

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI CONNETTIVITA'

- A) Ehinet S.r.l.** (con sede legale in Via Ugo De Carolis 74, 00136 Roma, capitale sociale 50.000,00 euro interamente versato e sottoscritto, numero di iscrizione al Camera di Commercio di Roma, partita IVA e codice fiscale 07931091008, numero ROC 30236 – qui di seguito **"Ehinet"**) è una società debitamente autorizzata ai sensi dell'articolo 25 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica sul territorio nazionale;
- B)** il Cliente ha manifestato il proprio interesse ad acquisire da Ehinet il servizio di cui al presente contratto;
- C)** Ehinet ed il Cliente intendono regolare i termini e le condizioni in base ai quali la fornitura del servizio dovrà avere luogo.

**Tanto premesso si conviene e stipula quanto segue:**

### Articolo 1. Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Contratto e di ogni altro documento contrattuale di EHINET, i termini e le espressioni di seguito elencati, ove riportati con la lettera iniziale maiuscola, hanno il significato loro attribuito nella presente sezione:

- "AGCOM"**: indica l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;
- "Apparati"**: tutte le apparecchiature/dispositivi presso il Cliente (forniti in comodato d'uso o noleggio) che consentono la fornitura del Servizio al Cliente;
- "Carta dei Servizi"**: il documento in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto e reperibile sul sito [www.ehiweb.it](http://www.ehiweb.it) che descrive le specifiche tecniche e i livelli qualitativi dei servizi forniti da EHINET e i diritti, gli obblighi ed i principi che informano i rapporti tra EHINET ed il Cliente in merito alla fornitura dei servizi in conformità ai principi ed alle disposizioni fissati dall'AGCOM;
- "Codice"**: il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 "Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche";
- "Condizioni Generali di Contratto"**: le presenti Condizioni Generali di Contratto e comunque quelle in vigore all'atto della sottoscrizione presente Contratto tramite il Modulo di Adesione;
- "Contratto"**: il presente Contratto avente ad oggetto la fornitura del Servizio e costituito dalle presenti Condizioni Generali di Contratto, dalla Sintesi Contrattuale, dal Modulo di Adesione, dall'Allegato A ("*Descrizione dei Servizi*") e dalla Carta dei Servizi;
- "Corrispettivi"**: i corrispettivi relativi al Servizio indicati nel Sito Web e dettagliati nel Modulo di Adesione nonché tutti gli altri corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto;
- "Data di Attivazione"**: la data in cui il Servizio o parte dello stesso è attivato o reso disponibile al Cliente (secondo quanto specificato nella comunicazione inviata via e-mail e/o tramite SMS al Cliente);
- "Forza Maggiore"**: indica circostanza o evento straordinario e imprevedibile al di fuori del controllo di Ehinet quali, a titolo esemplificativo, atti dell'autorità, guerre, incendi, esplosioni, inondazioni, attacchi terroristici, scioperi, turbative industriali, carenza o assenza di materie prime o di fonti energetiche, epidemie o pandemie;
- "GDPR"**: il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati;
- "Modulo di Adesione"**: il Modulo di Adesione debitamente sottoscritto dal Cliente che contiene nel dettaglio i dati anagrafici del Cliente ed i Corrispettivi relativi al Servizio;
- "Servizio"**: il servizio di accesso ad Internet in banda larga e ultra-larga in tecnologia xDSL, FTTx, FWA (Fixed Wireless Access) e LTE (Long Term Evolution) meglio descritto nell'Allegato A ("*Descrizione dei Servizi*") e sul Sito Web;
- "Sito Web"**: indica il sito web [www.ehiweb.it](http://www.ehiweb.it) o altro sito sempre di proprietà di Ehinet dove sono contenute tutte le informazioni tecniche e commerciali dei servizi offerti da Ehinet.

### Articolo 2. Oggetto e descrizione del Servizio

**2.1** Ehinet fornisce al Cliente il Servizio secondo quanto dettagliatamente riportato nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, nel Modulo di Adesione debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente, nell'Allegato A ("*Descrizione dei Servizi*"), nel Sito Web alla pagina denominata "*trasparenza tariffaria*" e nella Carta dei Servizi.

Le presenti Condizioni Generali di Contratto nonché gli Allegati ivi richiamati relativi alla fornitura del Servizio sono rese note ed opponibili mediante la loro pubblicazione nel Sito Web e con altre adeguate modalità di diffusione. La Carta dei Servizi è disponibile sul Sito Web ed Ehinet userà ogni ragionevole cura e perizia richiesta per l'esercizio dell'attività di fornitura di servizi di comunicazione elettronica ai sensi della normativa e regolamentazione vigente, al fine di fornire al Cliente servizi di alta qualità secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi. Il Cliente dichiara di accettare che, nel rispetto di quanto indicato nella Carta dei Servizi, Ehinet potrà apportare migliorie e/o sviluppi tecnici al Servizio (previa comunicazione scritta al Cliente con congruo anticipo e nel rispetto di quanto previsto al successivo articolo).

**2.2** Il Cliente dichiara di aver preso visione, prima della conclusione delle presenti condizioni generali di contratto, della sintesi contrattuale e di tutte le informazioni di cui all'articolo 98 quater decies del Codice, utili al fine della conclusione in maniera libera e consapevole del contratto stesso (in particolare sul termine entro il quale avverrà l'attivazione del Servizio, sulle modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del termine, così come riepilogato nella Carta dei Servizi).

**2.3** Il Cliente autorizza sin d'ora Ehinet a provvedere all'affitto di infrastrutture, locali e/o all'utilizzo di servizi di altri operatori (debitamente autorizzati ai sensi del Codice delle Comunicazioni Elettroniche) e fornitori o terze parti, nel caso in cui ciò sia necessario per l'erogazione del Servizio in favore del Cliente.

**2.4** Con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente prende atto ed accetta che: **(i)** Ehinet non si assume alcuna responsabilità in relazione al cablaggio interno dell'edificio del Cliente tra il punto di consegna della coppia in rame o fibra e il punto di effettivo utilizzo del Servizio; **(ii)** con l'attivazione del Servizio non potrà essere garantito il funzionamento di eventuali

servizi accessori forniti da terzi e che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica analogica del Cliente esistente al momento dell'attivazione del Servizio; **(iii)** l'utilizzo del Servizio fornito in collaborazione con altre infrastrutture (nazionali ed internazionali) è limitato dai confini e dalle norme stabiliti dai gestori dei medesimi servizi, nonché dalle legislazioni vigenti nei Paesi che ospitano tali servizi e da quelle internazionali in materia; **(iv)** sono sempre possibili interruzioni tecniche del Servizio dovute a guasti, interventi di manutenzione, malfunzionamenti degli Apparatati o delle apparecchiature/software dei suoi fornitori, compresi, in via esemplificativa, i rallentamenti di velocità o il mancato funzionamento delle connessioni e degli elaboratori che gestiscono il traffico telematico fra il Cliente ed il sistema di Ehinnet. In tal caso il Cliente nulla avrà da pretendere come risarcimento nei confronti di Ehinnet.

