

Condizioni generali di contratto Offerta Fast Fibra ZERO

Definizioni:

DIEFFEITALIA.IT S.R.L.: Dieffeitalia.it S.r.l. con sede legale in Martina Franca (TA), Via Taranto n.72, CAP - 74015.

FIBRA: è l'innovazione tecnologica nelle telecomunicazioni, permette la trasmissione dati a larga banda attraverso segnali ottici con capacità di scambiare informazioni in quantità illimitata.

VoIP: è una tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione telefonica sfruttando una connessione Internet o un'altra rete dedicata che utilizza il protocollo IP.

Servizio: ai fini delle presenti condizioni generali, si intende per Servizio l'effettiva offerta commerciale sottoscritta dal Cliente, comprensiva di tutti gli eventuali servizi accessori (es. VoIP).

Dieffeitalia: marchio con diritto di uso esclusivo da parte della Dieffeitalia.it S.r.l. che rappresenta le diverse offerte commerciali, consultabili al sito internet www.dieffeitalia.it, con le quali il Cliente, in base a specifiche esigenze, può accedere a internet utilizzando tecnologie FTTC e FTTH.

Cliente: consumatore i sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a), d.lgs. 206/2005, ovvero la persona fisica residente in abitazione privata che intende utilizzare i servizi di Dieffeitalia per finalità diverse dall'attività imprenditoriale e professionale eventualmente svolta.

Articolo 1 - Oggetto

Le presenti Condizioni Generali definiscono modalità e termini secondo cui Dieffeitalia attraverso il proprio marchio commerciale Dieffeitalia (di seguito anche "Dieffeitalia") fornisce al Cliente il servizio Fibra (di seguito "Servizio") fornito nelle tecnologie FTTCab/FTTE (collegamento con casa cliente in VDSL2) o FTTH (collegamento con casa cliente in fibra ottica).

Il Servizio consiste nella fornitura da parte di Dieffeitalia al Cliente, delle seguenti prestazioni: accesso ad Internet;

servizio di comunicazione vocale su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP (VoIP).

Il Cliente prende atto che il Servizio si compone delle suddette prestazioni fornite congiuntamente da Dieffeitalia, non essendo pertanto possibile la disattivazione di una separatamente dall'altra e rimanendo a tal riguardo inteso che la disattivazione di una sola di tali prestazioni determina l'automatica cessazione del Servizio.

Articolo 2 - Disciplina contrattuale

Il Servizio viene fornito da Dieffeitalia associato ad uno degli specifici profili di Offerta scelti dal Cliente (di seguito "Offerta"), i cui dettagli sono descritti nelle sezioni relative alle "Condizioni Economiche", alle "Caratteristiche dell'Offerta" e alle "Caratteristiche Tecniche" di ciascuna Offerta che formano, insieme alla Carta dei Servizi, parte integrante e sostanziale del presente Contratto. Il Servizio può essere richiesto dai clienti c.d. residenziali (di seguito "Cliente"), intendendosi per ciò la persona fisica residente in abitazione privata che intende utilizzare i servizi di Dieffeitalia per finalità diverse dall'attività imprenditoriale e professionale eventualmente svolta. Il Cliente può richiedere il Servizio solo per proprie esigenze di comunicazione nonché relativamente ad immobili di cui ha il legittimo possesso, restando escluso qualsiasi altro utilizzo. Tutte le condizioni contrattuali sono disponibili sul sito www.dieffeitalia.it.

