Condizioni generali di contratto per la fornitura dei servizi accesso ad Internet in banda larga in tecnologia xDSL/FTTH denominati "Fibra X" "VDSL" e "ADSL"

A) CWNET S.r.l. (con sede legale in Massa, Via degli Oliveti 110, iscritta al Registro delle Imprese di Massa Carrara, Codice Fiscale e Partita IVA 01040860452, capitale sociale 100.000,00 interamente versato, ROC. 8486 di seguito "**CWNET**") è una società debitamente autorizzata ai sensi dell'articolo 11 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica sul territorio nazionale;

B) (di seguito il "**Cliente**") ha manifestato il proprio interesse ad acquisire da CWNET il servizio di cui al presente contratto;

C) CWNET 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:

Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Contratto e di ogni altro documento contrattuale di CWNET i termini successivamente indicati avranno i significati stabiliti qui di seguito:

"**AGCOM":** l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;

"**Apparati**": tutte le apparecchiature/dispositivi necessari per fornitura del Servizio al Cliente forniti da CWNET gratuitamente o a noleggio ed installati direttamente dai tecnici incaricati da CWNET o installati autonomamente dal Cliente;

"**Carta dei Servizi**": il documento in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto e reperibile sul Sito Web che descrive le specifiche tecniche e i livelli qualitativi dei servizi forniti da CWNET e i diritti, gli obblighi ed i principi che informano i rapporti tra CWNET 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*";

"**Codici di Accesso**": tutti i dati riservati nella forma di username e password che consentono al Cliente l'accesso al Sito Web per l'utilizzo del Servizio;

"**Contratto**": il presente Contratto avente ad oggetto la fornitura dei Servizi e costituito dalla sintesi contrattuale, le Condizioni Generali di Contratto, l'Allegato A (contenente la descrizione del Servizio offerto, i corrispettivi per la fornitura e le eventuali promozioni), il Modulo di Adesione e la Carta dei Servizi;

"**Corrispettivi**": i corrispettivi relativi al Servizio indicati nell'Allegato A 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"**: qualsiasi circostanza derivante da atti, eventi, omissioni o avvenimenti al di là del proprio ragionevole controllo che incida in qualsiasi misura sulla qualità e continuità del Servizio 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;

"**PEC**" posta elettronica certificata utilizzata per le comunicazioni ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Contratto;

"**Sezione Area Utenti"**: la sezione del portale sul Sito Web dedicata ai Clienti registrati per l'attivazione e gestione del Servizio;

"**Servizio**": il servizio "*wired*" di accesso ad Internet in banda larga e ultra-larga in tecnologia xDSL e FTTH meglio descritto nell'Allegato A e sul Sito Web;

"**Sito Web**": indica il sito web www.cpn.it o altro sito sempre di proprietà di CWNET dove sono contenute tutte le informazioni tecniche e commerciali del Servizio.

Articolo 1 – Oggetto del Contratto

1.1 Ai sensi del presente contratto CWNET fornirà al Cliente il Servizio, che verrà erogato nella propria sede o in quella di soggetti terzi di propria fiducia. Resto inteso che il Cliente acconsente che CWNET possa provvedere all'affitto di infrastrutture, locali e/o all'utilizzo di servizi di altri operatori debitamente autorizzati e/o avvalersi di fornitori o terze parti, ai quali CWNET potrà affidare la prestazione di tutte o di alcune delle attività necessarie per la fornitura del Servizio. Le presenti Condizioni Generali 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. Nel caso in cui si renda necessario, al fine di migliorare l'erogazione del Servizio, il Cliente autorizza CWNET a provvedere all'affitto di infrastrutture, locali e/o all'utilizzo di servizi di altri operatori debitamente autorizzati.

1.2 La Carta dei Servizi è disponibile sul Sito Web. CWNET 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, CWNET 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 15).

1.3 Tenuto conto dell'importanza di attivare un sistema di Controllo Parentale per proteggere i minori da contenuti inappropriati, ai sensi del Presente Contratto CWNET offre con il proprio servizio "Parental Control" la possibilità gratuita ed autonoma di filtrare e bloccare contenuti inappropriati per i minori o riservati ad un pubblico di età superiore ai 18 anni. In linea con la normativa e la regolamentazione vigente, CWNET ha predisposto sul Sito Web una sezione dedicata al "Parental Control" con una guida contenente le indicazioni per la sua configurazione gratuita per i servizi di connettività offerti da Ehinet ai sensi del Presente Contratto.