### Articolo 3. Conclusione del contratto ed attivazione del Servizio

**3.1** Il Cliente prende atto ed accetta che la conclusione del presente Contratto potrà avvenire secondo le seguenti modalità: **(i)** online mediante accesso al Sito Web, seguendo le procedure indicate, dopo aver preso visione del contratto medesimo, avendone compreso i diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni ivi riportate, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1341 del Codice civile confermerà la richiesta di acquisto del Servizio; **(ii)** mediante la sottoscrizione del Modulo di Adesione (con la sottoscrizione anche delle clausole vessatorie ai sensi dell'articolo 1341 del Codice civile) ed invio via fax, e-mail, PEC o posta a Ehinnet ai recapiti indicati all'articolo 16.1 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

**3.2** La sottoscrizione del Modulo di Adesione (secondo le modalità indicate all'articolo 3.1 che precede) è condizione necessaria per l'avvio delle pratiche di attivazione del Servizio con le modalità e le tempistiche indicate dettagliatamente all'Allegato A ("*Descrizione dei Servizi*"). Il Cliente prende atto ed accetta che: **(i)** il Servizio sarà attivato da Ehinnet al buon esito delle verifiche di fattibilità tecnica e dell'accertamento del possesso da parte del Cliente dei requisiti minimi indicati sul Sito Web necessari per la tipologia di Servizio; **(ii)** qualora il Cliente scelga la modalità "*canone annuale*", il pagamento dell'intero importo corrispondente alla prima annualità è condizione necessaria per poter avviare le pratiche di attivazione del Servizio; **(iii)** qualora il Cliente scelga la modalità "*canone mensile*", il pagamento del contributo di attivazione è condizione necessaria per avviare le pratiche di attivazione del Servizio.

**3.3** Il Cliente prende atto ed accetta che, salvo diverso accordo tra le Parti, Ehinnet attiverà il Servizio entro il termine massimo di 90 giorni dalla data in cui Ehinnet comunica via e-mail al Cliente che l'ordine per l'attivazione del Servizio è completo. Qualora, in seguito a necessaria verifica, l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico-organizzativi non imputabili a Ehinnet (quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: mancanza di copertura geografica, mancanza di coppie in rame adatte al servizio xDSL sulla rete di distribuzione, saturazione di impianti, difficoltà nelle recezioni del segnale, mancanza di copertura geografica, ecc.) il presente Contratto si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Ehinnet nei confronti del Cliente.

**3.4** Resta inteso che il Cliente si assume le responsabilità previste dalla legge in materia di veridicità e corretta identità dei propri dati anagrafici e geografici immessi in fase di sottoscrizione del presente Contratto, nella piena consapevolezza che l'immissione dei dati anagrafici altrui o di falsi dati anagrafici è perseguibile per legge. Il Cliente dichiara inoltre che le informazioni e i dati forniti, con particolare riferimento ai dati tecnici minimi richiesti per l'attivazione del Servizio, sono esatti e veritieri e riconosce ad Ehinnet il diritto di assumere le ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente.

**3.5** In caso di migrazione della linea di accesso xDSL e FTtx da altro operatore resta inteso che l'attivazione e la successiva erogazione del Servizio richiede la necessaria collaborazione dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso e dell'operatore *donating* (delibera AGCOM 274/07/CONS), per tale motivo il Cliente prende atto ed accetta che Ehinnet non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi e/o qualsiasi danno che sia stato causato da fatti imputabili o dipendenti dai predetti operatori e, pertanto, solleva Ehinnet da qualsiasi tipo di responsabilità in merito. Qualora per l'attivazione e la successiva erogazione del Servizio si rendessero necessari degli interventi di adeguamento, da eseguire anche attraverso la partecipazione di operatori esterni, i relativi costi saranno interamente sostenuti dal Cliente. Per il Servizio in tecnologia FWA, il Cliente dichiara ed accetta che Ehinnet, visto e considerato che ai sensi dell'articolo 4 della Delibera 183/03/CONS il Servizio è fornito mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze, non è responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da interferenze elettromagnetiche non dipendenti da Ehinnet stessa, imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, o derivanti, perdita della visibilità ottica tra la sede del Cliente e la stazione radio base, dovuta a edificazione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private.

**3.6** Eventuali ritardi dovuti ad impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a Ehinnet e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito o a Forza Maggiore esonerano Ehinnet da qualsiasi responsabilità circa il ritardo nell'attivazione del Servizio.

**3.7** Il Cliente riceverà la conferma dell'attivazione del Servizio con comunicazione inviata alla casella e-mail e/o via SMS al numero di cellulare forniti al momento della registrazione. Con l'attivazione del Servizio, tutti i relativi diritti di utilizzazione si trasferiranno in capo al Cliente, il quale sarà ritenuto il legittimo titolare del Servizio restandone altresì l'unico ed esclusivo responsabile.

**3.8** Ehinnet si riserva comunque di non accettare la richiesta di attivazione del Servizio formulata dal Cliente nei seguenti casi: **(i)** qualora il Cliente si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti di Ehinnet o risulti moroso nei confronti dell'originario operatore di accesso; **(ii)** qualora il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, ovvero abbia chiesto l'ammissione o risulti assoggettato a procedure concorsuali; **(iii)** qualora il Cliente non fornisca le garanzie eventualmente richieste da Ehinnet; **(iv)** qualora, nel caso di attivazione su linea non attiva, il soggetto richiedente non risulti maggiorenne o comunque non abbia la facoltà di diventare titolare del presente Contratto; **(v)** qualora per qualsiasi motivo di natura tecnica, l'erogazione del Servizio sia impossibile; in ipotesi di ogni circostanza che possa costituire un rischio per il regolare adempimento degli obblighi contrattuali del Cliente o che possa ragionevolmente impedire o rendere tecnicamente onerosa l'attivazione o la erogazione del Servizio.

**3.9** L'erogazione del Servizio è fisicamente vincolato al luogo in cui viene attivato e può essere trasferito, su richiesta del Cliente e con costi a carico del Cliente stesso che Ehinnet comunicherà in anticipo, salvo impedimenti di carattere tecnico-organizzativi non imputabili a Ehinnet.

**3.10** Il Cliente avrà la facoltà di richiedere ad Ehinnet, nel periodo di validità del presente Contratto, la variazione di profilo del Servizio già attivato o in fase di attivazione. La fattibilità tecnico/economica della variazione richiesta è soggetta all'insindacabile

giudizio di Ehinet che riserva di implementare le variazioni richieste ed i necessari tempi tecnici, ferma restando la facoltà di non implementare quanto richiesto nei casi in cui Ehinet ritenga a suo insindacabile giudizio che ciò possa comportare rischi per l'integrità della rete ed il suo corretto funzionamento. Il Cliente dichiara ed accetta che successivamente all'espletamento dell'adeguamento dei parametri tecnici del Servizio, il canone mensile del Servizio verrà adeguato a quello del nuovo profilo prescelto. Nel caso in cui il Cliente richieda l'attivazione di un nuovo servizio, in sostituzione di quello oggetto del presente Contratto, tale richiesta è subordinata e vincolata al pagamento da parte del Cliente dei costi da sostenere da parte di Ehinet per tale attività in favore del Cliente.

#### **Articolo 4. Requisiti di linea e accesso ai locali del Cliente**

**4.1** Il Cliente prende atto ed accetta che: **(i)** nel caso di linea telefonica fissa ISDN, impianto duplex, servizio di filodiffusione o numerazione di tipo GNR, per poter usufruire del Servizio, è necessaria l'attivazione di una nuova linea secondo quanto dettagliatamente indicato nell'Allegato A ("*Descrizione dei Servizi*"); **(ii)** nel caso in cui l'impianto telefonico del Cliente sia configurato in maniera tale da non consentire la soluzione tecnica tramite microfiltri o sia dotato di servizi o apparati particolari, (quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, teleallarmi, telesoccorso, telecontrollo, centralini, intercomunicanti, smart box ed altro), è necessaria l'installazione di una linea dedicata per usufruire del Servizio in tecnologia xDSL; **(iii)** nel caso in cui il Cliente preveda di utilizzare il Servizio su linea analogica POTS, è necessario l'utilizzo di un microfiltro ADSL; **(iv)** in caso di attivazione di una nuova linea FTTH o migrazione della linea esistente da altro operatore, è necessaria l'attivazione di una nuova linea in fibra ottica (in tecnologia GPON) secondo quanto dettagliatamente indicato nell'Allegato A ("*Descrizione dei Servizi*").