Articolo 3 - Accesso al Servizio

1. Il Servizio è fornito esclusivamente sulle aree coperte da tecnologia FTTCab/FTTE o FTTH nelle differenti tipologie di Offerta previste.
2. L'accesso alla rete internet è consentito mediante un codice di identificazione cliente (User- ID) e una parola chiave (Password), scelti in fase di registrazione. Il Cliente è tenuto a conservare la password con la massima riservatezza e diligenza. Sarà pertanto responsabile di qualsiasi danno arrecato a Dieffeitalia e/o a terzi in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra. Il Cliente si impegna comunque a notificare immediatamente e per iscritto a Dieffeitalia l'eventuale furto, smarrimento o perdita della password.
3. Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento ("Log"). Il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.
4. Il cliente, al momento della richiesta di attivazione del servizio prende atto ed accetta che:
 - a) se è titolare di un contratto di accesso con altro operatore telefonico ed intende mantenere lo stesso numero telefonico, deve esercitare il diritto di recesso da detto contratto e richiedere il passaggio a Dieffeitalia, se possibile tecnicamente, per poter consentire l'attivazione del servizio;
 - b) se è intestatario di un contratto avente ad oggetto di una connessione ad internet con altro operatore telefonico e/o internet services provider, deve esercitare il diritto di recesso da detto contratto e richiedere l'attivazione del servizio.
5. L'accesso ad Internet in tecnologia VDSL2/Fibra ottica si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e, quindi, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete. Il Cliente prende atto che l'utilizzo del modem per la navigazione in Internet senza fili avviene mediante frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze; pertanto, in caso di utilizzo della predetta modalità da parte del Cliente, Dieffeitalia non può offrire alcuna garanzia circa la qualità del Servizio. Nel caso di navigazione Internet senza fili è responsabilità del Cliente prendere le misure di sicurezza che riterrà opportune per proteggere la propria rete da accesso esterno non autorizzato, configurando il modem fornito da Dieffeitalia dalle pagine di gestione; ad esempio, attraverso la modifica periodica della chiave di cifratura Wi-Fi, la modifica della modalità di cifratura, l'inserimento di un controllo di accesso alla rete, l'impostazione di una password di accesso alle pagine di gestione modem.
6. Alla numerazione telefonica del servizio possono essere associati uno o più apparecchi telefonici, secondo le modalità indicate da Dieffeitalia. Dieffeitalia garantisce il funzionamento del servizio solo per i telefoni con questo compatibili.
7. Il cliente dichiara di prendere atto che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, qualora non si sia autonomamente dotato di apparati alternativi, che gli consentono di sopprimere alla mancanza di energia, il servizio non potrà funzionare.

8. Il cliente dichiara di avere attivo un servizio di telefonica mobile, offerto da qualsiasi operatore mobile e prende atto che nel caso di eventuale indisponibilità del servizio VoIP, il predetto servizio di telefonia mobile potrà essere utilizzato per chiamare le numerazioni associate a servizi di emergenza.

Articolo 4 - Perfezionamento del Contratto

Il Contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'accettazione da parte di Dieffeitalia della richiesta del Servizio nella soluzione di offerta prescelta dal Cliente. Qualora il Cliente lo richieda espressamente, Dieffeitalia avvia i processi-tecnico funzionali relativi all'attivazione del Servizio, salvo casi specifici, dal giorno della conclusione del Contratto e quindi durante il periodo di recesso di 14 giorni indicato nel successivo articolo 11.

Articolo 5 - Attivazione del Servizio

1. Il tempo massimo di attivazione del Servizio nel profilo solo linea è di 60 (sessanta) giorni solari decorrenti dalla data di perfezionamento del Contratto. Nel caso in cui il Cliente non abbia espressamente richiesto l'attivazione del servizio prima dello scadere del termine dell'esercizio del diritto di recesso di cui all'art. 11, i tempi di attivazione del servizio sopra indicati dovranno essere maggiorati di ulteriori 14 giorni. Resta inteso che, in ipotesi di particolari difficoltà che non consentano il rispetto dei termini di cui sopra, Dieffeitalia si riserva la possibilità di non attivare il servizio dandone apposita comunicazione al cliente, ovvero a rimodulare con lo stesso tempi e modalità di attivazione.
2. Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a Dieffeitalia, quest'ultima corrisponderà, su esplicita richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 5 (cinque) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di 100 (cento) euro, nel caso di Servizio con profili di Offerta flat. Tale importo viene accreditato sul prima Fattura Dieffeitalia utile. (vedi carta dei servizi).
3. Dieffeitalia può subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto. Qualora a seguito della richiesta di attivazione del Servizio, tale attivazione non possa essere effettuata, sulla base di apposito esame tecnico di fattibilità ad opera di Dieffeitalia, quest'ultima provvederà ad informare il Cliente, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a Dieffeitalia.
4. Resta inteso che, nell'ipotesi in cui non sia necessario, presso il domicilio del cliente (che dovrà eseguire in autonomia alla loro installazione secondo le istruzioni ricevute), l'intervento di un tecnico incaricato da Dieffeitalia, quest'ultima invierà presso il domicilio del cliente il modem, comprensivi di relative istruzioni. Si precisa che i prodotti potranno essere forniti al cliente in comodato d'uso, o in noleggio o in vendita con corrispettivo incluso nell'offerta, a seconda di quanto indicato nelle condizioni economiche. In caso di vendita con corrispettivo incluso nell'offerta, l'acquisto del prodotto si perfeziona con l'attivazione del servizio. In caso di annullamento della richiesta di attivazione del servizio, il contratto s'intende automaticamente risolto.

