

CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO

1. Servizi oggetto del Contratto

1.1 Per "Contratto" si intende l'accordo per la fornitura del Servizio stipulato tra SINERGIA e il Cliente, disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, dall'offerta commerciale, da ogni altro eventuale allegato all'offerta, dalla Carta dei Servizi (pubblicata sul sito www.sinergiatel.it) nonché dalle condizioni particolari di ogni eventuale successiva Proposta commerciale da parte di SINERGIA ed accettata dal Cliente. Il Contratto disciplina il Servizio di connettività alla rete Internet con tecnologia Wireless e Fibra nonché il Servizio di telefonia fissa con tecnologia VoIP (Voice over Internet Protocol) fornito dalla SINERGIA Telecommunication S.R.L. con sede legale in Via Pietro Capasso, 29 – 84020 Oliveto Citra (SA) (nel seguito indicata come SINERGIA). Nell'ambito dell'Offerta Commerciale e del relativo Modulo di Adesione al Servizio verrà specificato il profilo tecnologico scelto dal Cliente per il contratto. La descrizione e gli standard qualitativi dei servizi SINERGIA sono contenuti nel documento "Carta dei Servizi", disponibile presso la sede legale della Società e pubblicato sul sito www.sinergiatel.it. Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e tariffe è consultabile sul sito www.sinergiatel.it, nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

1.2 Per tutte le comunicazioni inerenti al presente Contratto, SINERGIA Telecommunication S.R.L. elegge come domicilio presso la propria Sede legale, sita in Via Pietro Capasso, 29 – 84020, Oliveto Citra (SA), e all'indirizzo [pec sinergiatelsrl@pec.it](mailto:sinergiatelsrl@pec.it).

1.3 L'attivazione del Servizio è possibile nelle sole aree geografiche coperte dal segnale SINERGIA e/o di altri operatori con cui la stessa ha intrapreso o intraprenderà una partnership; pertanto essa è subordinata alla preventiva verifica effettuata in tal senso dai tecnici di SINERGIA. Essa presuppone altresì, concordemente con l'opzione prescelta e gli eventuali servizi aggiuntivi o complementari richiesti, la disponibilità da parte del Cliente dei seguenti requisiti:

A) personal computer ed accessori hardware idonei alla connessione;

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

1.4 Ove la predisposizione della linea e l'abilitazione della stessa alla connessione fosse effettuata da altri operatori wholesale gestori della rete e, quindi, non dipendesse in alcun modo dall'attività di SINERGIA, il Cliente prenderà atto di tale evidenza e manleverà SINERGIA da ogni responsabilità per qualsivoglia inconveniente, ritardo o malfunzionamento relativo alle attività di abilitazione e attivazione svolte dagli stessi.

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

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

1.7 Ove si renda necessaria l'installazione, la configurazione o la manutenzione delle apparecchiature funzionali all'erogazione del Servizio, il Cliente si impegna a predisporre i locali e consentire l'accesso agli stessi al personale incaricato da SINERGIA, garantendo condizioni di sicurezza conformi alla normativa vigente in materia di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro. In particolare, il Cliente assicura che i locali siano idonei, accessibili, privi di situazioni di rischio non segnalate e che le attività possano essere svolte senza pregiudizio per l'incolumità del personale di SINERGIA, fornendo le informazioni necessarie sui rischi specifici esistenti.

1.8 Per il solo servizio di accesso ad internet in tecnologia FWA (FIXED WIRELESS ACCESS) l'installazione ordinaria comprende:

- installazione dell'antenna su supporto adeguato e preesistente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, palo per antenna, etc.);
- posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima pari a 10 (dieci) metri;
- tempo di intervento massimo di 2 (due) ore lavorative (in caso di un solo tecnico impiegato) o di 1 (una) ora lavorativa (in caso di due o più tecnici impiegati);
- installazione dell'antenna su supporto adeguato e non esistente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, palo per antenna, etc.);
- piastre o zanche per fissaggio palo e tasselli.

1.9 Per tutte le tipologie di installazione, qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto alla tipologia di installazione prevista o nell'ipotesi di espressa richiesta da parte del Cliente, o di utilizzare particolari mezzi, gli stessi dovranno essere preventivamente comunicati al fine di consentire al Cliente medesimo di autorizzare espressamente eventuali aggiuntivi a suo carico.

1.10 Le condizioni sopra elencate, restano valide anche per eventuali interventi di riparazione guasti che dovessero verificarsi nel corso della vigenza del Contratto nonché per le procedure di disinstallazione e ritiro dell'antenna a seguito della cessazione del Contratto.

SINERGIA TELECOMUNICATION S.R.L.

Via Pietro Capasso, 29 - 84020 Oliveto (SA) – Italia

Tel. 08281890492 Fax 08281890492

E-mail: info@sinergiatel.it

Internet: www.sinergiatel.it

P.IVA 05347980657

2. Conclusione, Durata del Contratto e Recesso

2.1 Il Cliente può formulare la Proposta di Contratto: a) compilando e fornendo, ove richiesta, copia del proprio documento di identità, e firmando: (i) l'apposito modulo cartaceo in tutte le sue copie o (ii) il modulo elettronico tramite Otp (*One-Time Password*). La selezione dell'opzione che consente di formulare la Proposta di Contratto tramite Otp si intende "sottoscrizione" agli effetti del Contratto. In caso di formulazione tramite Otp, Sinergia invia al Cliente una e-mail/sms contenente un link che rimanda ad una pagina web all'interno della quale il Cliente troverà la documentazione contrattuale e dove potrà confermare e/o rifiutare la Proposta di Contratto, seguendo la procedura on line e procedere alla sottoscrizione, trattandosi di una firma elettronica avanzata, tramite una password temporanea generata automaticamente e inviata al firmatario tramite SMS o e-mail. Dopo la sottoscrizione, la Proposta di Contratto diviene irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice Civile, ed è valida per i 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro il suddetto termine, Sinergia comunicherà la propria accettazione ovvero il proprio rifiuto che potranno pervenire sia per iscritto a mezzo posta, e-mail, sia mediante altro supporto durevole oppure mediante l'attivazione del servizio ai sensi dell'Art. 1327 Codice Civile.

2.2 SINERGIA, a seguito della richiesta dei Servizi, si riserva la facoltà di effettuare delle valutazioni di affidabilità creditizia del Cliente e in base all'esito di tali valutazioni, si riserva di:

- a) richiedere specifici metodi di pagamento e/o garanzie (a titolo esemplificativo: domiciliazione della fattura, versamento di una cauzione secondo le modalità comunicate da SINERGIA e di importo proporzionato al costo dei Servizi richiesti);
- b) richiedere il pagamento anticipato di una parte o della totalità del prezzo in occasione di adesione a contratti che prevedono l'acquisto di un Prodotto,
- c) richiedere il preventivo ed integrale adempimento di ogni precedente obbligazione verso SINERGIA, anche per servizi diversi da quello oggetto del Contratto.

La mancata accettazione di quanto sopra, costituisce causa di mancato perfezionamento o di risoluzione del Contratto. SINERGIA si riserva altresì la facoltà di non perfezionare il Contratto e non procedere all'attivazione dei Servizi in caso di accertata morosità intenzionale, maturata anche con altri operatori di comunicazioni elettroniche.

2.3 In nessun caso saranno ritenuti validi documenti che presentino modifiche, cancellazioni o aggiunte da parte del Cliente ovvero conferme d'ordine utilizzanti formati proprietari e/o contenenti termini e condizioni definiti arbitrariamente dal Cliente.

2.4 Qualora l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a SINERGIA, la richiesta non potrà essere accettata e, comunque, il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di SINERGIA nei confronti del Cliente.

2.5 In tutti i casi sopra indicati, SINERGIA provvederà tempestivamente a comunicare al Cliente le ragioni che hanno determinato la mancata attivazione del Servizio. Resta inteso che la mancata attivazione del Servizio potrebbe verificarsi anche in caso di assenza di riferimenti telefonici all'interno del Modulo di adesione, ovvero in caso di mancata risposta da parte del Cliente al tentativo di contatto. In tali casi, il Cliente potrà contattare SINERGIA per chiedere informazioni sulla mancata attivazione del Servizio.

2.6 Salvo diversa richiesta del Cliente in fase di sottoscrizione dell'offerta, il router sarà consegnato e installato presso l'indirizzo indicato dal Cliente in sede di adesione e previo appuntamento telefonico con gli incaricati di SINERGIA.

2.7 SINERGIA fornisce le specifiche e i parametri necessari per la corretta configurazione dei Servizi, ma non provvede all'installazione di router diversi da quelli dalla stessa forniti, così come non risponde per la mancata o ritardata attivazione e il successivo malfunzionamento dei Servizi SINERGIA imputabili al mancato funzionamento di router non forniti dalla stessa. Nel caso in cui il cliente decida di installare un router proprio, questo dovrà essere tecnicamente compatibile ed omologato per tale utilizzo sulla base della normativa europea e nazionale in materia di comunicazioni elettroniche.

2.8 Il Contratto si perfezionerà nel momento in cui SINERGIA attiverà il Servizio a condizione che abbia ricevuto dal Cliente la modulistica di adesione correttamente compilata con i relativi allegati.

2.9 Il Servizio sarà attivato al momento dell'installazione e/o del collegamento del router alla linea di accesso entro un termine massimo indicato nell'offerta e specificato nella Carta dei Servizi che forma parte integrante del presente Contratto. Il segnale di connessione alla Rete Internet equivale all'avviso di iniziata esecuzione di cui all'articolo 1327, co. 2, del c.c.

2.10 Il Contratto è a tempo indeterminato con una durata minima di 24 mesi, salvo diversa durata stabilita all'interno dell'Offerta Commerciale scelta dal Cliente.