**4.2** Per attivare il Servizio in tecnologia FWA è necessario effettuare un intervento tecnico (eseguito da personale specializzato incaricato da Ehinet) che prevede l'installazione e attivazione di un apparato munito di antenna in posizione esterna all'edificio del Cliente che deve poter usufruire di un'alimentazione elettrica e di un collegamento fisico tramite cavo UTP con l'unità immobiliare in cui verrà effettivamente usufruito il Servizio. La procedura di installazione prevede: **(i)** il montaggio dell'antenna su di un supporto (palo) esistente con caratteristiche fisiche adeguate; **(ii)** la posa di un cavo (UTP CAT5S o equivalente) in modalità PoE della lunghezza massima di 20 metri che va dall'antenna all'interno del locale dove verrà utilizzato il Servizio; **(iii)** un unico intervento per una durata massima dell'attività di installazione di due ore / uomo continuative (un singolo installatore per massimo due ore o due installatori per un massimo di un'ora). Nel caso in cui fossero necessarie attività ulteriori non incluse nell'installazione del Servizio il Cliente può concordarle (tempi, modalità e costi) direttamente e autonomamente con l'installatore nella misura in cui quest'ultimo ha la possibilità e le capacità di effettuarle (maggiori dettagli sono disponibili sul Sito Web).

**4.3** Resta inteso che il Cliente è obbligato a segnalare la presenza di rischi specifici ai sensi della legge in materia di sicurezza in vigore che potrebbero causare danni al personale incaricato da Ehinet dell'installazione degli Apparati presso i locali del Cliente.

#### **Articolo 5. Apparati per l'utilizzo del Servizio**

**5.1** Per l'utilizzo del Servizio il Cliente deve essere in possesso di un modem secondo le caratteristiche tecniche del Servizio meglio indicate nell'Allegato A ("*Descrizione dei Servizi*"). A tale proposito, il Cliente prende atto ed accetta che Ehinet può accedere agli Apparati forniti al Cliente, limitandosi a visionare unicamente i dati strettamente necessari per la diagnostica, analisi, gestione e risoluzione di qualsiasi problematica relativa all'attivazione, manutenzione ed eventuale disattivazione del Servizio.

**5.2** Al Cliente che ne faccia richiesta, Ehinet fornisce gli Apparati per l'accesso al Servizio in comodato d'uso gratuito e/o noleggio. In caso di noleggio, a fronte dell'utilizzo degli Apparati il Cliente si impegna a corrispondere ad Ehinet (salvo promozioni eventualmente applicate) un canone mensile dell'importo indicato nell'Allegato A ("*Descrizione dei Servizi*"). Il Cliente prende atto che gli Apparati sono coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione, alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dalla garanzia fornita dal produttore ai sensi di legge. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni cagionati dall'Apparato o da una errata utilizzazione dello stesso ed è comunque esclusa nei seguenti casi: **(i)** interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da Ehinet; **(ii)** rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi siano diventati illeggibili; **(iii)** danneggiamento dell'Apparato dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione; **(iv)** difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici.

**5.3** In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia, il Cliente dovrà darne comunicazione al servizio clienti di Ehinet entro 3 (tre) giorni dalla scoperta del difetto. Ehinet si riserva la facoltà di provvedere, a propria discrezione, alla sostituzione dell'Apparato ovvero alla relativa riparazione fermo restando l'obbligo del Cliente di provvedere a restituire l'Apparato fornito da Ehinet secondo quanto previsto dal successivo articolo 5.5. Ehinet non risponderà ad alcun titolo - e il Cliente si impegna ora per allora a manlevarla da qualsiasi responsabilità - per eventuali problematiche dovute ad aggiornamenti sia del firmware dell'Apparato sia degli apparati di rete necessari per il servizio di connettività.

**5.4** Gli Apparati sono di proprietà di Ehinet ed il Cliente assume l'obbligo di custodirli e conservarli insieme con gli eventuali accessori con la massima cura e diligenza, assumendo al riguardo ogni rischio relativo al deperimento o deterioramento che non siano conseguenza dell'uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi, ad alcun titolo o causa, gli Apparati (insieme con gli eventuali accessori) e a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere gli stessi. Il Cliente si impegna a mantenere gli Apparati e gli eventuali accessori liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, impegnandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.

**5.5** Resta inteso che la durata del comodato o del noleggio degli Apparati corrisponde alla durata del presente Contratto in ragione del collegamento tra le relative prestazioni e conseguentemente la cessazione del Servizio per qualsiasi motivo e/o la sostituzione degli Apparati (forniti da Ehinet in comodato d'uso e/o noleggio) determina l'obbligo del Cliente di restituire ad Ehinet gli Apparati stessi (unitamente ai componenti ed accessori). Entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla cessazione del Servizio e/o dall'avvenuta sostituzione dell'Apparato il Cliente dovrà: **(i)** contattare Ehinet per la restituzione (gratuita e senza addebiti) degli Apparati; **(ii)** imballare gli Apparati e contattare Ehinet al numero 800911171 per concordare la data di ritiro a carico di Ehinet. Resta inteso che in caso di mancata restituzione o danneggiamento di ciascun Apparato, il Cliente sarà tenuto

a pagarne il prezzo riportato nell'allegato sulla trasparenza tariffaria di cui alla delibera n. 252/16/CONS, reperibile sul Sito Web.

**5.6** Ogni altro apparato hardware ed i software necessari per il godimento del Servizio fornito, dovranno già essere nella disponibilità diretta dal Cliente e non sono oggetto del presente Contratto. Ehinet non garantisce in alcun modo che gli apparati e i programmi utilizzati dal Cliente siano compatibili con il Servizio. Resta inteso che il Cliente dichiara ed accetta che Ehinet non si assume alcuna responsabilità in relazione al cablaggio interno dell'edificio del Cliente tra il punto di consegna del cavo UTP e il punto di effettivo utilizzo del Servizio.

**5.7** Nel caso di utilizzo di apparecchiature non fornite da Ehinet, qualora il Cliente riscontri problematiche di connessione, può attivare una richiesta di intervento tecnico che Ehinet inoltrerà direttamente all'operatore di rete. Se all'esito dei dovuti accertamenti, l'operatore di rete classificherà la verifica come "intervento a vuoto" in quanto il guasto viene chiuso per cause dipendenti dal Cliente (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: assenza di malfunzionamento, manomissione fili telefonici, utilizzo apparati non conformi alle specifiche tecniche come da contratto, errata configurazione, mancanza di alimentazione elettrica all'antenna, cavo UTP danneggiato o interventi meccanici quali spostamento/ripuntamento dell'antenna, operati direttamente dal Cliente, reset dell'antenna tramite pressione sull'apposito pulsante allocato sulla stessa o sull'alimentatore) e più in generale ogni altra questione riferibile all'imperizia e imprudenza dell'utente finale), Ehinet addebiterà al Cliente i costi del suddetto intervento di euro 80,00 (ottanta/00), IVA esclusa.

## **Articolo 6. Durata del Contratto e recesso**

**6.1** Il Contratto ha una durata di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dal momento della Data di Attivazione e si rinnoverà a tempo indeterminato, fatto salvo eventuali offerte con durata massima di 12 mesi pubblicate sul Sito Web. Entrambe le parti hanno il diritto di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento con preavviso da comunicarsi all'altra parte ed il recesso avrà efficacia decorsi trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. In caso di recesso del Cliente la comunicazione dovrà essere accompagnata dalla carta di identità del titolare ed inviata tramite PEC, raccomanda AR o via web (compilando l'apposito modello per il recesso).