Articolo 6 - Elementi dell'Offerta

1. Le modalità di funzionamento del Servizio e delle singole Offerte associate al Servizio sono descritte nelle specifiche "Elementi dell'Offerta". Dieffeitalia si riserva la facoltà di apportare, in qualsiasi momento, modifiche al portafoglio dei servizi accessori e/o supplementari forniti gratuitamente, aggiungendo nuove funzionalità che si rendono disponibili o rimuovendone altre che non sono più gestite.
2. Il Cliente intestatario di una delle offerte associate al Servizio può richiedere il passaggio ad un'altra Offerta nell'ambito del medesimo Servizio, secondo le modalità indicate nelle Condizioni Economiche dell'Offerta.

Articolo 7 - Qualità del Servizio

1. La velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la casa cliente dalla centrale cui è attestata la propria linea, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e dei dispositivi utilizzati dal Cliente. Nel documento Caratteristiche del Servizio allegato alle presenti condizioni generali sono riportati i livelli di qualità minima su cui Dieffeitalia si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da Dieffeitalia nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP e successive modificazioni sono anche pubblicate sul sito www.dieffeitalia.it.
2. Il Cliente ha facoltà di recedere senza penali o costi di disattivazione dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui Dieffeitalia si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni.

Articolo 8 - Gestione del Servizio

Allo scopo di garantire l'accesso di tutti i Clienti ai servizi di connettività ad internet e l'integrità della rete anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, Dieffeitalia, nel rispetto del principio di parità di trattamento, si riserva la facoltà ove necessario di introdurre per tutti profili di offerta associati al Servizio, dei meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse.

se di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai servizi di connettività da parte della generalità dei Clienti. A tal fine Dieffeitalia potrà limitare la velocità di connessione ad internet, intervenendo sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer to peer, file sharing ecc), limitando la banda destinata a dette applicazioni ad un valore massimo proporzionale alla banda complessiva disponibile sulla singola centrale. Tutte le informazioni relative ai suddetti interventi sono disponibili sul sito www.dieffeitalia.it nelle sezioni dedicate alle specifiche Offerte.

Articolo 9 - Incompatibilità

1. Il Servizio non è compatibile con impianti di tipo Duplex o dotati di servizio di filodiffusione e con gli apparati DTS (Dispositivi Telefonici per Sordi). Non è inoltre garantito il funzionamento di centralini e teleallarmi con combinatore telefonico collegato alla linea telefonica.
2. In caso di attivazione del Servizio con una specifica Offerta basata su tecnologia Fibra è necessario per garantire un corretto funzionamento del Servizio l'utilizzo di un dispositivo modem compatibile. Dieffeitalia non risponde di malfunzionamenti o di degradi prestazionali nel caso in cui il Cliente, per usufruire del Servizio, utilizzi prodotti non compatibili con la tecnologia alla base del Servizio. Per compatibili si intendono i prodotti dotati di propria tecnologia e funzionalità che soddisfano i requisiti tecnici necessari per il corretto utilizzo della tecnologia Fibra.

Articolo 10 - Condizioni economiche e modalità di pagamento

1. Gli importi a qualsiasi titolo dovuti, comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di legge, sono descritti nelle Condizioni Economiche dell'Offerta e vengono addebitati sulla Fattura Dieffeitalia associata alla linea ADSL intestata al Cliente. Quest'ultimo è tenuto al pagamento dei suddetti importi entro la data di scadenza indicata in fattura. Le fatture sono emesse con cadenza mensile e/o secondo la diversa periodicità indicata nelle condizioni dell'offerta.
2. Al Cliente che abbia attivato il servizio di domiciliazione bancaria o postale della Fattura Dieffeitalia e che abbia configurato un indirizzo di posta elettronica associato al Servizio, verrà attivato in automatico il servizio gratuito di ricezione delle Fatture in formato esclusivamente elettronico (di seguito "Conto online"), che consiste nella notifica via mail della possibilità di visualizzare la Fattura nella sezione specifica del sito www.dieffeitalia.it e dunque nell'eliminazione della Fattura cartacea e relativi costi.
3. Per poter visualizzare la Fattura, il Cliente dovrà necessariamente accedere al sito www.dieffeitalia.it specificando userid e password di accesso. Il Cliente può in ogni momento modificare l'indirizzo mail associato al Conto online e/o alla notifica dell'emissione della Fattura e può richiedere di ricevere nuovamente anche la Fattura in formato cartaceo, chiamando il Servizio Clienti linea fissa 080.9995363 o accedendo direttamente al sito. Per quanto non espressamente previsto in questo articolo si applicano le Condizioni Generali di erogazione del servizio Conto online.
4. Al Cliente che riceve la Fattura cartacea, per scelta o perché non in possesso di entrambi i requisiti descritti al comma 2 del presente articolo, verrà addebitato un importo mensile pari a 1,80 euro IVA inclusa, comprensivo delle spese di spedizione.
5. Tutte le Fatture inviate sia in via elettronica che cartacea si intendono pervenute trascorsi 10 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente.
6. Dieffeitalia può variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali ovvero nel caso di livelli di consumo elevati.
7. Dieffeitalia, su richiesta del Cliente e in conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003), fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, con le ultime tre cifre oscurate, effettuate dal Cliente sulla base di un proprio sistema interno di rilevazione. Nel caso di reiterato reclamo, se il Cliente ne fa richiesta ai sensi della vigente normativa sulla privacy, Dieffeitalia fornisce documentazione dettagliata del traffico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita in contestazione.