2.11 Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione, allegando una fotocopia del proprio documento d'identità e con preavviso di almeno 30 gg, con lettera A/R all'indirizzo della sede legale di SINERGIA (SINERGIA TELECOMUNICATION SRL - Via Pietro Capasso, 29 - 84020, Oliveto Citra (SA), o mediante Posta Elettronica

SINERGIA TELECOMUNICATION S.R.L.

Via Pietro Capasso, 29 - 84020 Oliveto (SA) - Italia

Tel. 08281890492 Fax 08281890492

E-mail: info@sinergiatel.it

Internet: www.sinergiatel.it

P.IVA 05347980657

Certificata all'indirizzo sinergiatelsrl@pec.it. Tale comunicazione deve includere i riferimenti identificativi del Contratto e una copia del documento di identità del sottoscrittore – oppure, se il mezzo impiegato non lo rende possibile, almeno i riferimenti identificativi del detto documento d'identità - e deve specificare se c'è pendente una domanda di trasferimento dell'utenza verso un terzo fornitore.

2.12 Le spese a carico del Cliente che disdice o recede dal Contratto sono specificate in Offerta e consistono : a) degli eventuali costi per dismettere o trasferire l'utenza, (b) della restituzione di sconti e (c) dei ratei residui del prezzo di servizi o prodotti eventualmente acquistati congiuntamente al servizio principale. Rimane fermo l'obbligo di pagare il corrispettivo di quanto fruito fino alla data di efficacia del recesso o della disdetta (si precisa ad esempio che, in caso di fatturazione bimestrale, il recesso esonera il cliente dal pagamento del canone bimestrale solo se notificato 30 giorni prima dell'inizio del primo mese del bimestre di riferimento. In mancanza, sarà dovuto il pagamento dell'intero canone relativo).

2.13 Qualora il Cliente receda prima della durata di impegno minimo eventualmente prevista dall'offerta sottoscritta, SINERGIA potrà richiedere, inoltre, il pagamento delle spese, giustificato dai costi sostenuti, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i costi di disattivazione (quantificati in base al servizio erogato) sommati a eventuali sconti o promozioni applicati al momento della stipula del Contratto ed i cui valori verranno calcolati nel rispetto della Delibera 487/18/CONS e s.m.i.

2.14 Se il Cliente che ha optato per il pagamento rateale del contributo di attivazione, del corrispettivo relativo ad altri servizi di assistenza tecnica o ad altri servizi accessori ovvero di Prodotti, offerti congiuntamente ai Servizi, recedesse anticipatamente ovvero dovesse comunicare la propria disdetta al Contratto, SINERGIA si riserva il diritto di addebitare il pagamento delle rate residue relative in un'unica soluzione, a meno che con la disdetta o con l'esercizio del recesso, oppure in un momento successivo, il CLIENTE esprima la volontà di continuare a pagare le rate residue alla scadenza prevista dal piano rateale indicato nel Contratto.

2.15 Fermo quanto indicato ai commi precedenti, il Cliente Consumer, in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, può esercitare il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli articoli 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 Consumer deve inviare una comunicazione scritta a SINERGIA con cui manifesta espressa volontà di recedere dai Servizi e riportare la data in cui la richiesta di attivazione dei Servizi stessi è stata accettata da SINERGIA. Inoltre, tutti gli apparati eventualmente forniti con l'attivazione dei Servizi devono essere restituiti tramite spedizione a carico del Cliente all'indirizzo di SINERGIA, integri e corredati di tutti gli eventuali accessori e contenuti nell'imballo originale entro i 14 (quattordici) Giorni dalla data in cui il Cliente ha comunicato di voler recedere ai sensi degli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005.

2.16 SINERGIA, entro 14 Giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso di cui all'art. 2.14, si farà carico di provvedere al rimborso degli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diverse indicazioni. Il Cliente Consumer che richiede espressamente l'attivazione immediata del Servizio prima della scadenza del termine di ripensamento, prende atto che, in caso di esercizio del diritto di recesso entro tale termine, sarà tenuto a corrispondere a SINERGIA un importo proporzionale ai servizi effettivamente prestati fino al momento del recesso, ai sensi dell'art. 57, comma 3, del Codice del Consumo. Tutti i recapiti utili per l'esercizio del diritto di recesso sono disponibili sul sito www.sinergiatel.it e nella Carta dei Servizi.

2.17 SINERGIA potrà recedere dal contratto, qualora risulti che il Cliente abbia fornito dati identificativi non corretti, mediante e-mail inviata al domicilio elettronico comunicato dal Cliente cui faccia seguito conferma scritta da inviarsi al domicilio fisico dal medesimo Indicato.

3. Descrizione del Servizio

3.1 Accesso ad internet

Il Servizio consente al Cliente di accedere alla rete Internet in modalità wireless o fibra secondo la velocità di connessione e la tariffazione propria dell'Offerta Commerciale prescelta. L'accesso al Servizio è consentito esclusivamente mediante i codici di identificazione del Cliente (User ID e Password) forniti da SINERGIA a seguito della sottoscrizione del Modulo di Adesione. L'attivazione del Servizio viene richiesta tramite sottoscrizione del Modulo di Adesione.

3.1.1 Il Servizio di Accesso a Internet consente al Cliente di collegarsi a Internet con la infrastruttura, la tecnologia, le caratteristiche minime ed i limiti indicati nel Contratto e sue modifiche. SINERGIA informa il Cliente della velocità reale del collegamento rilevata in fase di collaudo, e si impegna contrattualmente ai sensi della Delibera 156/23/CONS e s.m.i. a garantire i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio indicati nel Contratto e nella Carta dei Servizi per la velocità di trasmissione dati e cioè, la banda minima in downloading e in uploading. Se, attraverso il servizio di verifica gratuito della qualità del Servizio previsto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per tali indicatori (v.

SINERGIA TELECOMUNICATION S.R.L.

Via Pietro Capasso, 29 - 84020 Oliveto (SA) – Italia

Tel. 08281890492 Fax 08281890492

E-mail: info@sinergiatel.it

Internet: www.sinergiatel.it

P.IVA 05347980657

www.misurainternet.it), nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli indicati da SINERGIA per lo specifico Servizio può presentare entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, reclamo circostanziato a SINERGIA nelle modalità di cui alla Carta servizi, specificando nell'oggetto "reclamo misura internet" e allegando il certificato della misura effettuata, oppure trasmettere il certificato a SINERGIA tramite lo stesso servizio di verifica gratuita. SINERGIA dovrà ripristinare il livello di qualità del Servizio garantito nel Contratto entro 30 giorni da siffatto reclamo. Dopo l'intervento di SINERGIA e comunque non prima di 30 giorni dalla data del primo certificato, il Cliente può effettuare una seconda verifica e qualora anche i risultati riportati sul secondo certificato risultassero peggiori rispetto a quelli garantiti da SINERGIA, recedere senza alcun costo dal servizio di accesso ad Internet, mediante comunicazione da inviare a SINERGIA anche a mezzo di posta elettronica purché confermata mediante PEC e/o raccomandata A/R nelle 48 ore successive; il recesso avrà effetto decorsi 30 giorni dalla sua ricezione. In alternativa, con la medesima modalità, il Cliente può modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo, se presente nel listino SINERGIA, ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima infrastruttura e tecnologia sottostante e con caratteristiche qualitative conformi a quelle misurate sul suo accesso.

3.1.2 In ogni caso il Cliente prende atto e accetta che le velocità effettive di accesso e di navigazione in Internet in un dato momento dipendono da una molteplicità di fattori tecnici, alcuni dei quali non imputabili a SINERGIA, quali: sopravvenuto degrado della linea fisica di accesso, il livello di congestione della rete Internet e la capacità dei server dei siti web cui ci si collega, le caratteristiche degli apparati del Cliente non oggetto del Contratto, problematiche inerenti la non corretta installazione di hardware e/o software effettuata dal Cliente o da terzi incaricati dal Cliente, il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e, o ancora l'uso di tecnologie di accesso wireless su frequenze in banda condivisa (Wi-Fi) che per Legge sono senza protezione da interferenze elettromagnetiche e presentano il rischio che il segnale radio sia ostacolato, attenuato o annullato dalla distanza della stazione base di riferimento e da altre specifiche condizioni ambientali, architettoniche, di talché l'impiego di tali modalità esclude che SINERGIA possa garantire la qualità del Servizio fruito e può comportare per il Cliente l'onere di installare ulteriori componenti a sue cure e spese per migliorare la fruizione del Servizio. Ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che "i servizi in FWA vengono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze". Pertanto, SINERGIA non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da:

- interferenze elettromagnetiche non dipendenti da SINERGIA stessa,
- imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, o derivanti dalla perdita della visibilità ottica tra la sede/abitazione del Cliente e la Stazione Radio Base in disponibilità di SINERGIA, dovuta a edificazione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private e/o crescita di alberi.
- forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da SINERGIA e dipendenti da fatti naturali o dei terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi. Qualora le cause di indisponibilità permanente del Servizio non siano da imputare al Cliente, il Contratto si intenderà risolto e null'altro sarà dovuto a SINERGIA salvo la restituzione di eventuali dispositivi e/o corrispettivi pregressi.

3.1.3 Il Cliente provvede a proprie cure e spese alla alimentazione degli apparati e sistemi impiegati per fruire del Servizio e prende atto che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, a meno che il Cliente si organizzi per sopperirvi, il Servizio non può funzionare. Se per fruire del Servizio utilizza apparati e sistemi che non siano oggetto del Contratto, il Cliente garantisce, a proprie cure e spese, che gli stessi siano debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, correttamente funzionanti, compatibili con i sistemi e servizi di SINERGIA e conformi alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione e accesso indicati da SINERGIA, e deve fornire a SINERGIA e agli addetti da questa incaricati ogni cooperazione tecnica necessaria a consentire il collaudo del Servizio erogato e a verificarne il corretto funzionamento, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile a SINERGIA.