**6.2** Fermo restando quanto sopra previsto, il Cliente potrà altresì recedere entro 14 (quattordici) giorni dal momento della sottoscrizione del presente Contratto (secondo le modalità indicate all'articolo 6.1 che precede), mediante tramite PEC, raccomanda AR o via web (compilando l'apposito modello per il recesso ed allegando la copia della carta di recesso). Se il recesso del Cliente avviene dopo l'attivazione del Servizio, avendo accettato l'intervento di un tecnico presso i suoi locali, sarà applicato l'articolo 59, comma a), del Codice del Consumo.

**6.3** In caso di recesso da parte del Cliente, quest'ultimo è tenuto al pagamento di tutte le fatture emesse sino al momento della data di efficacia del recesso e dei costi eventualmente non ancora fatturati e dei costi di disattivazione così come indicati nell'Allegato A ("Descrizione dei Servizi") e nel Sito Web. Nel caso in cui contestualmente alla comunicazione di esercizio della facoltà di recesso, il Cliente richieda anche il rimborso del rateo del prezzo del Servizio corrispondente al mancato utilizzo fino alla successiva scadenza naturale del rapporto, Ehinet provvederà ad effettuare detto rimborso con esclusione dei costi già sostenuti conformemente a quanto previsto dall'articolo 1 comma 3 del D.Lgs. 7/2007. Qualora il Cliente, contestualmente al recesso dal presente Contratto, esprima ad Ehinet l'intenzione di trasferire il Servizio presso un altro operatore, Ehinet rende disponibile al Cliente il codice di migrazione fermo restando che il Cliente dovrà inviare la richiesta di trasferimento direttamente all'operatore presso il quale desidera trasferire l'utenza. In tale ipotesi, al fine di non creare disservizi al Cliente, la linea dati di quest'ultimo resterà comunque attiva con Ehinet sino al passaggio della linea alla gestione del nuovo operatore e il Cliente si impegna a pagare i corrispettivi dovuti fino all'effettivo passaggio all'operatore successivo.

**6.4** Resta inteso che in ipotesi di guasto e/o difetto di funzionamento che impedisca totalmente l'utilizzo del Servizio per un periodo ininterrotto che superi i 30 (trenta) giorni, ciascuna delle Parti potrà recedere dal presente Contratto, con effetto immediato, mediante invio di una comunicazione ai recapiti indicati all'articolo 16.1 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

## **Articolo 7. Credenziali di autenticazione/accesso**

L'accesso al Servizio avviene tramite l'utilizzo di un codice di identificazione (login) e di una parola chiave (password) assegnati al Cliente e comunicate allo stesso tramite e-mail di conferma. Il Cliente prende atto ed accetta che la conoscenza da parte di terzi delle sue credenziali di autenticazione potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo dei servizi a lui intestati, pertanto il Cliente si impegna a conservare ed utilizzare tali credenziali con la massima riservatezza e diligenza. Il Cliente sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno arrecato ad Ehinet e/o a terzi in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra prescritto. Il Cliente si impegna, altresì, a comunicare tempestivamente per iscritto ad Ehinet l'eventuale furto, smarrimento o perdita delle credenziali di accesso.

## **Articolo 8. Utilizzo del Servizio e responsabilità del Cliente**

**8.1** Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo, a qualunque titolo, del Servizio a terzi da lui non espressamente autorizzati e si assume comunque ogni responsabilità, ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Contratto, rispetto all'utilizzo del Servizio da parte di terzi, siano essi autorizzati o non.

**8.2** Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle Condizioni Generali di Contratto e si obbliga a non utilizzare, o far utilizzare da terzi, il Servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni e/o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del presente Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice civile, fatto salvo il risarcimento dei danni conseguenti.

**8.3** Il Cliente si obbliga ad utilizzare il Servizio secondo buona fede e correttezza astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del Servizio. In caso contrario, Ehinet si riserva la facoltà di sospendere il Servizio, ferma restando ogni altra misura di tutela.

**8.4** Ehinet vieta espressamente la trasmissione, l'elaborazione, la diffusione, la memorizzazione o qualunque altra forma di trattamento di dati contenenti materiale pedo-pornografico, pornografico, osceno, blasfemo, diffamatorio o che violi la privacy di terzi, che promuovano o consistano in qualunque forma di gioco d'azzardo, che contengano virus informatici, che abbiano contenuti molesti o diffamatori verso terzi o comportamenti tesi a violare la segretezza di qualunque sistema informatico. Al verificarsi di questi eventi Ehinet potrà, in ogni momento, anche senza preavviso sospendere, con effetto immediato, l'erogazione del Servizio salvo poi darne comunicazione scritta al Cliente entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla data della sospensione.

**8.5** Il Cliente potrà utilizzare il Servizio solo per fini non vietati dalla legge e garantisce inoltre che ogni informazione, dato o qualsiasi altro documento immesso in rete è nella sua legittima disponibilità, non viola i diritti di terzi e rispetta le disposizioni di legge in materia di diritti d'autore. In ogni caso, il Cliente si assume ogni responsabilità in merito a quanto immesso in rete tramite l'utilizzo del Servizio.

**8.6** E' espressamente inibita qualsiasi forma di cessione a terzi, anche gratuita o sotto qualsiasi altro titolo, dell'utilizzo dei Servizi o di eventuali contenuti, nonché l'impiego per scopi di natura commerciale o pubblicitaria, anche senza finalità di lucro o per ogni altro utilizzo che richieda la titolarità o la disponibilità dei diritti di sincronizzazione o dei diritti di pubblicazione e stampa dei contenuti (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: condivisione dei servizi al di fuori della singola unità immobiliare di riferimento per la quale gli stessi vengono erogati, ecc.). Ogni abuso verrà punito con la sospensione immediata e senza preavviso del Servizio, con conseguente segnalazione alle autorità competenti.

**8.7** Il Cliente dichiara ed accetta di impegnarsi a: **(i)** tener indenne Ehinet da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese anche legali, subite o sostenute da Ehinet, a causa dell'uso del Servizio e/o dei servizi resi dal Cliente per il tramite del Servizio; **(ii)** manlevare Ehinet da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi in relazione e/o in conseguenza di comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione degli obblighi previsti dal presente Contratto.

**8.8** Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che: **(i)** Ehinet non esercita alcun controllo sul contenuto delle informazioni o comunicazioni trasmesse o ricevute nell'ambito o tramite il Servizio; **(ii)** la veicolazione di messaggi, informazioni, transazioni, ecc. attraverso la rete e gli Apparati non implicano la loro attribuzione a Ehinet che non garantisce la veridicità, completezza, legittimità o sicurezza dei contenuti, beni o servizi trasmessi, ricevuti o veicolati per mezzo della propria rete e degli Apparati.

## Articolo 9. Corrispettivi, fatturazione e modalità di pagamento

**9.1** A fronte della fornitura del Servizio da parte di Ehinet, il Cliente si impegna a pagare ad Ehinet i Corrispettivi mediante le seguenti modalità di pagamento: **(i)** Addebito su Conto Corrente Bancario o Postale (SDD) o **(ii)** "Addebito su Carta di Credito". Resta inteso che per ogni procedura di pagamento che si conclude con esito negativo, verrà imputato al Cliente un importo di € 5,00 (cinque) - importo fuori campo IVA ex DPR n. 633 del 26.10.72 e successive modifiche - indicato ed addebitato nella prima fattura utile.