Articolo 11 - Durata

1. Fermo restando quanto previsto al successivo comma 2, il Contratto non prevede nessun vincolo limite di durata dalla data del suo perfezionamento; in assenza di disdetta da inviarsi da parte del Cliente, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza, con comunicazione scritta all'indirizzo indicato sulla Fattura Dieffeitalia o richiesto al Servizio Clienti linea fissa 080.9995363, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia di un documento di identità e/o a mezzo pec all'indirizzo dieffeitalia.it@pec.it, il Contratto sarà rinnovato automaticamente per il mese successivo.
2. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla Fattura Dieffeitalia o richiesto al Servizio Clienti linea fissa 080.9995363, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, o fax e/o pec con allegata fotocopia del documento di identità. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di Dieffeitalia e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente.
3. In entrambi i casi di disdetta o recesso, rispettivamente disciplinati ai precedenti commi 1 e 2, al Cliente non sarà addebitato nessun costo come spese di cessazione del servizio, a meno che il cliente non restituisce apparati in comodato d'uso Gratuito come descritto nelle Condizioni economiche dell'offerta.

Articolo 12 - Recesso

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 11, il Cliente in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, può esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli artt. 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. Nello specifico, il Cliente deve inviare lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia di un documento di identità e/o a mezzo pec all'indirizzo dieffeitalia.it@pec.it.

Dieffeitalia rimborsa, entro 14 giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diverse indicazioni. Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare il Servizio durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato - e il servizio sia effettivamente attivato da Dieffeitalia entro detto termine - il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi del Servizio fruito sino al momento in cui ha informato Dieffeitalia del suo esercizio del diritto di recesso. Tutti i recapiti utili per l'esercizio del diritto di recesso sono disponibili sul sito www.dieffeitalia.it e sulla Carta dei Servizi.

Articolo 13 - Opzione di acquisto dei prodotti

Il Cliente che recede dal Servizio e che detiene un modem in noleggio o in comodato associato al Servizio stesso, sarà tenuto a restituire il modem entro i successivi 30 giorni dalla data in cui ha comunicato di voler recedere, all'indirizzo fornito dal Servizio Clienti linea fissa 080.9995363 o consultabile sul sito www.dieffeitalia.it, tramite consegna diretta e/o corriere o pacco postale, dando comunicazione della spedizione al Servizio Clienti linea fissa 080.9995363. Alternativamente, il Cliente può esercitare l'opzione d'acquisto del modem che ha avuto in uso pagando a Dieffeitalia il prezzo indicato nelle Condizioni Economiche dell'Offerta, mediante addebito su Fattura Dieffeitalia. La mancata restituzione del modem nel termine sopra previsto sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto. Detto acquisto - che produrrà il trasferimento della proprietà del modem senza incorrere in alcuna penale - si perfezionerà con l'emissione della relativa fattura di vendita da parte di Dieffeitalia.

Articolo 14 - Trasloco - Cambio numero - subentro

1. In caso di trasloco dell'utenza o di richiesta di cambio numero da parte del Cliente, Dieffeitalia garantisce la continuità del Servizio compatibilmente con la disponibilità tecnica e provvede nel caso in cui ciò non sia possibile, ad avvisare il Cliente.
2. In caso di subentro di altro cliente, il servizio decade entro 5 gg dalla registrazione della richiesta di subentro, salvo diverse indicazioni da parte di Dieffeitalia specificate nelle caratteristiche del servizio.