3.1.4 SINERGIA potrà installare presso la sede/abitazione del Cliente, con onere e responsabilità a carico di quest'ultimo, gli impianti, le apparecchiature e quant'altro rilevanti necessario per la fornitura e per la corretta utilizzazione del Servizio, tenendo conto delle specifiche esigenze del Cliente.

3.1.5 L'Attivazione del servizio richiesto avverrà entro 90 giorni lavorativi decorrenti dalla sottoscrizione del Contratto da parte del CLIENTE. SINERGIA non risponderà per ritardi e/o mancate attivazioni causati da impedimenti tecnici e/o amministrativi non imputabili a SINERGIA (quali, in via esemplificativa e non esaustiva: ritardi imputabili ad operatori terzi con cui SINERGIA collabora; ritardi imputabili a comportamenti ostativi o non collaborativi del CLIENTE). Per ore lavorative si intendono le ore comprese tra le 9:00 e le 18:00 dal lunedì al venerdì, esclusi festivi nazionali.

3.1.6 SINERGIA si impegna ad erogare con continuità e regolarità il Servizio, in conformità con le caratteristiche tecniche indicate nell'Offerta Commerciale, riservandosi, comunque, la facoltà di modificare in ogni momento queste ultime al

fine di adeguarle a sopravvenute esigenze tecniche o al mutato contesto normativo, dandone immediata informativa al Cliente.

3.2 Fonia

Il Servizio di Telefonia su IP, ove previsto dal contratto sottoscritto dal CLIENTE, viene erogato da SINERGIA mediante l'utilizzo di numerazioni concesse da terzi fornitori.

3.2.1 Il Servizio Telefonico consente al Cliente di effettuare e ricevere, direttamente o indirettamente, chiamate nazionali e internazionali, tramite uno o più numeri che figurano nel piano di numerazione nazionale, con le modalità, caratteristiche tecniche ed i limiti dello specifico Servizio Telefonico del Contratto. Il Servizio Telefonico include l'accesso gratuito al numero unico di emergenza (NUE) "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali con localizzazione del chiamante all'indirizzo della fornitura. Il Servizio Telefonico non consente al Cliente la selezione o preselezione di un terzo operatore e l'effettuazione di chiamate a talune numerazioni speciali. Il Servizio di Telefonia su IP consente al Cliente di effettuare e/o ricevere comunicazioni vocali nazionali (verso rete fissa e mobile) ed internazionali, grazie alla tecnica denominata VoIP (Voice Over Internet Protocol), con le modalità tecniche di fornitura, accesso e fruizione del servizio di seguito evidenziate.

3.2.2 Il Cliente prende atto ed accetta che il servizio VoIP presuppone un'idonea connessione ad internet con SINERGIA. In difetto di tale idonea ed attiva connessione di rete, SINERGIA non garantisce la disponibilità e qualità del Servizio di Telefonia su IP, né risponde di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti.

3.2.3 Il Servizio può essere configurato per l'uso da telefono fisso tramite apparecchi telefonici standard non forniti da SINERGIA.

3.2.4 L'accesso e l'utilizzo del Servizio di Telefonia su IP avviene attraverso una procedura di autenticazione informatica, con un codice di identificazione del Cliente (username) e una parola chiave (password/PIN) la cui conoscenza da parte di terzi consente a questi ultimi l'utilizzo dei Servizi in nome del Cliente. Pertanto, il Cliente è tenuto a conservare la password/PIN con la massima riservatezza.

3.2.5 Il Cliente prende atto ed accetta che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, a meno che il Cliente si organizzi per sopperirvi, il Servizio di Telefonia su IP non può funzionare.

3.2.6 SINERGIA può assegnare al Cliente una o più numerazioni telefoniche geografiche (la prima cifra di tali numerazioni è 0) appartenenti al Piano di Numerazione Nazionale, oppure attivare il servizio su numerazioni già attive. Tali numerazioni sono raggiungibili da tutte le utenze telefoniche e consentono al Cliente di effettuare chiamate dirette verso utenti della rete telefonica pubblica fissa e mobile nazionale e internazionale. Le tariffe relative a detti servizi sono indicate sul sito www.sinergiatel.it e sono suscettibili di aggiornamenti periodici da parte di SINERGIA. SINERGIA associa numeri geografici all'indirizzo dichiarato dal Cliente. L'uso di tali numeri (inclusi i numeri su tecnologia VoIP) fuori dall'area del prefisso o dall'indirizzo registrato può compromettere i Servizi di Emergenza. Ciò è dovuto alla dipendenza tra numero chiamante e posizione fisica. Pertanto, SINERGIA raccomanda l'uso del servizio solo all'indirizzo contrattuale per garantire sicurezza ed efficacia dei soccorsi.

3.2.7 Il Cliente prende atto inoltre che SINERGIA potrà, con un preavviso scritto di almeno 60 giorni, sostituire il numero assegnato con altro numero. Il Cliente prende atto che l'assegnazione di numeri in suo favore è condizionata all'ottenimento, da parte di SINERGIA, del consenso al trattamento dei suoi dati anagrafici necessario per ottemperare agli obblighi previsti in tema di privacy, elenchi telefonici e di prevenzione e repressione di reati.

3.2.8 Il Cliente è informato del fatto che l'attivazione del Servizio potrà avvenire in forma progressiva. In una prima fase potrebbero non essere disponibili tutti i servizi aggiuntivi e le chiamate verso alcune numerazioni speciali.

3.2.9 SINERGIA non garantisce la funzionalità del Servizio di Telefonia su IP per la connessione di fax, terminali POS (Point Of Sale - sistemi di pagamento con carta di credito), SISAL, Lottomatica, Centralini e sistemi di comunicazioni dati.

3.2.10 Quando SINERGIA dispone la sospensione dell'erogazione del Servizio Telefonico per ragioni amministrative - ad esempio perché si è esaurito il credito disponibile di un Servizio Telefonico prepagato, oppure, perché si avvale della facoltà contrattuale di sospendere l'erogazione del Servizio per mancato pagamento - l'accesso ai servizi di emergenza è garantito come da disposizioni di Legge, in tutti i casi in cui sia tecnicamente possibile. È mera facoltà di SINERGIA consentire il traffico entrante pendente la sospensione.

3.2.11 La cessazione dei servizi di SINERGIA non riattiva automaticamente il servizio telefonico con altri operatori. Il Cliente deve stipulare un nuovo contratto per mantenere un servizio attivo.

3.2.12 Dopo il recesso, SINERGIA cessa definitivamente il servizio senza possibilità di ripristino. Il Cliente mantiene il diritto di portabilità del numero per 60 (sessanta) giorni dalla cessazione, sia verso SINERGIA stessa che verso altri operatori. Questa finestra temporale offre flessibilità nel mantenere la continuità delle comunicazioni durante il cambio di operatore.

3.2.13 Il Cliente ha diritto all'inserimento gratuito negli elenchi telefonici pubblici. SINERGIA fornisce un modulo informativo sulle responsabilità relative a inserimento, uso, modifica e cancellazione dei dati personali negli elenchi,

SINERGIA TELECOMUNICATION S.R.L.

Via Pietro Capasso, 29 - 84020 Oliveto (SA) - Italia

Tel. 08281890492 Fax 08281890492

E-mail: info@sinergiatel.it

Internet: www.sinergiatel.it

P.IVA 05347980657

conformemente alla Legge. La mancata restituzione del Modulo DBU da parte del Cliente implicherà il mantenimento dello stato attuale di pubblicato / non pubblicato. Gli elenchi sono realizzati da terzi, SINERGIA non è responsabile per mancati o inesatti inserimenti imputabili a terzi o al Cliente stesso.

3.2.14 In tutti i casi, l'attivazione del servizio da parte di SINERGIA non comprende la connessione e configurazione di dispositivi di proprietà del Cliente. In detti casi, il Cliente è tenuto a garantire la presenza dei propri tecnici e di eventuali società esterne di cui si avvale il giorno dell'installazione.

3.2.15 Il Servizio deve essere utilizzato in modo appropriato e conforme alla normativa vigente in materia. Il Servizio è destinato esclusivamente all'uso personale e non può essere impiegato per chiamate automatizzate o continue, né per generare reddito diretto o indiretto. SINERGIA si riserva il diritto di intervenire sul servizio mediante limitazioni, sospensioni o modifiche qualora rilevi modalità di fruizione anomale rispetto ai parametri standard. Tali interventi possono essere attivati in presenza di minutaggio che ecceda significativamente la media dei cicli di fatturazione antecedenti o nel caso in cui il collegamento venga utilizzato per applicazioni particolari non conformi all'uso ordinario previsto.

4. Utilizzo del Servizio

4.1 Il Servizio è destinato esclusivamente ad utilizzo personale e non commerciale. E' fatto divieto al cliente di rivendere il servizio e di utilizzare lo stesso in violazione di qualsivoglia legge o regolamento o in maniera impropria.

4.2 Il Cliente si impegna a conservare i propri codici di identificazione (User ID e Password) con la massima diligenza e riservatezza e a non comunicare, in nessun caso, gli stessi a terzi, anche qualora consenta loro di utilizzare il Servizio.

4.3. Nei casi di furto, appropriazione, smarrimento o perdita dei codici di identificazione (User ID e/o Password), il Cliente dovrà immediatamente comunicare tali evenienze a SINERGIA mediante messaggio di posta elettronica all'indirizzo servizioclienti@sinergiatel.it.

