condizioni Generali; (e) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, si trovi in stato di fallimento, amministrazione controllata, liquidazione coatta o volontaria o altra procedura concorsuale, o comunque si trovi in condizioni tali da porre oggettivamente in pericolo il regolare pagamento del corrispettivo, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e controllo del credito.
2. Previa diffida ad adempiere trasmessa al Cliente entro 15 giorni SFERALINK può risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 del Codice civile limitatamente allo specifico Servizio non pagato e agli eventuali servizi ad essi collegati ove tecnicamente inscindibili, per l'intero Contratto nei casi di frode.
3. Il Contratto può essere risolto di diritto per sopravvenuta impossibilità dell'erogazione del Servizio non imputabile a SFERALINK, ai sensi dell'art. 1463 del Codice civile, nonché in caso di eccessiva onerosità sopravvenuta a sensi dell'art. 1467 del Codice civile.
4. Nei casi di cui sopra, SFERALINK comunica la risoluzione del Contratto mediante Raccomandata A.R. o tramite PEC.

Art. 21 - Cessione del contratto

1. Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, il presente Contratto senza la preventiva autorizzazione scritta di SFERALINK.
2. Qualora SFERALINK acconsentisse alla cessione, il Cliente non sarà liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'art. 1408 co. 2 del Codice civile.



Sferalink Srl

3. SFERALINK potrà cedere a terzi il presente Contratto, nonché, in tutto o in parte, gli eventuali crediti vantati in virtù del medesimo, fermo restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal presente Contratto nei confronti dei terzi cessionari.

Art. 22 - Diritti di proprietà intellettuale e licenze d'uso

1. Qualora SFERALINK abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio (ivi compreso il manuale d'uso) necessari per la fruizione del Servizio, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di SFERALINK ovvero dei licenzianti di questo. Alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.
2. Il Cliente non potrà, salvo espressa autorizzazione da parte di SFERALINK, riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplichino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo da parte di terzi.

Art. 23 - Trattamento dei dati personali

1. SFERALINK, in qualità di Titolare del trattamento fornisce al Cliente l'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) sulle finalità e sulle modalità di trattamento dei suoi dati.
2. **Oggetto del trattamento**
Il Titolare tratta: i) i dati forniti dal Cliente, identificativi e non sensibili (in particolare, nome, cognome, codice fiscale, P. IVA, indirizzo e-mail, numero telefonico, riferimenti bancari e/o di pagamento) comunicati in fase di sottoscrizione/attivazione del Servizio o anche successivamente; ii) i dati di traffico telefonico e telematico.
3. **Finalità del trattamento**
I dati saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza per le seguenti finalità: i) esecuzione del Contratto di cui il Cliente è parte e per l'adozione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (art. 6 lett. b) GDPR) compresa la gestione di eventuali richieste di assistenza; ii) adempiere agli obblighi legali e fiscali cui è soggetto il Titolare (art. 6 lett. c) GDPR); iii) per il perseguimento del legittimo interesse che il Titolare ha ravvisato sussistere sulla base del bilanciamento degli interessi effettuato (art. 6 lett. f) GDPR); iv) nell'eventualità che sia necessario accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria.
4. **Obbligatorietà o meno del conferimento**
Il conferimento dei dati per le finalità di cui al precedente punto è necessario per usufruire del Servizio richiesto.
5. **Modalità del trattamento**
Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato.
6. **Conservazione dei dati**
I dati personali raccolti per le finalità di cui al punto 3 saranno trattati e conservati per il tempo necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti e comunque nel rispetto dei tempi previsti dalle disposizioni normative vigenti in materia anche con riferimento ai termini di prescrizione dalle stesse previsti. Terminato il tempo di conservazione i dati saranno cancellati e/o resi anonimi.
7. **Accesso ai dati e Comunicazione dei dati**
I dati personali del Cliente sono accessibili a: i) collaboratori del Titolare nella loro qualità di persone autorizzate e/o amministratori di sistema; ii) partner commerciali e fornitori di servizi che svolgono attività in outsourcing per conto di SFERALINK nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento e/o sub-responsabili svolgendo attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del Titolare.
Il Titolare può comunicare i dati del Cliente, senza il suo espresso consenso, a tutti i soggetti per i quali esiste un obbligo legale di comunicazione o altri soggetti di cui si acquisiscono specifiche autorizzazioni in caso di richiesta. In ogni caso, i dati non saranno diffusi né saranno comunicati i dati che per legge ne è vietata la diffusione.
8. **Trasferimento dei dati**