Articolo 15 - Modifica delle condizioni economiche e/o contrattuali

Dieffeitalia ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella tipologia che nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente comunque denominati, come anche di variare le condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi, dandone comunicazione al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo e assicurando al Cliente, per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione.

Dieffeitalia potrà avvalersi della suddetta facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni economiche sulla base della normativa applicabile e in ogni caso potrà avvalersi della facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi:

- a. per esigenze tecniche, gestionali e/o economiche, quali, a titolo esemplificativo, mutamenti delle politiche commerciali e/o mutamenti tecnici delle piattaforme di rete e/o delle strutture di produzione o di commercializzazione;
- b. per mutamento della disciplina normativa e regolamentare di riferimento e/o dei pertinenti orientamenti giurisprudenziali anche connessi a aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti;
- c. per mutamenti delle condizioni del mercato che incidano sull'equilibrio economico e/o sui richiamati aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti;
- d. per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione delle Carte SIM e per aggiornamenti resi necessari al fine di assicurare il corretto uso delle stesse e dei servizi forniti in relazione a fenomeni abusivi e/o fraudolenti.

Articolo 16 - Accesso ai locali e attività necessarie per il collegamento della rete

Il Cliente consente, previo avviso, al personale di Dieffeitalia o di terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso e/o l'attraversamento, anche sotterraneo, all'immobile di sua proprietà per eseguire interventi di installazione e/o di verifica all'impianto telefonico e agli apparati necessari per la fornitura del Servizio. In caso contrario, Dieffeitalia non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o la riparazione della linea. In caso di rifiuto, Dieffeitalia, previo avviso, può inoltre sospendere a tutela del buon funzionamento della rete, la fornitura del Servizio fintanto che il Cliente non acconsente l'accesso ai propri locali.

Articolo 17 - Manutenzione dei prodotti

Dieffeitalia effettua il servizio di manutenzione sui prodotti Dieffeitalia detenuti a noleggio o in comodato associati al Servizio direttamente o avvalendosi di ditta da essa incaricata. La manutenzione ha ad oggetto il ripristino delle funzionalità del prodotto guasto, per mezzo di sostituzione con prodotto nuovo o ricondizionato e/o riparazione di parti di ricambio e/o componenti che a giudizio di Dieffeitalia risultano difettose o guaste. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali a titolo esemplificativo e non limitativo, cavi e filtri. Sono, altresì, escluse le riparazioni del prodotto rese necessarie dall'uso non corretto, da incuria, da uso non conforme alle istruzioni fornite, da manomissione, da cause accidentali (es. fulmini, calamità naturali) o da negligenza del Cliente, con particolare riferimento, in quest'ultimo caso, alle parti esterne del prodotto. Tali interventi manutentivi sono dunque a carico del Cliente. Per informazioni circa la manutenzione del Prodotto il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti linea fissa 080.9995363, ai negozi della rete di vendita di Dieffeitalia o può consultare il sito www.dieffeitalia.it

Articolo 18 - Segnalazioni guasti e riparazioni

1. Dieffeitalia fornisce, attraverso il Servizio Clienti linea fissa 080.9995363, un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti;

2. Dieffeitalia si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei quattro giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il quinto giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione, il guasto viene riparato entro il sesto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati. Nel caso di ritardo imputabile a Dieffeitalia, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde, su richiesta del Cliente: un indennizzo pari a 5 (cinque) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 (cento) euro per il Servizio con profilo di offerta flat. Tali importi vengono accreditati sulla prima Fattura Dieffeitalia utile.
3. Il cliente sin d'ora accetta che, per ogni intervento tecnico richiesto, differente dai disservizi di cui al comma n. 1, dovrà sostenere i costi di intervento così come meglio disciplinati nelle Condizioni Economiche.