**9.2** Il Cliente è tenuto a pagare i Corrispettivi secondo le scadenze qui di seguito indicate: **(i)** in caso di pagamento mensile, entro il 10 del mese successivo all'emissione della fattura; **(ii)** in caso di pagamento annuale prima dell'attivazione del Servizio e in caso di rinnovo del presente Contratto prima della scadenza del Contratto stesso. Resta inteso che in caso di rinnovo automatico del presente Contratto senza il pagamento annuale Ehinet potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell'articolo 10 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

**9.3** In caso di ritardato e/o mancato pagamento dei Corrispettivi rispetto ai termini sopra indicati e fermo restando il risarcimento del maggior danno, Ehinet si riserva il diritto di sospendere il Servizio qualora il Cliente non effettui il pagamento dei Corrispettivi entro 10 (dieci) giorni dalla data di scadenza dello stesso. Qualora il Cliente non effettui il pagamento entro 5 (cinque) giorni dall'avvenuta sospensione, Ehinet potrà risolvere direttamente e senza ulteriore avviso il presente Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice civile, salvi ulteriori rimedi di legge. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento delle fatture emesse nonché rimborsare ad Ehinet i costi tecnici di chiusura del Servizio e le spese di insoluto.

**9.4** In caso di ritardato e/o mancato pagamento dei Corrispettivi rispetto ai termini sopra indicati, Ehinet si riserva, inoltre, la facoltà di applicare gli interessi maturati, dalla data di scadenza fino alla data di effettivo pagamento, qui di seguito dettagliati: **(i)** per il Cliente residenziale, saranno applicati e calcolati gli interessi di mora a un tasso pari a quello di riferimento fissato dalla BCE aumentato del 3,5%; **(ii)** per il Clienti "business" (con fatturazione a partita IVA), gli interessi di mora saranno disciplinati e determinati in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 192/2012. Il Cliente dovrà rimborsare a Ehinet tutte le spese da questa sostenute per il recupero del proprio credito. Il pagamento degli insoluti maturati è condizione necessaria per il ripristino del Servizio. Nella prima fattura utile successiva, Ehinet si riserva di addebitare i costi reali di gestione per l'operazione di sospensione/ripristino per un importo massimo di 25,00 Euro IVA esclusa, *una tantum* al verificarsi di ogni singola sospensione.

**9.5** Resta inteso che ogni eventuale importo non fatturato inerente il Servizio potrà essere recuperato in qualsiasi momento entro il termine massimo di 5 (cinque) anni dal periodo di competenza mediante l'emissione di una fattura da parte di Ehinet o tramite l'imputazione dell'importo in una qualsiasi fattura successiva alla loro maturazione.

**9.6** Il pagamento delle fatture emesse da Ehinet dovrà essere effettuato per l'intero importo indicato, non essendo consentiti pagamenti parziali. Ehinet segnalerà al Cliente gli eventuali ritardi riscontrati nel pagamento delle fatture. In tal caso, Ehinet si riserva la facoltà di affidare il recupero dei propri crediti (ivi incluse le somme dovute dal Cliente a titolo di risarcimento del danno subito, nonché gli interessi di mora) ad una società esterna o legali fiduciari.

**9.7** Con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto il Cliente acconsente esplicitamente che la fattura venga trasmessa e/o messa a disposizione in formato elettronico.

## Articolo 10. Risoluzione del Contratto

**10.1** Il Cliente dichiara ed accetta che Ehinet avrà facoltà di risolvere il presente Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, oltre alla facoltà di intraprendere azioni di rivalsa e risarcimento per eventuali danni subiti, in caso di violazione nel caso in cui il Cliente sia inadempiente anche solo ad uno degli obblighi di cui ai seguenti articoli: **(i)** articolo 5 (Apparati per l'utilizzo

del Servizio); **(ii)** articolo 8 (Utilizzo del Servizio e responsabilità del Cliente); **(iii)** articolo 9 (Corrispettivi, fatturazione e modalità di pagamento).

**10.2** Il Cliente prende atto ed accetta che : **(i)** la cessazione del presente Contratto e la disattivazione del Servizio comporterà la contemporanea disattivazione di tutti i servizi connessi e/o accessori al Servizio stesso; **(ii)** il Cliente è tenuto a pagare i Corrispettivi per il Servizio, comprensivi di eventuali canoni mensili relativi al periodo di fatturazione in corso fino alla data di effettiva chiusura del Servizio; **(iii)** in ogni caso è salva qualsiasi azione di rivalsa e/o risarcimento per i danni subiti che Ehinet ha facoltà di intraprendere nei confronti del Cliente.

### **Articolo 11. Modiche del Contratto e sospensione del Servizio**

**11.1** Il Cliente dichiara ed accetta sin d'ora che Ehinet può modificare le specifiche tecniche del Servizio, variare le presenti Condizioni Generali, nonché aggiornare i Corrispettivi per i seguenti giustificati motivi: **(i)** in caso di sviluppo o mutamento della rete e/o delle caratteristiche del Servizio; **(ii)** variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio e/o mutamento del contesto competitivo che abbia impatti sull'offerta del Servizio; **(iii)** per sopravvenute esigenze tecniche o gestionali il cui dettaglio verrà comunicato all'atto dell'eventuale modifica; **(iv)** per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili al Servizio.

**11.2** L'eventuale modifica verrà comunicata, con l'indicazione delle ragioni a fondamento della variazione contrattuale, secondo i termini e le modalità dettagliatamente indicate dall'AGCOM e dalla restante normativa applicabile in materia.

**11.3** Le modifiche di cui al presente articolo non imposte dalla legge o dalla regolamentazione vigente in materia che determinino un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione da parte di Ehinet, il Cliente potrà recedere dal presente Contratto senza addebito di penali e/o costi di disattivazione fermo restando quanto previsto all'articolo 9 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

**11.4** Fermo restando il diritto di Ehinet al risarcimento del danno e la facoltà di risolvere il presente Contratto in conformità a quanto previsto all'articolo 10 che precede, Il Cliente prende atto ed accetta che Ehinet negli inderogabili limiti previsti a livello legislativo o regolamentare si riserva il diritto di sospendere i Servizi nei seguenti casi: **(i)** operazioni di aggiornamento e manutenzione che si rendano necessarie al fine di mantenere il Servizio al livello qualitativo minimo e in sicurezza e nel rispetto della normativa vigente in materia; **(ii)** se il Cliente non rispetta le condizioni di pagamento per i Corrispettivi dovuti ai sensi dell'articolo 9 che precede; **(iii)** se il Cliente usa in modo improprio, illegale e comunque in violazione delle obbligazioni a suo carico come previsto nelle presenti Condizioni Generali di Contratto; **(iv)** se qualunque componente del Servizio viene utilizzata da Cliente o il Cliente sospetta che le stesse siano utilizzate indebitamente da terzi per compiere attività illecite; **(v)** anche in via precauzionale nell'interesse del Cliente, in caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente a cui l'offerta è indirizzata, anche al fine di preservare la velocità e la continuità del Servizio. La sospensione potrà essere totale o parziale, previa comunicazione al Cliente con qualsiasi mezzo, anche mediante contatto telefonico o invio di e-mail. Tale facoltà non costituisce in nessun modo un obbligo da parte di Ehinet che conserva il diritto di pretendere il pagamento del Servizio indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato. Il Servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi ogni responsabilità prestando garanzie eventualmente richieste da Ehinet.

**11.5** Se la sospensione del Servizio è ritenuta necessaria per il suo ripristino, riparazione, manutenzione, aggiornamento Ehinet si adopererà al meglio per eseguire dette attività nel momento di minor carico della rete in modo da minimizzare il disservizio e, dove tecnicamente possibile, sfruttando la ridondanza di apparati e sistemi di connettività. Nel caso di atto o omissione da parte del Cliente, Ehinet potrà richiedere al Cliente i costi e le spese sostenute per la sospensione e riattivazione del Servizio inclusi i costi, diretti ed indiretti, sostenuti per le operazioni necessarie a ripristinare in toto il servizio medesimo.