4.4 Il Cliente è responsabile dei danni che per effetto dell'inadempimento degli obblighi di cui al presente articolo dovessero prodursi in capo a SINERGIA.

4.5. Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge e/o da altre previsioni delle presenti Condizioni generali di contratto o dall'Offerta Commerciale, il Cliente si impegna a rispettare e fare rispettare le seguenti previsioni:

- a) operare per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni della legge italiana in materia di tutela, civile e penale, di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche;
- b) utilizzare il Servizio in conformità a tutte le disposizioni legislative e regolamentari applicabili;
- c) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione Informazioni, dati e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti e a non consentire a terzi di utilizzare il Servizio ai fini di cui sopra;
- d) non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio, diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi;
- e) non violare la segretezza della Posta Elettronica indirizzata o destinata a soggetti terzi;
- f) utilizzare il Servizio esclusivamente in relazione all'ambito della propria attività;
- g) preservare e/o far preservare con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità dei codici di accesso impedendo che queste vengano utilizzate impropriamente, indebitamente, o senza sua autorizzazione, e rimanendo comunque responsabile per ogni uso siffatto delle stesse; il Cliente si impegna altresì a comunicare prontamente a SINERGIA lo smarrimento, il furto o la perdita dei propri codici di accesso;
- h) consentire, previo preavviso, al personale di SINERGIA o a terzi da esso incaricati, muniti di documenti di riconoscimento, il pronto accesso ai propri locali per eseguire gli interventi necessari per l'erogazione e il corretto utilizzo del Servizio;
- i) prestare ogni necessaria collaborazione al fine di consentire a SINERGIA di verificare il regolare funzionamento del Servizio.

5. Servizio Clienti e condizioni di assistenza

5.1 SINERGIA mette a disposizione del Cliente un apposito help desk contattabile per le informazioni tecniche, amministrative e commerciali, al quale vanno indirizzate tutte le richieste di assistenza relative al Servizio.

5.2 Al fine di attivare l'assistenza tecnica, il Cliente deve necessariamente segnalare i malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio direttamente al Servizio Clienti.

Le segnalazioni possono essere comunicate unicamente mediante:

- Chiamate al Numero telefonico 08281890492 (Servizio Clienti) o al Numero Verde 800987731 disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30, il Sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00;
- A mezzo mail, al seguente indirizzo di posta elettronica servizioclienti@sinergiatel.it oppure mediante raccomandata A/R all'indirizzo SINERGIA Telecomunication, Via Pietro Capasso, 29 – 84020 Oliveto Citra (SA).
- Accedendo all'Area Clienti presente sul sito www.sinergiatel.it;
- Eventuali ulteriori canali comunicati al Cliente sul sito www.sinergiatel.it o in fattura.

SINERGIA TELECOMUNICATION S.R.L.

Via Pietro Capasso, 29 - 84020 Oliveto (SA) – Italia

Tel. 08281890492 Fax 08281890492

E-mail: info@sinergiatel.it

Internet: www.sinergiatel.it

P.IVA 05347980657

5.3 SINERGIA si impegna a richiamare il Cliente per effettuare una diagnosi da remoto e risolvere la problematica in modo gratuito entro la fine della giornata lavorativa successiva a quella della segnalazione, ove tecnicamente possibile. Laddove sia necessario intervenire in loco per la risoluzione della problematica segnalata, SINERGIA si impegna ad intervenire entro un massimo di 3 (tre) giorni lavorativi dalla diagnosi telefonica. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati nei tempi tecnici strettamente necessari e gli interventi per i quali sia necessario l'intervento di operatori terzi, quali, a titolo esemplificativo, Open Fiber e Telecom Italia.

5.4 La gestione dei guasti e/o disservizi sarà gratuita, esclusi i casi di guasti e/o disservizi imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Ove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione e/o ufficio del Cliente per la riparazione del guasto o per l'attivazione del Servizio, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale SINERGIA o incaricato da SINERGIA.

5.5 Nell'ipotesi in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente che comporti un intervento tecnico in loco, si accerti la perfetta funzionalità del Servizio, ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a SINERGIA, il suddetto intervento verrà definito "intervento a vuoto". A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, si citano di seguito alcune casistiche riconducibili ad un intervento a vuoto:

- Mancata presenza del cliente all'appuntamento concordato;
- Presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili col Servizio;
- Errata configurazione dei parametri di rete da parte del Cliente, non in linea con quanto indicato dal supporto SINERGIA e/o manomissione degli apparati;
- Personal Computer e/o Router del cliente non correttamente configurati e/o con problemi tecnici e/o obsoleti;
- Mancanza di alimentazione elettrica all'antenna;
- Cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate;
- Reset dell'antenna o del router tramite pressione sull'apposito pulsante allocato sulla stessa o sull'alimentatore.

5.6 In caso di "intervento a vuoto", a titolo di rimborso dei costi sostenuti, saranno addebitati al Cliente i seguenti importi:

- € 35,00 in caso di interventi effettuati entro il raggio di 15 chilometri di distanza dalla sede di SINERGIA;
- € 45,00 in caso di interventi effettuati oltre il raggio di 15 chilometri di distanza dalla sede di SINERGIA.

5.7 Per la riparazione dei guasti e/o disservizi di cui all'art. 5.5 verrà applicata la tariffa oraria di € 25,00 per ciascun tecnico intervenuto. La tariffa si intende riferita singolarmente a ogni tecnico impiegato nell'intervento e sarà calcolata in base alle ore effettivamente prestate. Le frazioni di ora superiori a 15 minuti saranno arrotondate all'ora intera.

5.8 A detti costi andranno aggiunti quelli necessari alla riparazione o alla sostituzione degli apparati forniti in comodato d'uso o noleggio per cause imputabili al Cliente.

5.9 SINERGIA non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente, laddove le segnalazioni e le richieste di assistenza vengano effettuate con modalità diversa da quelle descritte al punto 5.2.

5.10 Tutti gli interventi tecnici relativi all'attivazione, alla configurazione al funzionamento ed all'assistenza del Servizio così come all'installazione e manutenzione delle relative apparecchiature hardware, dovranno essere eseguite esclusivamente da personale autorizzato da SINERGIA.

5.11 SINERGIA non potrà essere ritenuta responsabile per le modifiche, le riparazioni o manomissioni effettuate da personale non autorizzato e per le eventuali interruzioni o malfunzionamenti ad esse collegate.

5.12 Laddove il disservizio dipenda da rete terza, SINERGIA sarà tenuta unicamente all'apertura di un ticket verso il fornitore wholesale ed al monitoraggio dell'evasione dello stesso.

5.13 SINERGIA manterrà attivo il servizio di assistenza telefonica anche per i 6 mesi successivi alla data di risoluzione del Contratto, allo scopo di consentire al Cliente di poter gestire e chiudere senza difficoltà eventuali pendenze contrattuali o relative al passaggio ad altro operatore.

6. Risoluzione del Contratto

6.1 SINERGIA potrà risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, in ogni caso in cui quest'ultimo sia inadempiente ad una qualsiasi delle obbligazioni di cui agli artt. 4 (Utilizzo del Servizio), 7 (Servizi Corrispettivi e modalità di pagamento), 9 (Garanzie), 11 (Sospensione dei Servizi) e 12 (Uso improprio dei Servizi) delle presenti condizioni generali di contratto.

6.2 Il Contratto sarà automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1353 c.c., nel caso in cui il Cliente sia sottoposto a procedura fallimentare o altra procedura concorsuale, o diventi insolvente, o venga messo in liquidazione, o sia sottoposto a procedure esecutive o venga elevato protesto a suo carico.

6.3 SINERGIA potrà, altresì, adottare le misure cautelative ritenute opportune in relazione all'uso fatto dal Cliente di tutti i servizi forniti, nel caso in cui tale uso pregiudichi in qualsiasi modo SINERGIA stesso e la sicurezza della sua rete e/o costituisca violazione o anche pregiudizio alcuno dei diritti di terzi.

SINERGIA TELECOMUNICATION S.R.L.

Via Pietro Capasso, 29 - 84020 Oliveto (SA) - Italia

Tel. 08281890492 Fax 08281890492

E-mail: info@sinergiatel.it

Internet: www.sinergiatel.it

P.IVA 05347980657

6.4 In ogni caso, la risoluzione del Contratto non farà venire meno l'obbligo del Cliente di provvedere al pagamento dei corrispettivi dovuti e non ancora pagati.

6.5 In tutti i casi di chiusura del contratto per morosità del cliente con contestuale cessazione della linea internet da parte di SINERGIA, il Cliente, laddove intenda ripristinare il servizio, sarà tenuto a corrispondere preventivamente a SINERGIA la somma di € 110,00 quale costo di riattivazione del servizio, oltre al pagamento di quanto contrattualmente dovuto fino al momento della cessazione.

7. Servizi Corrispettivi e modalità di pagamento

7.1 Il corrispettivo e le condizioni di pagamento relative al Servizio sono indicate nel Modulo di Adesione e nell'Offerta Commerciale accettata dal Cliente e dovranno essere regolati secondo le modalità e nei termini ivi previsti.

7.2 La fatturazione dei canoni per i servizi di accesso ad internet sarà uniformata alla scadenza dell'anno solare, ossia al 31 Dicembre; pertanto le fatture saranno emesse entro il giorno 5 del mese, con scadenza del pagamento a 20 giorni dalla data di emissione della fattura. Inoltre la fattura sarà emessa con modalità anticipata per i Servizi flat, mentre per altri Servizi a consumo la fattura avrà cadenza posticipata; entrambe le fatturazioni decorreranno dalla data di attivazione del Servizio. La fattura è emessa in formato elettronico ai sensi di legge. Una copia di cortesia in formato PDF o cartaceo potrà essere resa disponibile al Cliente tramite area riservata sul sito www.sinergiatel.it o su richiesta scritta dello stesso. Eventuali costi relativi all'invio delle fatture e all'incasso delle stesse saranno a carico del Cliente. SINERGIA ha facoltà di modificare i corrispettivi del Servizio secondo le modalità previste nelle presenti Condizioni Generali.