Articolo 19 - Uso degli impianti, apparati e delle infrastrutture di Dieffeitalia

1. Dieffeitalia non risponde di:
 - a. cattivo funzionamento o guasti, sospensioni o interruzioni della fornitura del Servizio causati da manomissioni o interventi sul Servizio e/o su sue componenti o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati;
 - b. errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente;
 - c. malfunzionamento degli apparecchi di connessione, strumenti non compatibili e/o programmi (software) utilizzati dal Cliente.
2. Il Cliente accetta che Dieffeitalia possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Inoltre Dieffeitalia non è in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità del Servizio indotta da un'interruzione, parziale o totale, del servizio fornito da altro Internet Provider.
3. Il Cliente che richiede, nell'ambito del Servizio, un'Offerta che prevede il noleggio o il comodato di prodotti Dieffeitalia, si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere detti prodotti per eseguire interventi di qualsiasi natura. In caso contrario, Dieffeitalia effettuerà quanto necessario per il ripristino a totale spesa del Cliente. Nel caso di acquisto di prodotti con consegna a domicilio e pagamento in Fattura Dieffeitalia, il vettore che effettua la consegna in nome e per conto di Dieffeitalia ha la facoltà di subordinare la suddetta operazione alla contestuale consegna da parte del Cliente di una copia del documento di identità in corso di validità.
4. Il Cliente è tenuto a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, eventuali prodotti associati al Servizio detenuti in noleggio o in comodato per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento della riconsegna degli stessi. Il Cliente, pertanto, si impegna a risarcire e tenere indenne Dieffeitalia per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi. Il Cliente non risponde della perdita dei beni dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità Giudiziaria o a eventi di forza maggiore.

Articolo 20 - Uso errato del Servizio

1. Il Cliente prende atto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio per comunicazioni e corrispondenza contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque e di tentare di violare comunque il segreto dei messaggi privati. In ogni caso il materiale immesso dal Cliente sulla rete Internet non deve presentare forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio. È comunque esplicitamente vietato utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato.
2. Il Cliente si impegna ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui:
 - a. accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione;
 - b. intercettare informazioni/dati e traffico relativo a reti/sistemi di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione;
 - c. falsificare la propria identità;
 - d. arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età;
 - e. avere accesso alle informazioni che riguardino Clienti terzi di Dieffeitalia al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti;
 - f. attaccare, sovraccaricare o interferire con reti, sistemi ed 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, Cracking;
 - g. tentare di utilizzare gli account di posta o risorse di elaborazione di Clienti terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. modificando l'header delle mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP);
 - h. introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, etc....) che compromettano il funzionamento della rete di Dieffeitalia violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei Clienti ad essa attestati. Il Cliente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici...) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam), che possano arrecare eventuali disservizi o danni. Medesima limitazione è da riferirsi all'invio massiccio di mail e di loro repliche ad uno o più newsgroup (multiple posting). Il Cliente non può, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail server di terze parti per l'inoltro delle proprie mail (mail relay).
3. Il Cliente si impegna a mantenere indenne Dieffeitalia da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione degli obblighi previsti dal presente articolo. Dieffeitalia si riserva inoltre di sospendere in ogni momento e senza preavviso l'erogazione del Servizio, riservandosi anche la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

Articolo 21 - Diritti di proprietà intellettuale e industriale

Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso in aree pubbliche della rete Internet che risulti imputabile allo stesso è nella sua legittima disponibilità, non contrasta con norme imperative e non viola alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, se-

gno distintivo, brevetto o altro diritto di terzi. Eventuale materiale protetto da copyright può essere immesso in rete solo qualora il Cliente abbia acquisito, dal titolare del diritto d'autore, i connessi diritti di utilizzazione, quindi solo con il permesso scritto del titolare del diritto e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso. In caso di violazione di quanto precedentemente esposto, Dieffeitalia ha la facoltà di rimuovere il materiale immesso senza alcun obbligo di preavviso. Il Cliente assume piena responsabilità circa l'esattezza e veridicità del materiale immesso direttamente o per conto terzi.

Articolo 22 - Modalità di Fatturazione e pagamento

1. Le modalità di pagamento per le offerte di Dieffeitalia sono l'addebito diretto su conto corrente bancario oppure su carta di credito . Non sono accettate le carte prepagate.
2. La fatturazione è mensile anticipata.

Articolo 23 - Sospensione per ritardato pagamento

1. Dieffeitalia, previa comunicazione telematica tramite mail, sms o whatsapp può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della Fattura entro la data di scadenza, ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi.
2. Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino è sufficiente provvedere al pagamento della fattura direttamente accedendo alla propria area clienti tramite Carta di Credito o Paypal, in questo caso la riattivazione è automatica ed immediata, con altre modalità di pagamento la riattivazione potrebbe avvenire anche nelle 48h successive.

Articolo 24 - Risoluzione contrattuale

Fermo restando gli altri casi di risoluzione di diritto previsti nel Contratto, trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, Dieffeitalia può risolvere di diritto il presente Contratto e provvedere alla cessazione definitiva di tutti i servizi associati.