Articolo 2 – Conclusione, durata e recesso

2.1 Il presente Contratto è attivabile esclusivamente online e si intenderà concluso ed integralmente approvato da entrambe le Parti, nel momento in cui il Cliente, 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.

Il Cliente dichiara di aver preso visione, prima della conclusione del presente 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).

2.2 Il presente Contratto ha una durata iniziale di 24 (ventiquattro) mesi dal momento della Data di Attivazione. Decorso il primo periodo di durata contrattuale e, qualora il Cliente non abbia inviato disdetta almeno 30 giorni prima della scadenza, il presente Contratto dovrà intendersi automaticamente rinnovato a tempo indeterminato. 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.

Il Cliente potrà comunicare la disdetta o il recesso con le seguenti modalità: **(i)** via PEC (compilando l'apposito modulo disponibile sul nel Sito Web allegando copia della documentazione prevista dalle disposizioni normative vigenti) all'indirizzo PEC di CWNET indicato al successivo articolo 13; **(ii)** tramite raccomandata AR alla sede legale di CWNET; **(iii)**tramite la Sezione Area Utenti (compilando l'apposito modulo ivi disponibile).

Resta inteso che: **(i)** decorso il primo periodo di durata contrattuale, il Cliente non incorre in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per l'utilizzo del Servizio durante il periodo di preavviso; **(ii)** CWNET potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per il Servizio offerto al mantenimento da parte del Cliente del presente Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. In tali ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte promozionali, sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto dalle condizioni economiche applicabili.

2.3 Fermo restando quanto sopra previsto, il Cliente potrà altresì recedere entro 14 (quattordici) giorni dal momento della sottoscrizione online di cui all'articolo 2.1 che precede, mediante tramite PEC, raccomandata AR o via web compilando l'apposito modello per il recesso.

2.4 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 dal per i disservizi subiti.

2.5 In tutti i casi di recesso, resta inteso che il Cliente è tenuto al pagamento di tutte le fatture emesse sino al momento della ricezione della comunicazione di recesso nelle modalità sopra indicate, dei costi eventualmente non ancora fatturati e dei costi di disattivazione (nel caso di recesso prima della scadenza del periodo iniziale) così come indicati nell'Allegato A.

2.6 Nel caso in cui il Cliente abbia diritto ad un rimborso per credito residuo o servizi pagati e non goduti, CWNET rimborserà il Cliente alle seguenti condizioni: (i) con addebito dei costi di gestione del rimborso pari euro 3,50 +IVA al Cliente; (ii) nessun rimborso verrà effettuato al Cliente sotto la soglia di euro 5,00 (IVA inclusa).

Articolo 3 – Attivazione del Servizio

3.1 Salvo quanto disposto al presente articolo e/o diverso accordo tra le Parti, CWNET attiverà il Servizio entro il termine massimo di 120 (centoventi) giorni dalla data in cui CWNET comunica per iscritto al Cliente (via e-mail e/o SMS al numero di cellulare se indicato) la conferma dell'avvio delle procedure dell'attivazione del Servizio.

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

3.3 Qualora, in seguito a necessaria verifica, l'attivazione e l'efficiente funzionamento del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico-organizzativi non imputabili a CWNET (quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, mancanza di copertura geografica, mancanza di coppie in rame o fibre ottiche adatte al servizio xDSL/FTTH sulla rete di distribuzione, saturazione di impianti presso la sede del Cliente, difficoltà nella recezione del segnale e/o diniego di accesso ai locali del Cliente) il Contratto concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di CWNET nei confronti del Cliente.

3.4 Qualora venga scelta la modalità "Canone annuale anticipato" come indicato nell'Allegato A il pagamento dell'intero importo corrispondente alla prima annualità è condizione necessaria per poter avviare le pratiche di attivazione del Servizio.

3.5 Il Servizio è fisicamente vincolato al luogo in cui viene attivato e non può essere trasferito se non a seguito di una valutazione tecnica ed economica da parte di CWNET.

3.6 CWNET si riserva il diritto di non concludere il presente Contratto e di non procedere all'attivazione del Servizio qualora: **(i)** il Cliente sia sottoposto a procedure concorsuali e/o esecutive e/o iscritto al registro dei protesti; **(ii)** il Cliente sia stato inadempiente nei confronti di CWNET e non abbia ancora sanato tali inadempienze; **(iii)** a seguito della richiesta del Servizio effettuata dal Cliente, il Servizio possa risultare non attivabile alle condizioni pattuite per effetto di limitazioni tecniche non imputabili a CWNET. In questo caso CWNET ne darà tempestiva comunicazione scritta al Cliente via e-mail e il Contratto si intenderà automaticamente risolto senza alcun onere e responsabilità a carico di CWNET.