7.3 Qualora per l'attivazione del Servizio fosse necessario l'intervento di adeguamento di altri operatori e/o fornitori i relativi costi sono interamente a carico del Cliente.

7.4 Nel caso in cui il Cliente adotti l'addebito SEPA come modalità di pagamento e lo stesso non vada a buon fine per cause imputabili al Cliente (es. fondi insufficienti, conto chiuso, revoca o sospensione del mandato, mancata autorizzazione della banca), il pagamento si intenderà non effettuato. Nei casi di cui sopra, oltre al pagamento dell'importo originariamente dovuto, il Cliente sarà tenuto a corrispondere al Fornitore, a titolo di rimborso forfettario dei costi sostenuti per la gestione dell'insoluto stesso, un importo pari a € 5,00 (Euro Cinque/00), per ciascun addebito non andato a buon fine. In caso di reiterati insoluti, Sinergia si riserva la facoltà di sospendere il servizio e/o di revocare il pagamento mediante addebito SEPA, richiedendo al Cliente l'adozione di una diversa modalità di pagamento.

7.5 In caso di ritardato pagamento delle somme dovute, a decorrere dal giorno successivo alla data di scadenza indicata in Fattura, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli interessi di mora calcolati su base giornaliera al tasso legale maggiorato di 2 punti percentuali, fino all'effettivo saldo.

7.6 Le indennità di cui al punto 7.5 saranno addebitate da SINERGIA nella prima Fattura utile successiva al pagamento della Fattura rimasta, in tutto o in parte, insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale l'indennità verrà addebitata con la Fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.

7.7 SINERGIA si riserva in ogni caso la facoltà di sospendere la fornitura del Servizio e/o di risolvere il Contratto in caso di ritardo nei pagamenti del corrispettivo da parte del Cliente, anche se non ripetuto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., secondo le modalità di cui all'art. 11, fermi gli ulteriori rimedi di legge.

7.8 In presenza di fatturazioni reciproche si darà luogo alla compensazione finanziaria delle fatture attive e passive ai sensi dell'Art.1241 c.c. e seguenti.

7.9 Ogni eventuale concessione da parte di SINERGIA, promozione e/o abbuono sui corrispettivi del Servizio è limitata alle circostanze specifiche per le quali è stata concessa e pertanto non potrà costituire, in nessun caso, precedente o uso contrattuale a favore del Cliente.

8. Modifiche delle Condizioni di Contratto - Comunicazioni tra le parti

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

8.2 Le modifiche che comportino un aumento delle tariffe del Servizio o di altri oneri economici a carico del Cliente, avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso entro e non oltre i 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione di modifica, inviando una raccomandata A/R indirizzata a SINERGIA con sede legale in Via Pietro Capasso, 29 – 84020, Oliveto Citra (SA) o a mezzo PEC all'indirizzo sinergiatelsrl@pec.it. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, le variazioni si intenderanno accettate definitivamente dallo stesso.

8.3 Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di modifica, si applicheranno le precedenti condizioni contrattuali per i servizi fruiti fino alla data di disattivazione. Se il recesso viene

esercitato tra il 31° (trentunesimo) e il 60° (sessantesimo) giorno, si applicheranno le nuove condizioni contrattuali per il periodo eccedente i primi 30 (trenta) giorni, fino alla data di disattivazione dei servizi.

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

9. Acquisto delle apparecchiature - Noleggio - Garanzia

9.1 Qualora, concordemente con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di SINERGIA o di terzo indicato dalla stessa di dispositivi hardware necessari alla fornitura del Servizio, questo avverrà secondo le condizioni economiche indicate nel materiale informativo ed i dispositivi saranno noleggiati o ceduti in proprietà come specificato nel materiale informativo. In caso di pagamento rateale del corrispettivo dovuto per il dispositivo acquistato, il Cliente assume i rischi dal momento della consegna. In caso di mutamento dell'opzione prescelta in un'offerta che non preveda il noleggio di dispositivi o di risoluzione del contratto prima della sua scadenza naturale, il Cliente si obbliga a corrispondere le rimanenti rate dell'acquisto, fino al saldo. Il corrispettivo dovuto per i dispositivi acquistati e le spese per l'installazione non sono rimborsabili al Cliente.

9.2 I dispositivi hardware SINERGIA concessi in noleggio o acquistati dal Cliente sono da considerarsi prodotti sicuri in condizioni di uso normali o ragionevolmente prevedibili, essi sono altresì coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia. In ogni caso, la Garanzia del prodotto non copre eventuali danni cagionati dai dispositivi o da una errata utilizzazione degli stessi ed è esclusa nei seguenti casi:

- a. interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da SINERGIA;
- b. rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili;
- c. danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione;
- d. difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici;
- e. uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.

In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia, il Cliente dovrà dare comunicazione al Servizio Assistenza SINERGIA. Detta segnalazione dovrà essere effettuata nel termine di 7 giorni dalla scoperta del difetto laddove concerna dispositivi SINERGIA acquistati dal Cliente, e, in ogni caso, non oltre i 30 giorni dall'acquisto degli stessi. I vizi segnalati dal Cliente oltre tali termini non sono coperti da garanzia.

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

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

9.5 Le apparecchiature e i dispositivi concessi al Cliente in noleggio restano di proprietà di SINERGIA. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare le apparecchiature ricevute e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento che ecceda l'uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi per alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute ed a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo l'apparecchio per eseguirvi interventi di qualsiasi natura.

9.6 Nelle ipotesi in cui i dispositivi siano da SINERGIA concessi in noleggio, la durata del noleggio, in ragione della intrinseca connessione, corrisponde alla durata del contratto per l'erogazione del Servizio. La cessazione del contratto per qualunque causa determina di diritto la risoluzione del contratto di noleggio.

9.7 In caso di cessazione del Contratto, di recesso o mutamento dell'opzione prescelta, il Cliente si impegna a disinstallare, imballare e restituire a sue spese a SINERGIA entro 30 giorni le apparecchiature ricevute in noleggio. Nel caso in cui la restituzione non sia eseguita nel termine di trenta giorni, il Cliente dovrà corrispondere a SINERGIA una penale di Euro 100,00 (cento/00).

10. Migrazione e portabilità

10.1 Il Cliente del servizio di Accesso ad Internet e del Servizio Telefonico può chiedere il passaggio da un fornitore (donating) ad un altro fornitore (recipient) da e verso SINERGIA (di seguito anche: Migrazione) e/o, facendone richiesta, conservare il/i proprio/i numero/i con il nuovo fornitore del servizio nei limiti d'uso della numerazione stessa (di seguito anche: Portabilità).

SINERGIA TELECOMUNICATION S.R.L.

Via Pietro Capasso, 29 - 84020 Oliveto (SA) - Italia

Tel. 08281890492 Fax 08281890492

E-mail: info@sinergiatel.it

Internet: www.sinergiatel.it

P.IVA 05347980657

10.2 Per i Servizi erogati su infrastruttura d'accesso proprietaria ("Rete SINERGIA"), sino a diversa disposizione di Legge che imponga e disciplini l'eventuale Migrazione, è consentita la sola Portabilità. Nel caso di Servizio Telefonico su linea ISDN multinumero la Portabilità da e verso SINERGIA può riguardare i numeri secondari solo se è chiesta anche per il principale.

10.3 La richiesta di Migrazione e/o Portabilità presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il donating per il servizio da trasferire. Anche ai fini del buon esito del trasferimento, il Cliente deve trasmettere a SINERGIA la richiesta utilizzando i canali di contatto e/o le modalità di richiesta disponibili sul sito www.sinergiatel.it. La richiesta di Migrazione e/o Portabilità può non sollevare il Cliente da obblighi verso il donating per i servizi cessati in conseguenza della richiesta.

10.4 Il buon fine della procedura di Migrazione e/o Portabilità presuppone la fornitura esatta a cura del Cliente dei dati relativi all'utenza da trasferire, ivi inclusi i codici alfanumerici che servono ad identificare univocamente l'operatore di provenienza, la risorsa della rete locale di accesso e/o di numerazione e il servizio da trasferire al recipient (di seguito anche: Codice di Trasferimento dell'Utenza). Il Codice di Trasferimento dell'Utenza è fornito obbligatoriamente dal donating in fattura e su specifica richiesta dell'utente comunicato anche via mail entro 24 ore dalla richiesta e, ove possibile, comunicato anche in tempo reale tramite il servizio di assistenza clienti, via call center, IVR o la sezione ad accesso riservato dedicata al cliente sul sito web dell'operatore stesso. Il Cliente dovrà conservare il Codice di Trasferimento dell'Utenza fornito da SINERGIA con diligenza e segretezza, consapevole che tutte le richieste pervenute a SINERGIA con il Codice di Trasferimento dell'Utenza saranno univocamente riferite al Cliente e processate.

10.5 Migrazione e/o Portabilità sono procedure che coinvolgono più operatori: il donating, il recipient nonché l'operatore titolare della rete di accesso locale e/o titolare dei diritti d'uso della numerazione oggetto di trasferimento (donor). La relativa richiesta è evasa dagli operatori coinvolti seguendo una procedura dagli stessi concordata e regolata dalla Legge.

10.6 Il buon esito della Migrazione e/o Portabilità dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta del Cliente. SINERGIA non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o Portabilità, causati da fatti imputabili ad operatori terzi e/o al Cliente.