### **Articolo 12. Qualità del Servizio e responsabilità di Ehinet**

**12.1** Fatte salve le norme inderogabili di legge, la responsabilità di Ehinet a qualsivoglia titolo derivante dall'inadempimento agli obblighi previsti nel presente Contratto con riferimento alle casistiche previste dalla Carta dei Servizi, è limitata agli importi stabiliti a titolo di indennizzo nella Carta dei Servizi medesima. Negli inderogabili limiti di legge, la responsabilità di Ehinet per ogni e qualsiasi danno diretto ed emergente derivante dalle obbligazioni del presente Contratto non potrà essere superiore al 8% del totale dei Corrispettivi pagati e/o dovuti dal Cliente nel corso dell'anno solare. Il Cliente dichiara ed accetta sin d'ora che Ehinet non potrà essere ritenuta responsabile ai sensi del presente Contratto per danni derivanti da lucro cessante, mancati guadagni e/o danni indiretti, perdita di opportunità commerciali, pagamenti di penali, ritardi o altre fattispecie di responsabilità del Cliente nei confronti di terzi.

**12.2** Ehinet garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio con la sola esclusione dei casi di sospensione previsti dal presente Contratto. Il Cliente dichiara ed accetta che Ehinet non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione del Servizio causati da: **(i)** difettoso od errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente; **(ii)** difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente; **(iii)** effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da Ehinet di interventi e/o manomissioni sul Servizio; **(iv)** Forza Maggiore ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione se dovuta a Forza Maggiore o fatti di terzi; **(v)** interventi pianificati per effettuare modifiche e/o manutenzioni finalizzate a preservare o migliorare il funzionamento del Servizio stesso.

**12.3** Ehinet si impegna a mantenere l'efficienza del Servizio offerto per tutta la durata del presente Contratto. Tenuto conto della struttura specifica dei servizi, Ehinet non garantisce la costante fruibilità del Servizio. La velocità di connessione per i servizi internet potrebbe essere inferiore a quella massima riportata, perché legata al tipo di copertura, alla capacità, alla qualità del doppino, alla distanza dalla centrale e al carico della rete di trasmissione. La qualità del Servizio può essere influenzata dal livello di congestione della rete, a seconda delle fasce orarie, della qualità e velocità della propria connessione alla rete, nonché dallo scaricamento o caricamento di dati in corso o applicazioni cloud o uso contemporaneo di altri sistemi peer-to-peer.

**12.4** Ehinet non è responsabile dell'indisponibilità, del congestionamento o dei malfunzionamenti eventuali delle reti dati, ed anche in questi casi nessun rimborso né risarcimento saranno dovuti ad alcun titolo al Cliente. Il Cliente si obbliga a tenere

indenne da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese ivi comprese ed eventuali spese legali che dovessero essere subite o sostenute da Ehinnet quale conseguenza di qualsiasi inadempimento agli obblighi assunti e garanzie prestate dal Cliente con la sottoscrizione del presente Contratto e comunque connesse alla natura del servizio fornito da Ehinnet, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.

**12.5** Fermo restando quanto previsto al precedente articolo, il Cliente si impegna a dare tempestiva comunicazione ad Ehinnet dell'eventuale malfunzionamento del Servizio. In ogni caso il Cliente è tenuto ad attivarsi per ridurre l'eventuale danno derivante dal malfunzionamento del Servizio, in particolare utilizzando, ove possibile, anche i servizi di altri operatori.

**12.6** In caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente, rispetto agli effettivi valori delle velocità minime della connessione a Internet in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti e la prestazione indicata nel presente Contratto, il Cliente ha il diritto di recedere dal presente Contratto senza incorrere in alcun costo, fatto salvo il diritto agli indennizzi ivi previsti per i disservizi subiti.

### **Articolo 13. Assistenza tecnica, reclami e rimborsi. Supporto tecnico**

**13.1** Per una migliore fruizione del Servizio Ehinnet fornisce ai propri clienti un servizio di assistenza gratuita al Cliente al numero 800911171 dalle ore 9,00 alle 19,00 (esclusi il sabato e la domenica e i giorni festivi). I reclami, i rimborsi e gli indennizzi sono disciplinati dalla Carta dei Servizi. Ehinnet comunica al Cliente il numero che identifica il reclamo e la data e ora di registrazione dello stesso. I tempi di intervento sono definiti nella Carta dei Servizi. La chiusura di un reclamo è comunicata da Ehinnet al Cliente che può contestarla entro 48 (quarantotto) ore solari. In assenza di contestazioni del Cliente nel termine prescritto il reclamo si intenderà positivamente concluso. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere prontamente inoltrati o confermati per iscritto dal Cliente a Ehinnet entro un mese dalla data di effettuazione del traffico al fine di consentire a Ehinnet la conservazione dei dati necessaria agli accertamenti richiesti dal Cliente in conformità alla normativa vigente. Ehinnet si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione entro 45 (quarantacinque) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il Cliente riceverà comunque una comunicazione scritta.

**13.2** Il servizio di assistenza/supporto tecnico è gratuito nel caso in cui il guasto bloccante o il degrado siano causati da malfunzionamenti o rotture per usura ordinaria delle componenti del servizio xDSL/FTTH fornito da Ehinnet. Il servizio di assistenza/supporto tecnico è a pagamento nel caso in cui si verifichi la fattispecie dell'intervento a vuoto ovvero quando, a seguito dell'apertura di un ticket venga riscontrato che il Servizio è perfettamente funzionante o il malfunzionamento è causato da fattori non imputabili a Ehinnet. A titolo puramente indicativo e non esaustivo sono da considerarsi cause non siano imputabili a Ehinnet: **(i)** presenza di eventuali prodotti o apparati tecnicamente non compatibili, **(ii)** router e/o apparati del Cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici, **(iii)** mancanza di alimentazione elettrica degli apparati in uso al Cliente. Il Cliente dichiara ed accetta che il costo dell'intervento a vuoto indicato all'articolo 5.7 delle presenti Condizioni Generali di Contratto è a carico del Cliente.

### **Articolo 14. Proprietà intellettuale**

**14.1** Il Cliente riconosce ed accetta che qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritti di progettazione, know-how, marchio ed ogni altro diritto di proprietà intellettuale, in qualsiasi forma e ovunque tutelabili, utilizzato in relazione al Servizio e/o agli Apparati per il Servizio, rimarrà sempre e comunque di proprietà di Ehinnet o del legittimo proprietario. Di conseguenza, laddove sia inclusa nel Servizio la fornitura di software, di pacchetti e/o supporti informatici, di programmi applicativi e di ogni altro accessorio, nonché i contenuti ed i correlati diritti di proprietà intellettuale, questi resteranno di esclusiva proprietà di Ehinnet o dei rispettivi titolari.

**14.2** Il Cliente non può riprodurre, duplicare ovvero consentire che altri riproducano o duplicino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, di pacchetti informatici, ovvero dei contenuti, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi o consentire l'uso a terzi.

### **Articolo 15. Trattamento dei dati personali ed informativa sulla privacy**

**15.1** I dati personali forniti dal Cliente ad Ehinnet direttamente o indirettamente sono tutelati ai sensi del GDPR e pertanto saranno utilizzati per l'integrale esecuzione del presente Contratto, secondo le modalità stabilite nell'Informativa rilasciata ai sensi di legge e per gli adempimenti previsti dalla normativa o richiesti dalle competenti autorità.