3.7 Il costo di attivazione del Servizio è indicato nell'Allegato A.

3.8 Il Cliente dichiara e accetta che le prestazioni tecniche del Servizio possono essere fortemente condizionate da elementi estranei al controllo di CWNET, quali, a titolo indicativo e non esaustivo, qualità delle reti che ospitano i siti internet visitati, qualità delle reti da cui si effettuano eventuali download, qualità delle reti verso cui si effettuano eventuali upload. In tutti questi casi CWNET non può essere considerata in alcun modo responsabile dell'eventuale riduzione delle prestazioni del Servizio.

Articolo 4 - Codici di Accesso

4.1 Il Cliente si impegna a mantenere riservati i Codici di Accesso e risponde pertanto della custodia degli stessi secondo le condizioni e termini di utilizzo contenute nel Sito Web.

4.2 Il Cliente è consapevole del fatto che la conoscenza dei Codici di Accesso da parte di terzi non autorizzati consentirebbe a questi ultimi di utilizzare il Servizio e/o il portale di CWNET e di accedere agli eventuali dati e informazioni ivi raccolti. Il Cliente dichiara ed accetta di essere in ogni caso esclusivo responsabile per ogni utilizzo, autorizzato o meno, del Servizio mediante i Codici di Accesso, restando espressamente esclusa qualsiasi responsabilità di CWNET in tal senso. Il Cliente si impegna a dare informazione scritta a CWNET via PEC, raccomandata AR, e-mail e/o ticket on line nel caso di smarrimento o di perdita di riservatezza dei Codici Accesso entro tre giorni dalla sua conoscenza del fatto.

4.3 Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite, in particolare dell'indicazione dei dati tecnici minimi richiesti per l'attivazione del Servizio, e riconosce a CWNET il diritto di assumere le ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente.

4.4 Qualunque violazione alle disposizioni contenute in questo articolo porteranno alla sospensione immediata del Servizio a giudizio insindacabile di CWNET fatta salva la facoltà di risolvere il presente Contratto in conformità a quanto previsto all'articolo 10 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

Articolo 5 – Requisiti di linea ed accesso ai locali del Cliente

5.1 Per attivare il Servizio potrebbe esser necessario effettuare un intervento tecnico (eseguito da personale specializzato incaricato da CWNET o autonomamente dal Cliente per gli Apparati in

noleggio) che prevede l'installazione e l'attivazione di Apparati, la realizzazione e/o adeguamento di linee/collegamenti in rame o fibra ottica (anche già attivi e preesistenti presso il Cliente).

5.2 Nel caso in cui la linea del Cliente non sia in grado di supportare, per ragioni tecniche, le prestazioni massime del Servizio, il Servizio stesso verrà attivato, qualora sia possibile e ad insindacabile giudizio di CWNET, in modalità "*rate adaptive*" ovvero sfruttando il massimo delle capacità tecniche consentite dalla linea del Cliente anche se inferiori alle prestazioni massime indicate nell'Allegato A.

5.3 Il Cliente autorizza CWNET ad accedere ai locali dove sono detenuti gli Apparati ogni qual volta CWNET lo riterrà necessario ai fini della corretta fornitura del Servizio. Il Cliente è tenuto a predisporre i locali in modo idoneo a garantire un alloggiamento corretto degli Apparati con particolare riguardo ai collegamenti elettrici e telematici.

5.4 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 CWNET dell'installazione degli Apparati presso i locali del Cliente. Il Cliente potrà utilizzare il Servizio solo ed esclusivamente dalla locazione fisica indicata nel modulo di adesione.

5.5 Resta inteso che la configurazione degli Apparati (concessi in comodato d'uso o in noleggio) è di competenza esclusiva di CWNET.

Articolo 6 - Utilizzo del Servizio e degli Apparati (in comodato d'uso o in noleggio)

6.1 Il Cliente utilizzerà il Servizio e gli Apparati in conformità alle leggi, ai regolamenti vigenti ed a quanto previsto nel Contratto, nonché nel rispetto dei diritti dei terzi. Il Cliente si impegna ad utilizzare gli Apparati senza recare disturbi e/o interferenze alla rete di CWNET e in ogni caso a non operare alcun intervento sugli Apparati essendo questa prerogativa esclusiva dei tecnici incaricati da CWNET, fatta eccezione per gli Apparati concessi in noleggio al Cliente.