10.7 La richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore se completa dei dati necessari obbliga SINERGIA a collaborare alla procedura nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge, salva 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. SINERGIA non risponde per disagi e pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese, conseguenti alla mancata conoscenza da parte di SINERGIA della richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore, che siano conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge o del Contratto imputabili al recipient o al Cliente.

10.8 Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta di Migrazione e/o Portabilità il tempo e le modalità necessarie per dare esecuzione alla volontà del Cliente dipendono anche da vincoli di Legge, dalla fase di avanzamento della procedura, e dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti; per il ripristino della situazione precedente, può essere necessario un nuovo contratto con gli annessi oneri; l'Operatore che abbia agito secondo Legge e non sia responsabile di un cambiamento di operatore effettuato contro la volontà dell'utente non è responsabile di eventuali disagi del Cliente, inclusi gli eventuali oneri economici per il ripristino della situazione precedente.

10.9 In caso di cessazione o Migrazione del Servizio Telefonico, senza richiesta del Cliente di Portabilità, trascorsi i termini di Legge, la numerazione dell'utenza può essere riutilizzata senza che il Cliente possa vantare pretese verso SINERGIA per la sua perdita. Si precisa che ai sensi di quanto previsto dalla Delibera 8/22/CIR l'utente potrà richiedere la number portability delle proprie numerazioni cessate entro 60 giorni solari dalla cessazione del contratto.

10.10 Ulteriori Informazioni su modalità e tempi di Migrazione e/o Portabilità sono reperibili su www.sinergiatel.it o tramite il Servizio Clienti.

11. Sospensione dei Servizi

11.1 Il Cliente prende atto che SINERGIA ha il diritto di interrompere il Servizio, senza incorrere in alcuna responsabilità, per necessità di manutenzione (ordinaria e/o straordinaria) impegnandosi, ove possibile, a fornire un'informativa tempestiva al Cliente circa la data di inizio e la durata di dette operazioni. SINERGIA potrà inoltre sospendere il Servizio nei casi previsti all'art. 3.2.15. Le comunicazioni relative alle manutenzioni programmate saranno effettuate tramite e-mail, sms e/o area clienti.

11.2 SINERGIA potrà, altresì, adottare le misure cautelative ritenute opportune in relazione all'uso fatto dal Cliente del Servizio nel caso in cui tale uso pregiudichi la sicurezza della rete di SINERGIA o costituisca violazione o anche pregiudizio alcuno dei diritti di terzi.

SINERGIA TELECOMUNICATION S.R.L.

Via Pietro Capasso, 29 - 84020 Oliveto (SA) - Italia

Tel. 08281890492 Fax 08281890492

E-mail: info@sinergiatel.it

Internet: www.sinergiatel.it

P.IVA 05347980657

11.3 SINERGIA ha facoltà di sospendere il Servizio qualora il Cliente sia in una condizione di morosità derivante dal mancato pagamento dei corrispettivi di cui sopra, previa comunicazione telefonica o tramite posta elettronica. La ripresa del Servizio è subordinata all'integrale pagamento dei Corrispettivi arretrati, oltre gli interessi dovuti.

11.4 Il pagamento sarà considerato ritardato ai fini dell'articolo 11.3 quando effettuato con un ritardo di almeno 15 (quindici) giorni rispetto alla data di scadenza.

11.5 Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino prima che il relativo Contratto sia risolto, è tenuto a corrispondere a SINERGIA quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. Il Servizio verrà riattivato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta ed al Cliente verrà addebitato un importo pari ad € 15,00 per spese amministrative di ripristino nella prima fattura successiva alla sospensione.

12. Clausola risolutiva espressa

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

13. Limitazioni di responsabilità

13.1 SINERGIA non sarà responsabile per malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi causati da (a) forza maggiore, (b) manomissioni o interventi sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da SINERGIA, (c) errata utilizzazione dei Servizi da parte del Cliente, (d) malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente, (e) interruzione totale o parziale di Servizi forniti da altro operatore di telecomunicazioni, tenuto conto che in tali casi la responsabilità di SINERGIA sarà limitata alla pronta segnalazione del disservizio al relativo operatore terzo.

13.2 SINERGIA non sarà responsabile verso il Cliente, e verso i soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o i terzi, per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del Servizio a meno che direttamente imputabili a dolo o colpa grave di SINERGIA.

13.3 SINERGIA non garantisce la permanenza della ampiezza della banda, la quale è soggetta ad oscillazioni dipendenti dal volume di traffico insistente sulle linee impegnate. Il Cliente assume esclusiva responsabilità per (a) utilizzazione diretta o indiretta di apparecchiature terminali collegate alla rete di SINERGIA che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla vigente normativa ovvero non conformi ai requisiti tecnici richiesti o comunque differenti da quelle consigliate o fornite da SINERGIA, ovvero (b) manomissioni o interventi sugli apparati, sulla configurazione o sulle modalità di erogazione del Servizio, posti in essere da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da SINERGIA e (c) il contenuto e le forme delle informazioni e comunicazioni immesse dal Cliente sulla rete Internet.

13.4 In caso di inadempimento delle obbligazioni contrattuali da parte di SINERGIA, la stessa è responsabile limitatamente al danno emergente; resta perciò esclusa la risarcibilità del lucro cessante. E' altresì esclusa la responsabilità per danni non patrimoniali.

13.5 Fermo restando quanto previsto nel precedente paragrafo 13.4, le Parti convengono che SINERGIA non è tenuta a risarcire danni per importi superiori al corrispettivo annuale relativo al servizio offerto.

13.6 Restano in ogni caso esclusi i casi di dolo o colpa grave.

14. Vicende relative al Contratto

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

15. Autorizzazioni del gestore di rete e specifiche tecniche del sistema

15.1 Il Cliente prende atto che SINERGIA fornisce il Servizio in ottemperanza alle condizioni delle autorizzazioni amministrative rilasciate dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy, nonché in conformità alla normativa italiana e comunitaria in materia di telecomunicazioni e che il Servizio fornito da o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, è regolato dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate. Tali normative possono e potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione del Servizio e particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine alla sua utilizzazione.

SINERGIA TELECOMUNICATION S.R.L.

Via Pietro Capasso, 29 - 84020 Oliveto (SA) - Italia

Tel. 08281890492 Fax 08281890492

E-mail: info@sinergiatel.it

Internet: www.sinergiatel.it

P.IVA 05347980657

16. Facoltà di sub-fornitura e subentro

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

16.2 Il subentro permette al Cliente di modificare l'intestazione di una linea attiva nella stessa sede dove si trova l'impianto garantendo così la continuità nell'emissione delle fatture. Il subentro può essere:

- a titolo gratuito nel caso di subentro tra familiari, tra coniugi separati o richiesto da eredi per decesso intestatario;
- a titolo oneroso, al costo di 35,00 €, nel caso di subentro tra estranei.

16.3 Col subentro, il nuovo intestatario assume a proprio carico ogni onere contrattuale del precedente titolare.

Sinergia precisa che la prima fattura intestata al nuovo intestatario della linea sarà disponibile a partire dal mese successivo alla richiesta.

17. Diritti dei consumatori

17.1 Nel caso in cui il presente contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali o attraverso tecniche di comunicazione a distanza ai sensi del D. Lgs. 06 settembre 2005 n. 206 ("Codice del Consumo"), in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 52 e segg e nei limiti previsti dall'art. 59 del Codice del Consumo, si informa il Cliente che potrà esercitare il diritto di recesso senza nessuna penalità a carico dello stesso, dandone comunicazione a SINERGIA presso la sede legale sita in Via Pietro Capasso, 29 – 84020, Oliveto Citra (SA) mediante lettera raccomandata A.R., entro 14 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del contratto. Resta salvo il diritto di SINERGIA di addebitare all'utente per effetto dell'art. 56, comma 3, dello stesso Codice, le spese dirette di restituzione delle apparecchiature o dispositivi concessi in noleggio. La sostanziale integrità del bene da restituire è condizione essenziale per l'esercizio del diritto di recesso.

18. Registro Elettronico del Funzionamento del Servizio (Log)

18.1 Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del Registro dei Collegamenti (dati relativi al traffico telematico, di seguito "Log"), compilato e custodito a cura di SINERGIA o da terzi appositamente autorizzati e finalizzato ad identificare la provenienza della connessione.

18.2 Il predetto registro costituisce piena e incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal Cliente medesimo di fronte a SINERGIA e/o a terzi; esso ha carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito e/o fornito esclusivamente su richiesta dei soggetti espressamente indicati dalla Legge.

18.3 SINERGIA adotta le misure tecniche e organizzative necessarie a garantire la riservatezza del Registro dei Collegamenti.

19. Legge applicabile e foro competente

19.1 Il presente contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente soggette dalla legge italiana anche se eseguite in tutto o in parte all'estero. Salvo che il Cliente sia per legge da considerarsi consumatore, per qualsiasi controversia inerente alla interpretazione o esecuzione del presente contratto è competente in via esclusiva il Foro di Salerno.

20. Validità condizioni contrattuali e implicita accettazione del contratto

20.1 L'avvenuta autenticazione dell'utente per la navigazione Internet, implica l'accettazione da parte dell'utente del presente contratto.

21. Carta dei servizi

21.1 La Carta dei Servizi di SINERGIA definisce gli impegni della Società nei confronti dei Clienti ed i diritti dei Clienti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti ed è indirizzata a tutta la Clientela della società. Attraverso tale documento, SINERGIA si impegna ad operare per ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità nel rispetto delle aspettative e delle esigenze della Clientela ed a semplificare e potenziare e rendere più trasparente il proprio rapporto con il Cliente. La Carta fornisce al Cliente tutte le informazioni necessarie ed utili per inoltrare a SINERGIA segnalazioni, suggerimenti, richieste di chiarimento e reclami. Inoltre la Carta dei Servizi definisce gli standard del servizio quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, che sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio. La Carta dei Servizi è consultabile sul sito web www.sinergiatel.it.