Sferalink Srl

Non sono previsti trasferimenti di dati in Paesi Extra UE o ad organizzazioni internazionali. Laddove tali trasferimenti dovessero effettuarsi, per proteggere i dati del Cliente, il Titolare adotterà le garanzie appropriate sancite dal GDPR, tra cui le decisioni di adeguatezza e le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.

9. **Diritti degli interessati**

Il Cliente nella sua qualità di interessato può esercitare i diritti di cui agli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 GDPR e in particolare:

- a. avere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali, anche se non ancora registrati e richiedere che tali dati vengano messi a disposizione in modo chiaro e comprensibile;
- b. chiedere indicazioni e, nel caso, copia: dell'origine e della categoria dei dati personali; della logica di utilizzo, nel caso le informazioni vengano trattate con strumenti elettronici; delle finalità e modalità del trattamento; degli estremi identificativi del Titolare e dei Responsabili; dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati e che possono venirne a conoscenza; del periodo in cui i dati vengono conservati oppure i criteri che vengono utilizzati per determinare tale periodo, quando possibile; dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione. In tal caso può richiedere le logiche utilizzate, l'importanza e le conseguenze previste; dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei dati a un paese extra-UE o ad un'organizzazione internazionale;
- c. ottenere, senza che ci sia un ritardo giustificabile, l'aggiornamento, la modifica, rettifica dei dati non corretti o l'integrazione dei dati non completi, qualora ne avesse interesse;
- d. ottenere la cancellazione, il blocco dei dati o, ove possibile, la trasformazione in forma anonima: se trattati illecitamente; se non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati; in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico; nel caso in cui si sia opposto al trattamento e non esistano ulteriori motivi legittimi per continuare ad utilizzare i dati; nel caso venga imposto dalla legge; nel caso in cui siano riferiti a minori.

Il Titolare può rifiutare di cancellare i dati nel caso di: esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri; motivi di interesse sanitario pubblico; archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici; accertamento, esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;

- e. ottenere la limitazione del trattamento nel caso di: contestazione dell'esattezza dei dati personali, se non ha preferito chiederne la modifica, l'aggiornamento, o la rettifica; trattamento illecito del Titolare per impedirne la cancellazione; esercizio di un diritto in sede giudiziaria; verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato;
- f. ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, i dati personali forniti previo consenso o su contratto per trasmetterli ad altro Titolare o - se tecnicamente fattibile - di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare;
- g. opporsi in qualsiasi momento, totalmente o in parte, al trattamento dei dati personali.

Per tutti i casi menzionati sopra, se necessario, SFERALINK porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte del Cliente, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

10. **Modalità di esercizio dei diritti**

Il Cliente può in qualsiasi momento effettuare un reclamo ed esercitare i suoi diritti contattando il Titolare all'indirizzo e-mail posta@sferalink.it.

Per i trattamenti di cui alla presente informativa, il Cliente ha, inoltre, il diritto di proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

11. **Titolare e Responsabili**

Il titolare del Trattamento è Sferalink S.r.l.

L'elenco aggiornato dei Responsabili del trattamento è disponibile presso la sede del Titolare del trattamento.

Art. 24 - Disposizioni finali



Sferalink Srl

1. Le condizioni particolari proprie dei Servizi prevalgono, ove difformi, sulle presenti Condizioni Generali, al pari delle condizioni negoziate. Il Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati dalla legge italiana.
2. Per tutte le controversie relative al Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, è competente esclusivamente il Foro di Pavia.
3. Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione in conformità all'art. 3 del "Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche" approvato dall'AGCOM con la delibera n. 203/18/CONS e s.m.i.. Inoltre, ai sensi dell'art. 4 dello stesso Regolamento, le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai Co.re.com e, ove previsto, dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prevedono la relativa partecipazione tramite la piattaforma Conciliaweb.