6.2 Gli Apparati sono concessi in comodato d'uso o in noleggio al Cliente che è obbligato a custodirli e conservarli con la massima cura e diligenza ed è responsabile nei confronti di CWNET in caso di danneggiamento e/o deterioramento, che ecceda il normale uso e/o perimento degli stessi. In caso di cessazione del Servizio e/o in caso di cessazione dell'efficacia del Contratto per qualsiasi ragione intervenuta, il Cliente potrà provvedere a rispedire (a proprie spese) a CWNET gli Apparati, all'indirizzo indicato all'articolo 13 del presente contratto oppure dovrà concedere ai tecnici incaricati da CWNET stessa l'accesso ai luoghi in cui sono istallati gli Apparati, agevolandone il più possibile l'attività, affinché possano procedere alla loro rimozione. Nel caso in cui il Cliente non provveda a rispedire a CWNET gli Apparati entro 15 giorni dalla cessazione dei Servizi o non conceda ai tecnici incaricati da CWNET stessa, entro 15 giorni da quanto venga richiesto, l'accesso ai luoghi in cui sono istallati gli Apparati, agevolandone il più possibile l'attività, affinché possano procedere alla loro rimozione, il Cliente sarà tenuto al pagamento di un costo per il mancato recupero degli Apparati così come indicato nell'Allegato A. Resta inteso che CWNET si riserva comunque di decidere se ritirare o meno gli Apparati.

6.3 CWNET non garantisce in alcun modo che gli apparati ed i programmi utilizzati dal Cliente siano compatibili con il Servizio e con gli Apparati installati presso il Cliente. Resta inteso che il Cliente dichiara ed accetta che CWNET 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.

6.4 CWNET si riserva il diritto di modificare o sostituire, a propria cura e spese, gli Apparati o parte di essi, allo scopo di migliorare il Servizio oppure quando le condizioni lo richiedano.

6.5 La manutenzione degli Apparati da parte di CWNET ha ad oggetto il ripristino delle funzionalità del prodotto guasto, per mezzo di sostituzione con prodotto nuovo o ricondizionato e/o riparazione di parti di ricambio e/o componenti che a giudizio di CWNET risultano difettose o guaste. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo. Sono altresì escluse le riparazioni del prodotto rese necessarie dall'uso non corretto, da incuria, da uso non conforme alle istruzioni fornite, da manomissione, da cause accidentali (es. fulmini, calamità naturali) o da negligenza del Cliente, con particolare riferimento, in quest'ultimo caso, alle parti esterne del prodotto. Tali interventi manutentivi sono dunque a carico del Cliente.

6.6 CWNET è costantemente impegnata a garantire la massima qualità e continuità del Servizio. Tuttavia, non garantisce che il Servizio non possa subire interruzioni dovute a guasti agli Apparati e alle reti di trasmissione dati/fonia.

6.7 Nel caso in cui il Cliente intenda utilizzare apparati di sua proprietà o comunque non forniti da CWNET il Cliente si impegna a collegare per l'utilizzo del Servizio esclusivamente apparati tecnicamente compatibili ed approvati ed omologati ai sensi della vigente legislazione e regolamentazione applicabile al Servizio. Nei casi in cui gli apparati del Cliente non siano o non risultino più conformi alle condizioni di omologazione, oppure presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete di CWNET, quest'ultima potrà sospendere la fornitura del Servizio (previa comunicazione contenente i motivi per la sospensione) fino a che tali apparati non vengano disconnessi dal punto terminale di rete. Resta inteso che eventuali disservizi riconducibili al malfunzionamento degli apparati del Cliente sono ad esclusivo carico del Cliente che si impegna a manlevare integralmente CWNET.