22. Reclami e conciliazione

22.1 SINERGIA è impegnata a fornire un servizio che soddisfi ogni esigenza del Cliente; qualora il Cliente si ritenga insoddisfatto, ha l'onere di contattare l'azienda e segnalare le sue lamentele e gli eventuali reclami.

22.2 Per presentare un reclamo a SINERGIA, il Cliente può utilizzare diverse modalità:

- Contattare il Servizio Clienti al Numero telefonico 08281890492 o al Numero Verde 800987731;
- Inviare una mail all'indirizzo info@sinergiatel.it;

SINERGIA TELECOMUNICATION S.R.L.

Via Pietro Capasso, 29 - 84020 Oliveto (SA) – Italia

Tel. 08281890492 Fax 08281890492

E-mail: info@sinergiatel.it

Internet: www.sinergiatel.it

P.IVA 05347980657

- Inviare una raccomandata a/r all'indirizzo S Telecommunication, Via Pietro Capasso, 29 – 84020 Oliveto Citra (SA);
- Inviare una pec all'indirizzo sinergiatelsrl@pec.it
- Utilizzare la sezione "Contattaci" sul sito www.sinergiatel.it.

22.3 Il Cliente potrà trovare ulteriori informazioni sui reclami nella Carta dei Servizi disponibile sul sito www.sinergiatel.it.

22.4 Il Cliente che ritenga di aver subito una violazione dei propri interessi o diritti derivanti dal presente Contratto o dalle norme in materia di telecomunicazioni di competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prima di procedere con un'azione legale, è obbligato a tentare una conciliazione. Questo tentativo di conciliazione deve essere effettuato presso il Corecom competente, utilizzando la piattaforma ConciliaWeb, come previsto dalla Delibera 353/19/CONS e successive modifiche e integrazioni. Per tutta la durata del tentativo obbligatorio di conciliazione, fino alla sua conclusione, i termini per intraprendere un'azione legale in tribunale sono sospesi.

22.5 Gli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie seguono il Regolamento vigente e la Carta dei Servizi.

Luogo e data, _____

Data _____

Firma leggibile del CLIENTE _____

Il Cliente approva specificamente, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., le clausole di cui ai numeri: 1. Servizio oggetto del Contratto; 2. Conclusione, Durata del Contratto e Recesso; 3. Descrizione del Servizio; 5. Servizio Clienti e condizioni di assistenza; 6. Risoluzione del Contratto; 7. Servizi Corrispettivi e modalità di pagamento; 8. Modifiche delle Condizioni di Contratto - Comunicazioni tra le parti; 9. Acquisto delle apparecchiature - Noleggio – Garanzia; 11. Sospensione dei Servizi; 13. Limitazioni di responsabilità; 16. Facoltà di sub-fornitura; 18. Diritti dei consumatori; 19. Legge applicabile e foro competente; 20. Validità condizioni contrattuali e implicita accettazione del contratto.

Luogo e data, _____

Data _____

Firma leggibile del CLIENTE _____

Informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION) 2016/679 (Trattamento dati personali)

Premessa

Con la presente comunicazione SINERGIA Telecommunication con sede legale a Oliveto Citra (SA), 84020, Via A. De Gasperi,32, in adempimento agli obblighi informativi su di essa gravanti quale titolare del trattamento dei dati personali forniti nella compilazione del presente Contratto, intende informarla sulle finalità e modalità del trattamento, sulla natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati personali, sui soggetti ai quali i dati possono essere comunicati, nonché sui diritti che Lei può esercitare.

La presente informativa descrive il trattamento dei dati personali che SINERGIA Telecommunication con sede legale a Oliveto Citra (SA), 84020, Via A. De Gasperi,32 (di seguito, "SINERGIA") effettua in qualità di titolare del trattamento in relazione all'erogazione dei servizi offerti (di seguito, "Dati Personali").

Ai fini della presente informativa e in conformità a quanto previsto dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali si precisa che le informazioni riguardanti le persone giuridiche, gli enti e le associazioni, non ricadono nella definizione di "Dati Personali" e, pertanto, la presente informativa e richiesta di consenso si intendono rese, o avanzate, ai soli fini dell'uso dei dati personali per finalità di marketing tramite canali digitali (es. comunicazioni trasmesse a numeri fax aziendali o indirizzo email generale aziendale).

La presente informativa si applica esclusivamente al trattamento dei dati personali effettuato nell'ambito dell'erogazione dei servizi ivi offerti (di seguito, "Servizi").

1. Titolare del trattamento, Responsabile del trattamento dei dati e responsabile della protezione dei dati personali

Titolare del trattamento dei Dati Personali per le finalità di seguito descritte è la società SINERGIA Telecommunication S.r.l., iscritta presso il Registro delle Imprese di Salerno, C.F. e P.IVA n. 05347980657, con sede legale in via Alcide De Gasperi 32, 84020 – Oliveto Citra (SA), telefono + 39 08281890492, indirizzo email: info@sinergiatel.it

Il responsabile della protezione dei dati è contattabile all' indirizzo email privacydpo@sinergiatel.it.

2. Tipologia di dati

SINERGIA TELECOMUNICATION S.R.L.

Via Pietro Capasso, 29 - 84020 Oliveto (SA) – Italia

Tel. 08281890492 Fax 08281890492

E-mail: info@sinergiatel.it

Internet: www.sinergiatel.it

P.IVA 05347980657

Per la fruizione dei Servizi offerti nel presente contratto il trattamento dei Dati Personali avrà ad oggetto le operazioni, o il complesso di operazioni (quali a mero titolo esemplificativo: raccolta, registrazione, consultazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, comunicazione, modificazione, selezione, utilizzo), concernenti i dati forniti in fase di sottoscrizione del presente e al momento dell'attivazione del servizio di accesso ad Internet:

a) dati identificativi e di contatto del Cliente acquisiti in fase di stipulazione del contratto di erogazione dei Servizi tra cui:

- alcuni dati essenziali per l'identificazione del Cliente/Terzo Beneficiario (es. codice fiscale, ragione sociale, P.IVA, indirizzi, email, ecc.)

b) **dati essenziali per la gestione del contratto** es. dati di fatturazione, pagamento;

c) **dati relativi all'utilizzo dei Servizi** ottenuti nel corso della fruizione dei servizi da parte del Cliente (es. dati di navigazione e relativi al traffico voce)

Aggiornamento dei dati

Il Cliente è tenuto ad assicurarsi che i Dati Personali forniti a SINERGIA siano corretti e, in caso di variazioni, ad aggiornare tali dati scrivendo a SINERGIA all'indirizzo privacy@sinergiatel.it

3. Finalità del trattamento

I Dati Personali verranno raccolti e trattati per le finalità e secondo le modalità di seguito riportate:

- a. per l'**esecuzione del contratto e l'erogazione dei Servizi** (es. gestione e amministrazione del contratto, gestione dei pagamenti, assistenza e gestione di eventuali richieste e reclami, assistenza tecnica);
- b. per l'assolvimento di eventuali **obblighi di legge e/o regolamentari** (es. fatturazione, tenuta della contabilità, obblighi di segnalazione di incidenti di sicurezza);
- c. per la **tutela dei diritti di SINERGIA**, sia in sede giudiziale che stragiudiziale.

Per le finalità sopra elencate non è necessario il consenso del Cliente, ai sensi di quanto previsto dall'art. 6, comma 1, lett. b), c) ed f) del GDPR.

Inoltre, i Dati Personali del Cliente, potranno essere trattati da SINERGIA:

- d. con il consenso del Cliente, che potrà rifiutare successivamente in qualsiasi momento, per **finalità di marketing** mediante invio, tramite e-mail, posta tradizionale (cartacea), telefono, fax e/o SMS/MMS, notifiche push, di newsletter e comunicazioni commerciali relative ai prodotti o servizi SINERGIA (e di suoi partner commerciali), nonché, per effettuare telefonicamente, online, o via e-mail **analisi statistiche, sondaggi e indagini di mercato, ivi incluse attività di customer satisfactions**, relative a prodotti e servizi offerti da SINERGIA (o da suoi partner commerciali). Fatto salvo quanto previsto nella nostra cookie policy, qualora il Cliente abbia acconsentito anche all'attività di profilazione di seguito descritta, SINERGIA potrà utilizzare il risultato dell'analisi così condotta per l'invio di comunicazioni ritenute da SINERGIA di interesse per il Cliente;
- e. con il consenso del Cliente, che potrà rifiutare successivamente in qualsiasi momento, per **finalità di profilazione**, e specificamente per l'analisi da parte di SINERGIA delle scelte, preferenze, interessi e abitudini del Cliente acquisite nel contesto della fruizione dei Servizi. I Dati Personali potranno essere utilizzati da SINERGIA anche mediante creazione di profili individuali e/o aggregati per elaborare analisi di mercato e statistiche finalizzate all'identificazione di prodotti e/o servizi di interesse della propria clientela. Inoltre, alcune informazioni e meta-dati di carattere prevalentemente economico, potranno essere raccolti da SINERGIA in forma anonima per elaborare analisi statistiche al fine di migliorare la qualità dei Servizi e fornire dati statistici in forma aggregata e anonima a soggetti terzi operanti nel settore delle informazioni commerciali e dei servizi alle imprese. In quanto dati anonimi, o comunque anonimizzati, il relativo trattamento resta estraneo all'applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali.