Dieffeitalia si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. in caso di inadempimento anche di uno solo degli obblighi previsti dagli artt. 15 (Accesso ai locali), 16 (Manutenzione dei prodotti), 18 (Uso degli impianti, apparati, prodotti e infrastrutture Dieffeitalia), 19 (Uso errato del Servizio), 20 (Diritti di proprietà intellettuale e industriale), 23 (Sospensione per ritardo pagamento) e 25 (Cessione del Contratto) del Contratto.

In tutti i casi di cui sopra, Dieffeitalia invia una comunicazione telematica, riservandosi inoltre la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui è rimasta creditrice all'atto della cessazione del Contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 1264 c.c.

Con detta risoluzione, il Cliente ha l'obbligo di corrispondere a Dieffeitalia gli importi maturati fino alla data dell'avvenuta risoluzione, comprensivi anche, di eventuali spese aggiuntive, quali mancato addebito in conto a fronte dei costi sostenuti da Dieffeitalia per le pre-stazioni. Resta salvo il diritto di Dieffeitalia al risarcimento del maggior danno.

Articolo 25 - Cessione del Contratto

Il Cliente non può cedere a qualsiasi titolo il Contratto, parzialmente o totalmente, se non previa autorizzazione scritta di Dieffeitalia. Il Cliente non può in alcun modo vendere o commercializzare a terzi l'accesso ad Internet o il traffico telefonico di cui fruisce in virtù del Servizio, o consentire l'utilizzo del Servizio stesso a terzi, salvo che occasionalmente e senza che da ciò ne possa derivare alcun corrispettivo a favore dello stesso Cliente. Il Cliente rimane comunque responsabile di tale utilizzo del Servizio da parte di terzi.

Articolo 26 - Reclami

1. I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in Fattura gli addebiti oggetto di reclamo, Dieffeitalia sospende, fino alla comunicazione dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 22 e 23.
2. In caso di frode denunciata che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi soggetti del collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il terminale del Cliente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimangono sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo o sino alla definizione della procedura di conciliazione indicata nel successivo articolo 27. L'accertata insussistenza di manomissione del collegamento di rete, comporterà l'addebito dei pagamenti precedentemente sospesi.
3. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.
4. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, anche nell'ipotesi di frode accertata, Dieffeitalia provvede alla restituzione degli eventuali importi pagati dal Cliente, operando eventualmente anche in compensazione nella successiva Fattura e rimborsando al Cliente gli interessi legali per il periodo che intercorre tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.
5. Qualora il reclamo non venga accettato, e conclusasi l'eventuale procedura di conciliazione, il Cliente è tenuto al pagamento degli importi ancora dovuti maggiorati dell'indennità di ritardato pagamento calcolata a decorrere dalla data di scadenza indicata nella Fattura contestata. La somma contestata deve essere pagata entro la data comunicata da Dieffeitalia tramite la lettera di definizione del reclamo e/o della conciliazione; quanto dovuto è addebitato su una successiva Fattura.

Articolo 27 - Procedura di Conciliazione

Il Cliente che in relazione al rapporto contrattuale con Dieffeitalia, lamenta la violazione di un proprio diritto od interesse ed intende agire in via giudiziaria, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni.

Articolo 28 - Elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza

1. Il Cliente, all'atto della richiesta del Servizio, viene gratuitamente inserito nell'elenco abbonati al servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza sulla base indicazioni fornite dallo stesso.
2. Il Cliente può richiedere gratuitamente di non essere incluso nell'elenco abbonati, di ottenere che il suo indirizzo sia in parte omesso e, se ciò è fattibile dal punto di vista linguistico, di non essere contraddistinto da un riferimento che ne rilevi il sesso. Il Cliente ha altresì diritto, previa richiesta, a che i suoi dati personali non siano utilizzati per l'invio di materiale pubblicitario.
3. Dieffeitalia aggiorna l'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza con cadenza annuale e, previo consenso del Cliente, lo mette a sua disposizione facendolo recapitare nel luogo in cui è ubicato l'impianto telefonico. Per tale servizio è previsto l'addebito in Fattura di un importo annuo per la consegna. Nulla è dovuto al personale addetto alla consegna. Il Cliente può rinunciare gratuitamente in qualsiasi momento al servizio di consegna dell'elenco telefonico dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla Fattura o chiamando il Servizio Clienti linea fissa 080.9995363 e, di conseguenza, Dieffeitalia non addebiterà più il relativo importo annuo.
4. In caso di errore di inserimento nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza del numero telefonico o del nominativo del Cliente indicati nella richiesta, Dieffeitalia corrisponde, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 20 (venti) euro e, ove sia tecnicamente possibile, mette gratuitamente a disposizione per due mesi un servizio vocale di segnalazione del numero corretto. In caso di mancato inserimento del Cliente nell'elenco telefonico degli abbonati dell'area geografica di appartenenza, Dieffeitalia corrisponde un indennizzo pari a 40 (quaranta) euro. Dieffeitalia non è comunque responsabile né di eventuali errori nell'inserimento dei dati in elenco ad essa non imputabili né della veridicità di titoli o qualifiche ovvero di ogni altro dato e/o informazione dichiarati dal Cliente.
5. In ogni caso, anche in relazione a quanto previsto al successivo articolo 34, le condizioni di cui al presente articolo verranno tempestivamente adeguate alle norme che di volta in volta disciplineranno la protezione dei dati personali e la riservatezza delle comunicazioni.