**15.2** Il Titolare del trattamento è Ehinnet in persona del legale rappresentante, come individuata nel presente contratto. Il trattamento dei dati personali del cliente sarà svolto per le finalità e con le modalità indicate nell'informativa e privacy policy che è stata resa al Cliente al momento della registrazione sul Sito Web (sempre disponibile alla pagina dedicata "GDPR"). In particolare, sulla base del consenso eventualmente manifestato al momento di detta registrazione da parte del Cliente, il trattamento comprende altresì l'invio anche periodico - tramite e-mail, newsletter, SMS, notifiche push o posta ordinaria - di comunicazioni commerciali e promozionali.

**15.3** Al fine di consentire l'adempimento degli obblighi contrattuali e/o di legge, Ehinnet avrà facoltà di comunicare i dati personali a tutti i soggetti che debbano accedervi in forza di provvedimenti normativi, ai collaboratori, dipendenti, agenti e fornitori (fornitori di servizi di comunicazione elettronica, anche aventi sede all'estero, società di consulenza e assistenza informatica, web hosting provider, etc.), nell'ambito delle relative mansioni e/o di eventuali obblighi contrattuali con loro, inerenti i rapporti commerciali con gli interessati; a tutte quelle persone fisiche e/o giuridiche, pubbliche e/o private, quando la comunicazione risulti necessaria o funzionale allo svolgimento dei servizi richiesti nei modi e per le finalità sopra illustrate; istituti bancari per la gestione d'incassi e pagamenti derivanti dall'esecuzione dei contratti; ai professionisti che si occupano della tenuta della contabilità del Titolare. In ogni caso l'utilizzo da parte dei soggetti terzi avverrà nel pieno rispetto dei principi di liceità e correttezza di quanto previsto dal GDPR.

**15.4** Ehinnet nell'ambito dell'erogazione delle prestazioni contrattuali di cui al presente contratto opererà quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 28 del GDPR e secondo quanto espressamente ed analiticamente stabilito nell'apposito Data Processing Agreement (disponibile sul Sito Web alla pagina dedicata "GDPR") che il Cliente accetta contestualmente al presente Contratto.

## Articolo 16. Disposizioni finali

**16.1** I recapiti di riferimento per qualsiasi comunicazione inerente al presente Contratto sono per Ehinet i seguenti: **(i)** indirizzo postale: Via di Corticella 181/3, 40128 Bologna; **(ii)** fax: 800911741; **(iii)** e-mail: support@ehiweb.it; **(iv)** PEC: contratti-ehinet@pec.emailpec.it

Per quelli del Cliente, i recapiti sono quelli indicati dal Cliente in fase di sottoscrizione del presente Contratto.

**16.2** Il Cliente prende atto ed accetta che: **(i)** Ehinet si riserva il diritto di cedere il presente Contratto, a titolo oneroso oppure gratuito, senza autorizzazione del Cliente; **(ii)** il Cliente potrà cedere a terzi il presente Contratto solo in seguito ad autorizzazione scritta da parte di Ehinet che si riserva di applicare un costo una tantum.

**16.3** L'eventuale tolleranza di una Parte di comportamenti dell'altra Parte posti in essere violando le previsioni contenute nel presente Contratto, non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate né al diritto di esigere l'esatto adempimento di tutti i termini e le condizioni previsti nel presente Contratto.

**16.4** Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, della Delibera n. 203/18/CONS dell'AGCOM, ivi incluso il tentativo obbligatorio di conciliazione. Per le predette controversie, il Cliente non potrà quindi proporre ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione a tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

**16.5** Per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Bologna.

**16.6** Ogni spesa, imposta o tassa comunque inerente il presente Contratto è a carico del Cliente, salvo che non sia diversamente disposto. Il presente Contratto, avente per oggetto operazioni soggette ad imposta sul valore aggiunto, ai sensi degli articoli 3 e 4 del D.P.R. 633 del 26.10.1972 è soggetto a registrazione solamente in caso d'uso e con il pagamento dell'imposta in misura fissa ai sensi degli articoli 5 e 40 del D.P.R. 131 del 26.4.1986.

## ALLEGATO A - Descrizione dei Servizi

### Tipi di connessione

Il servizio di accesso ad Internet in banda larga e ultra-larga in tecnologia xDSL, FTTx e FWA è fornito secondo i seguenti profili (attivabili previa verifica di copertura):

#### **FIBRA su rame fino a 100 Mega (FTTC-VDSL)**

Banda massima in download: 100 Mbit/s rate adaptive

Banda massima in upload: 20 Mbit/s rate adaptive

Rate adaptive: il servizio verrà attivato alla massima velocità consentita dalla linea fisica del cliente entro un intervallo compreso tra 100 Mbit/s e 4 Mbit/s in download e tra 20000 Kbit/s e 1024 Kbit/s in upload.

Il modem deve supportare il protocollo VDSL 2

#### **FIBRA su rame fino a 200 Mega (FTTC-VDSL)**

Banda massima in download: 200 Mbit/s rate adaptive

Banda massima in upload: 20 Mbit/s rate adaptive

Rate adaptive: il servizio verrà attivato alla massima velocità consentita dalla linea fisica del cliente entro un intervallo compreso tra 200 Mbit/s e 4 Mbit/s in download e tra 1024 Kb/s e 512 Kb/s in upload.

Il modem deve supportare il protocollo VDSL 2 con super vectoring 35b

#### **FIBRA 1 GIGA (FTTH Gpon)**

Banda massima in download: 1.000 Mbit/s

Banda massima in upload: 300 Mbit/s

Il modem deve avere una porta WAN da 1 Gigabits

#### **FIBRA 1 GIGA PROFESSIONAL (FTTH Gpon)**

Banda massima in download: 1.000 Mbit/s

Banda massima in upload: 500 Mbit/s

Il modem deve avere una porta WAN da 1 Gbit/s

#### **FIBRA 2,5 GIGA (FTTH Gpon)**

Banda massima in download: 2.300 Mbit/s

Banda massima in upload: 1.000 Mbit/s

Il modem deve avere una porta WAN da 2,5 Gbit/s

#### **FIBRA 10 GIGA (FTTH XGS-pon)**

Banda massima in download: 8.500 Mbit/s

Banda massima in upload: 2.500 Mbit/s

Il modem deve avere una porta WAN da 10 Gbit/s

#### **FWA 30 MEGA**

Banda massima in download: 30 Mbit/s

Banda massima in upload: 15 Mbit/s

Il modem deve avere una porta WAN da 100 Mbit/s

#### **FWA 100 MEGA**

Banda massima in download: 100 Mbit/s

Banda massima in upload: 50 Mbit/s

Il modem deve avere una porta WAN da 100 Mbit/s

#### **Velocità minima garantita**

Corrisponde alla velocità di allineamento modem per la tecnologia ADSL, per le FTTC VDSL è pari a 20 mega, per le FTTH 50 mega.

#### **Banda minima garantita**

La banda minima garantita in tecnologia xDSL è 512 Kbit/s e in tecnologia FTTx 1024 Kbit/s.

Se non diversamente contrattualizzato.

#### **Variazione del servizio**

Il Cliente può richiedere la variazione di profilo di un servizio attivo. Successivamente all'espletamento dell'adeguamento dei parametri tecnici dell'accesso il canone mensile dell'accesso verrà adeguato a quello del nuovo profilo prescelto.

Per ogni richiesta di variazione è richiesto un contributo una tantum pari a euro 50,00 euro + iva

#### **Costi di disattivazione del servizio / linea d'accesso**

Il costo di disattivazione è pari a 50,00 euro + IVA e non si applica nel caso in cui il servizio di linea d'accesso venga trasferito a un altro operatore (migrazione). Scaduto il periodo iniziale di durata del contratto (cfr. 6.1 "condizioni generali di contratto") nel caso in cui il cliente decida di recedere dal contratto entro 30 giorni dalla sua scadenza, l'importo sarà equivalente a una mensilità.