4. Natura del conferimento dei dati

Rispetto alle finalità di cui ai punti 3.a), 3.b) e 3.c), il conferimento dei dati contrassegnati come obbligatori in fase di registrazione (ovvero in ulteriori circostanze nelle quali sia richiesto al Cliente di conferire dati) è necessario per fruire dei Servizi e l'eventuale rifiuto comporta l'oggettiva impossibilità di fruire dei Servizi. Il conferimento di eventuali dati diversi da quelli obbligatori, è del tutto facoltativo e libero e l'eventuale rifiuto non pregiudica in alcun modo la possibilità per il Cliente di fruire dei Servizi.

In tal caso, però, SINERGIA potrebbe non essere in grado, ad esempio, di trasmettere al Cliente materiale promozionale mirato su prodotti o servizi che potrebbero essere di interesse del Cliente.

5. Comunicazione e diffusione dei dati

SINERGIA TELECOMUNICATION S.R.L.

Via Pietro Capasso, 29 - 84020 Oliveto (SA) - Italia

Tel. 08281890492 Fax 08281890492

E-mail: info@sinergiatel.it

Internet: www.sinergiatel.it

P.IVA 05347980657

Con riguardo alle attività di trattamento SINERGIA potrà rendere disponibili i Dati Personali al proprio personale dipendente e ai consulenti incaricati da SINERGIA che abbiano necessità di trattare i Dati Personali per lo svolgimento delle proprie mansioni (es. amministrazione, servizio clienti).

Inoltre, i Dati Personali potranno anche essere disponibili a società terze che svolgono, per conto di SINERGIA, specifici servizi in qualità di Responsabili del trattamento (es. fornitori di servizi logistici e informatici, gestione di attività di marketing e analisi, etc.) o essere comunicati a terzi che trattano i dati in modo autonomo e conforme alla legge unicamente per dare esecuzione al contratto di acquisto (es. istituti bancari in relazione alla gestione dei pagamenti, ovvero autorità fiscali e previdenziali in caso di versamenti delle imposte e ritenute). Rispetto alle finalità di cui al punto 3.c) saranno forniti dati altresì a società e Studi Legali che prestano servizi per la gestione del rischio del credito.

I Dati Personali potranno essere comunicati a forze di polizia o all'autorità giudiziaria, in conformità alla legge e previa formale richiesta legittima da parte di tali soggetti.

I Dati Personali non saranno diffusi né ceduti a terzi per l'utilizzo a fini propri; resta inteso che, in caso di eventuali operazioni societarie straordinarie (es. cessione o affitto di azienda, fusione, ecc.), i Dati Personali potrebbero essere ceduti o conferiti a terzi acquirenti/affittuari o aventi diritto.

6. Sicurezza

SINERGIA riconosce l'importanza di proteggere i Dati Personali della propria clientela (es. i dati identificativi e i dati finanziari) e per tale ragione adotta politiche e misure di sicurezza di natura tecnica e organizzativa per proteggere, nel rispetto delle norme vigenti, i Dati Personali di Clienti. In particolare, SINERGIA ha implementato misure per proteggere i Dati Personali contro manomissioni accidentali o intenzionali, perdita, distruzione, divulgazione o accesso non autorizzato ai dati raccolti online.

Tuttavia, ancorché SINERGIA continui a implementare e migliorare le misure di sicurezza in linea con lo sviluppo della tecnologia e degli standard di settore, per la natura stessa di Internet tali misure non possono limitare o escludere totalmente il rischio di accesso non consentito o di diffusione dei dati. Si raccomanda pertanto di aggiornare periodicamente i software per la protezione della trasmissione in rete di dati (es. antivirus).

7. Conservazione dei dati

I dati personali saranno conservati per il tempo necessario al raggiungimento delle finalità sopra descritte. In particolare, i dati saranno conservati per tutta la durata del contratto, nonché per il tempo richiesto per assolvere agli obblighi di legge (es. tenuta della contabilità per 10 anni, conservazione a fini di fatturazione e per assolvere a obblighi fiscali) o sino a revoca del consenso o richiesta di cancellazione per quanto riguarda i dati relativi a finalità di marketing. A seguito della risoluzione del contratto in essere tra le parti i dati saranno conservati per un periodo non superiore a 6 mesi e poi automaticamente distrutti o irreversibilmente anonimizzati all'interno dei sistemi di conservazione cloud, fatti salvi i casi in cui sia necessario la conservazione per un tempo maggiore ai fini dell'assolvimento di obblighi di legge.

In caso di consenso alla profilazione, i dati saranno conservati per il tempo massimo identificato dal Garante per la protezione dei dati personali per la profilazione e il marketing personalizzato. Fuori da tali casi, i dati personali saranno conservati solo per assolvere agli obblighi di legge regolamentari posti in capo a SINERGIA, o a fini probatori a fini di difesa.

SINERGIA non comunicherà i suoi dati a terzi diversi da quelli sopra indicati né li diffonderà in alcun modo e le garantisce che saranno trattati esclusivamente da proprio personale appositamente selezionato e a ciò autorizzato.

8. Diritti dell'interessato

La legge riconosce all'interessato il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati.

Si riportano di seguito nel dettaglio i diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

- **Il diritto di accesso:** il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni: a) le finalità del trattamento; b) le categorie di dati personali in questione; c) i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; d) quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo; e) l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento; f) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo; g) qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine; h) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la

SINERGIA TELECOMUNICATION S.R.L.

Via Pietro Capasso, 29 - 84020 Oliveto (SA) - Italia

Tel. 08281890492 Fax 08281890492

E-mail: info@sinergiatel.it

Internet: www.sinergiatel.it

P.IVA 05347980657

profilazione e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato. Qualora i dati personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, l'interessato ha poi il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate relative al trasferimento.

- Il **diritto di rettifica**: il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.
- Il **diritto alla cancellazione**: il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo se: a) i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati; b) l'interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento e se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento; c) l'interessato si oppone al trattamento effettuato perché necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare o per il perseguimento del legittimo interesse e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento, oppure si oppone al trattamento per finalità di marketing diretto; d) i dati personali sono stati trattati illecitamente; e) i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento; f) i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione a minori. La richiesta di cancellazione non può però essere accolta se il trattamento è necessario: a) per l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; b) per l'adempimento di un obbligo legale che richiede il trattamento previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento o per l'esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse oppure nell'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento; c) per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica; d) a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, nella misura in cui la cancellazione rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento degli obiettivi di tale trattamento; o e) per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.
- Il **diritto di limitazione**: il diritto di ottenere che i dati siano trattati, salvo che per la conservazione, soltanto con il consenso dell'interessato o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria oppure per tutelare i diritti di un'altra persona fisica o giuridica o per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione o di uno Stato membro se: a) l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali; b) il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo; c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; d) l'interessato si è opposto al trattamento effettuato perché necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare o per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.
- Il **diritto alla portabilità**: il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti al titolare e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare senza impedimenti da parte del titolare cui li ha forniti, nonché il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un titolare all'altro, se tecnicamente fattibile, qualora il trattamento si basi sul consenso o su un contratto e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati. Tale diritto lascia impregiudicato il diritto alla cancellazione.
- il **diritto di opposizione**: il diritto dell'interessato di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano effettuato perché necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare o per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi. Qualora i dati personali siano trattati per finalità di marketing diretto, l'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano effettuato per tali finalità, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto.

L'interessato potrà far valere i suoi diritti in ogni momento, senza formalità, rivolgendosi al DPO di SINERGIA attraverso l'indirizzo email: privacydpo@SINERGIAtel.it.

Si informa poi l'interessato che la legge gli riconosce la possibilità di far valere i suoi diritti con ricorso al Garante privacy o dinanzi all'autorità giudiziaria

SINERGIA TELECOMUNICATION S.R.L.

Via Pietro Capasso, 29 - 84020 Oliveto (SA) - Italia

Tel. 08281890492 Fax 08281890492

E-mail: info@sinergiatel.it

Internet: www.sinergiatel.it

P.IVA 05347980657

9. Modifiche

SINERGIA potrà modificare o aggiornare la presente informativa, anche per conformarsi a nuovi obblighi imposti dalle leggi vigenti o per necessità tecniche. Le modifiche e gli aggiornamenti si applicheranno dal momento della loro pubblicazione sul sito www.SINERGIAtel.it. Si invita pertanto il Cliente a consultare periodicamente questa pagina per verificare la versione più aggiornata di informativa sul trattamento dei Dati Personali.

DICHIARAZIONE DI CONSENSO

Il Cliente, avendo ricevuto la sopra riportata informativa sul trattamento dei propri dati personali da SINERGIA Telecommunication SRL ed avendone piena cognizione, relativamente al trattamento dei propri dati personali per la finalità ivi richiamata alle lettere a), b), c), sottoscrive per presa visione

Luogo e data, _____

Data _____

Firma leggibile del CLIENTE _____

Il sottoscritto, inoltre, per quanto riguarda i trattamenti di cui alla lettera d) ossia trattamenti finalizzati ad analisi di marketing e indagini di mercato.

Autorizza il trattamento
autorizza il trattamento

Non autorizza il trattamento

Non

Luogo e data, _____

Data _____

Firma leggibile del CLIENTE _____

Il sottoscritto, inoltre, per quanto riguarda i trattamenti di cui alla lettera e) ossia trattamenti finalizzati alla profilazione.

Autorizza il trattamento
trattamento

Non autorizza il trattamento Non autorizza il

Luogo e data, _____

Data _____

Firma leggibile del CLIENTE _____

SINERGIA TELECOMUNICATION S.R.L.

Via Pietro Capasso, 29 - 84020 Oliveto (SA) – Italia

Tel. 08281890492 Fax 08281890492

E-mail: info@sinergiatel.it

Internet: www.sinergiatel.it

P.IVA 05347980657