Articolo 29 - Errori di sospensione del Servizio

Qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura del Servizio per errore, ha diritto, su sua richiesta, ad un indennizzo pari a 5 (cinque) euro per ogni giorno di sospensione indebita.

Articolo 30 - Modalità di pagamento delle indennità

Dieffeitalia detrae le indennità dovute al Cliente a partire dalla prima Fattura utile operando in compensazione e applicando - nel caso in cui non siano state riconosciute le indennità dovute sulla prima Fattura utile - le stesse percentuali previste per l'indennità di ritardato pagamento cui all'articolo 21, ovvero provvederà alla loro liquidazione nei casi di cessazione del rapporto contrattuale, salvo eventuali conguagli.

Articolo 31 - Consumi anomali

Nel caso in cui si verifichino consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per Dieffeitalia, quest'ultima si riserva di informare il Cliente, anche tramite messaggio fonico, di inviare una Fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente il Servizio informando ove possibile il Cliente. Il Servizio sospeso viene ripristinato nella sua interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico telefonico effettuato ed avrà prestato le eventuali ulteriori garanzie richieste. Dieffeitalia si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio qualora riscontri evidenze di attività illecite o fraudolente inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, abusi o utilizzi impropri del Servizio e/o di Offerte associate al Servizio - poste in essere ai danni di Dieffeitalia, del Cliente o di terzi. Ove sia il Cliente a porre in essere tali attività ai danni di Dieffeitalia, quest'ultima ha facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

Articolo 32 - Disabilitazione delle chiamate

1. Dieffeitalia, in conformità a quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003) e dalle successive disposizioni regolamentari emanate dalle Autorità competenti, fornisce la linea telefonica disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo e verso le numerazioni internazionali e satellitari di elevato costo, salvo richiesta contraria del Cliente. In alternativa, sempre a richiesta del Cliente, Dieffeitalia fornisce la prestazione del blocco selettivo delle chiamate che consente di abilitare-disabilitare la linea in modalità controllata dal Cliente, tramite l'utilizzo di un codice personale (PIN), verso determinate tipologie di numerazioni.
2. Dieffeitalia informa i Clienti mediante comunicazione scritta e/o idonea campagna informativa riguardo alla disabilitazione permanente e alla disponibilità delle diverse prestazioni di autodisabilitazione a PIN, descrivendone i contenuti di dettaglio, le caratteristiche e le opzioni accessibili e praticabili tecnicamente attraverso procedure semplici e chiare. In ogni caso il Cliente può ottenere informazioni dettagliate sulla disabilitazione permanente o conoscere le caratteristiche dei diversi servizi di autodisabilitazione con PIN disponibili chiamando il Servizio Clienti linea fissa 080.9995363, o attraverso il sito www.dieffeitalia.it

Articolo 33 - Chiamate di emergenza e comunicazioni dirette al Cliente

La sospensione del Servizio, per qualsiasi motivo disposta da Dieffeitalia sulla base del presente Contratto non prevede la possibilità, di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere chiamate, essendo tale servizio VoIP collegato al funzionamento della rete internet.

Articolo 34 - Norme finali

Il presente documento, inviato al Cliente, intende assolvere anche agli obblighi di informazione ai quali è tenuto il fornitore del Servizio in conformità con le disposizioni normative previste per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali (Codice del Consumo). Il presente Contratto è soggetto alle modifiche e/o integrazioni imposte con appositi atti e/o provvedimenti di carattere normativo e regolatori.