## Servizi Accessori

### **Upgrade Banda Minima Garantita**

Su richiesta del cliente è possibile modificare la banda minima garantita prevista dal profilo XDSL/FTTx.

- a 50 Mb/s canone mensile aggiuntivo di 75,00 euro / mese + iva
- a 100 Mb/s canone mensile aggiuntivo di 100,00 euro / mese + iva

### **IP statici**

Su richiesta del cliente in fase di attivazione della connessione xDSL/FTTx è possibile inserire uno o più IP statici. In caso di richiesta di variazione da IP dinamico a statico sarà addebitato un costo di variazione di 25 Euro IVA esclusa.

- 1 IP statico canone mensile aggiuntivo di 5,00 euro / mese + iva
- 4 IP statici canone mensile aggiuntivo di 20,00 euro / mese + iva
- 8 IP statici canone mensile aggiuntivo di 40,00 euro / mese + iva

### **Backup SIM Dati**

Alla ricezione della SIM (per avere un backup della linea xDSL o FTTx) il cliente provvederà a configurare il PIN autonomamente e potrà richiedere la configurazione con IP statico o dinamico preventivamente. In caso di variazione/sostituzione la SIM dovrà essere sostituita a carico del cliente e sarà addebitato un costo di variazione di 25 Euro IVA esclusa. Copertura locale su rete Vodafone.

- SIM con indirizzo IP dinamico canone mensile 10 euro / mese + iva
  - SIM con indirizzo IP statico e pubblico canone mensile 20 euro / mese + iva
- È previsto un contributo di attivazione pari a 50 euro + iva

Al servizio Backup SIM Dati si applicano le regole sul controllo del traffico anomalo con un limite mensile di traffico pari a 50 Giga ed è previsto una notifica per ogni 500 mega consumati, al fine di ripristinare la connettività principale.

### **Backup SIM Dati con FRITZ! Box 6890**

Su richiesta del cliente il modem FRITZ!Box 6890 verrà configurato con una SIM Dati preconfigurata con PIN gestito esclusivamente da Ehinet per avere un backup della linea xDSL o FTTx. Il Cliente potrà richiedere la configurazione con IP statico o dinamico preventivamente; in caso di variazione la SIM dovrà essere sostituita a carico del cliente.

La SIM deve essere utilizzata esclusivamente con il modem FRITZ!Box 6890 in dotazione per la linea di backup. Il Servizio di Backup sarà disponibile automaticamente in caso di interruzione della linea e comporterà l'invio di un Alert tramite notifica push ad Ehinet Srl. La copertura locale è limitata alla rete Vodafone.

- SIM con indirizzo IP dinamico canone mensile 20 euro / mese + iva
  - SIM con indirizzo IP statico canone mensile 30 euro / mese + iva
- È previsto un contributo di attivazione pari a 100 euro + iva

Al servizio Backup SIM Dati si applicano le regole sul controllo del traffico anomalo con un limite mensile di traffico pari a 50 Giga.

## **Caratteristiche tecniche dei modem forniti Ehinet in comodato o noleggio**

### **FRITZ!Box 7530**

- Modem Router ADSL2/2+ e VDSL con super vectoring 35b con supporto completo di IPv4 e IPv6
  - Access point Wi-Fi con frequenza wireless 2.4 GHz (fino a 400 Mbit/s) e 5 GHz (fino a 866 Mbit/s)
  - 4 porte Gigabit Ethernet, WAN alla porta LAN 1
  - Supporto Telefonia VoIP
  - Base DECT integrata per collegare fino a 6 telefoni cordless e 1 connettore per telefoni analogici (fxs)
- Importo mensile in caso di noleggio 3,00 euro / mese + iva

### **FRITZ!Box 7530 AX**

- Modem Router ADSL2/2+ e VDSL con super vectoring 35b con supporto completo di IPv4 e IPv6
  - Access point Wi-Fi 6 con frequenza wireless 2.4 GHz (fino a 600 Mbit/s) e 5 GHz (fino a 1800 Mbit/s)
  - 4 porte Gigabit Ethernet, WAN alla porta LAN 1
  - Supporto Telefonia VoIP
  - Base DECT integrata per collegare fino a 6 telefoni cordless e 1 connettore per telefoni analogici (fxs)
- Importo mensile in caso di noleggio 5,00 euro / mese + iva

### **FRITZ!Box 7590**

- Modem Router ADSL2/2+ e VDSL con super vectoring 35b con supporto completo di IPv4 e IPv6
  - Access point Wi-Fi con frequenza wireless 2.4 GHz (fino a 800 Mbit/s) e 5 GHz (fino a 1733 Mbit/s)
  - 4 porte Gigabit Ethernet e una porta WAN dedicata
  - Supporto Telefonia VoIP
  - Base DECT integrata per collegare fino a 6 telefoni cordless, 2 connettori per telefoni analogici (fxs) e bus ISDN S<sub>0</sub> per telefoni ISDN o centralino ISDN
- Importo mensile in caso di noleggio 5,00 euro / mese + iva

**FRITZ!Box 7590 AX**

- Modem Router ADSL2/2+ e VDSL con super vectoring 35b con supporto completo di IPv4 e IPv6
  - Access point Wi-Fi con frequenza wireless 2.4 GHz (fino a 1200 Mbit/s) e 5 GHz (fino a 2400 Mbit/s)
  - 4 porte Gigabit Ethernet, WAN alla porta LAN 1
  - Supporto Telefonia VoIP
  - Base DECT integrata per collegare fino a 6 telefoni cordless e 1 connettore per telefoni analogici (fxs)
- Importo mensile in caso di noleggio 9,00 euro / mese + iva

**FRITZ!Box 6890**

- Modem Router ADSL2/2+ e VDSL con super vectoring 35b con supporto completo di IPv4 e IPv6
  - Modem LTE (4G) e UMTS/HSPA+ (3G) con supporto MiniSIM
  - Access point Wi-Fi con frequenza wireless 2.4 GHz (fino a 800 Mbit/s) e 5 GHz (fino a 1733 Mbit/s)
  - 4 porte Gigabit Ethernet e una porta WAN dedicata
  - Supporto Telefonia VoIP
  - Base DECT integrata per collegare fino a 6 telefoni cordless, 1 connettori per telefoni analogici (fxs) e bus ISDN S<sub>0</sub> per telefoni ISDN o centralino ISDN
- Importo mensile in caso di noleggio 10,00 Euro / mese + iva

**FRITZ!Box 5530**

- Router con porta 1 porta WAN da 2,5 Gigabits supporto completo di IPv4 e IPv6
  - Access point Wi-Fi 6 con frequenza wireless a 2.4 GHz (fino a 600 Mbit/s) e 5 GHz (fino a 2.400 Mbits)
  - 2 porte Gigabit Ethernet
  - Supporto Telefonia VoIP
  - Base DECT integrata per collegare fino a 6 telefoni cordless e 1 connettore per telefoni analogici (fxs)
- Importo mensile in caso di noleggio 5,00 euro / mese + iva

**FRITZ!Box 4060**

- Router con porta 1 porta WAN da 2,5 Gigabits supporto completo di IPv4 e IPv6
  - Access point Wi-Fi 6 con frequenza wireless a 2.4 GHz (fino a 1200 Mbit/s) e 5 GHz (fino a 2.400 Mbits)
  - 3 porte Gigabit Ethernet
  - Supporto Telefonia VoIP
  - Base DECT integrata per collegare fino a 6 telefoni cordless e 1 connettore per telefoni analogici (fxs)
- Importo mensile in caso di noleggio 9,00 euro / mese + iva