Articolo 7 – Obblighi del Cliente

7.1 Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa e regolamentazione vigente, il Cliente dichiara ed accetta sin d'ora di impegnarsi a: **(i)** utilizzare il Servizio e gli Apparati in conformità a tutte le leggi e regolamenti vigenti, ivi incluse le disposizioni a tutela del diritto d'autore, della proprietà intellettuale, della proprietà industriale, della riservatezza dei dati personali, dei diritti della personalità, della sicurezza e dell'integrità delle reti e dei sistemi informatici, e a non porre in essere attività contrarie a norma imperative, all'ordine pubblico e al buon costume e, in genere, alle leggi e regolamenti applicabili; **(ii)** fare un utilizzo personale del Servizio e/o degli Apparati e pertanto non rivenderli, in tutto o in parte; **(iii)** utilizzare, per l'erogazione del Servizio, unicamente gli Apparati forniti da CWNET in comodato d''uso o in noleggio o, comunque, sistemi di accesso, linee, cavi o altre apparecchiature compatibili, omologate e/o autorizzate e debitamente installate, in ottemperanza alla normativa vigente; **(iv)** comunicare, ove richiesto, le caratteristiche tecniche dei propri apparati al fine di consentire una verifica di compatibilità con il sistema di rete di CWNET; **(v)** osservare le indicazioni e le istruzioni di CWNET per l'utilizzo del Servizio e degli Apparati; **(vi)** non effettuare direttamente o tramite terzi, senza autorizzazione di CWNET, interventi sugli Apparati e sulle modalità di utilizzo del Servizio; **(vii)** comunicare per iscritto a CWNET ogni cambiamento dei propri dati identificativi ivi compresi i dati riguardanti il domicilio fiscale, la sede legale e/o la residenza e/o altro indirizzo rilevante ai fini dell'esecuzione del presente Contratto e/o ai fini della fatturazione.

7.2 Il Cliente dichiara ed accetta che si obbliga a tenere indenne CWNET da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni di cui al presente articolo o da azioni, pretese o eccezioni fatte valere da terzi, in relazione a inadempimenti e/o violazioni del Contratto, utilizzi abusivi e/o illeciti dei servizi, o comunque atti sotto la responsabilità del Cliente.

Articolo 8 – Corrispettivi

8.1 Il Cliente effettuerà il pagamento dei Corrispettivi come indicato nell'Allegato A.

8.2 Qualora il pagamento dei Corrispettivi non avvenga entro il termine sopra indicato, il Cliente dovrà corrispondere a CWNET, a titolo di penale per ritardato pagamento, interessi pari al prime rate, o tasso equivalente, maggiorato di 5 punti percentuali. Le penali saranno calcolate sugli effettivi giorni di ritardo, a partire dal giorno successivo alla data di scadenza e fino alla data di pagamento o di risoluzione del Contratto.

8.3 Qualora la modalità di pagamento scelta dal cliente sia "Addebito su Conto Corrente (SDD)" o "Addebito su Carta di Credito" per ogni procedura di pagamento che si conclude con esito negativo verrà imputata al Cliente una penale aggiuntiva indicata nell'Allegato A oltre a quanto indicato al precedente articolo.

8.4 Nel caso in cui il Cliente abbia maturato penali a seguito di quanto nel presente articolo, le stesse verranno recuperate mediante l'emissione di una fattura (importo fuori campo IVA ex DPR n. 633 del 26.10.72 e successive modifiche) da parte di CWNET o tramite l'imputazione dell'importo nella prima fattura utile successiva la loro maturazione (importo fuori campo IVA ex DPR n. 633 del 26.10.72 e successive modifiche).

8.5 Fermo restando il diritto di CWNET al risarcimento del danno e la facoltà di risolvere il presente Contratto in conformità a quanto previsto all'articolo 10 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, CWNET si riserva il diritto di sospendere il Servizio qualora il Cliente non effettui il pagamento dei Corrispettivi entro 15 (quindici) giorni dalla data di scadenza dello stesso così come indicato nell'Allegato A.

8.6 Ogni eventuale importo non fatturato inerente al 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 CWNET o tramite l'imputazione dell'importo in una qualsiasi fattura successiva la loro maturazione.

8.7 La modalità di pagamento dei Corrispettivi è definita nell'Allegato A.

Articolo 9 – Sospensione temporanea del Servizio

9.1 Fermo restando il diritto di CWNET al risarcimento del danno e la facoltà di risolvere il presente Contratto in conformità a quanto previsto all'articolo 10 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, negli inderogabili limiti previsti a livello legislativo o regolamentare CWNET si riserva il diritto di sospendere il Servizio in caso di: **(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 dei Corrispettivi come indicato nell'articolo 8 delle presenti Condizioni Generali di Contratto; **(iii)** se il Cliente usa in modo improprio, illegale e comunque in violazione delle obbligazioni a suo carico come previsto nell'articolo 7 delle 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)** utilizzo del Servizio non per uso personale ma per scopi professionali.

9.2 Se la sospensione del Servizio è ritenuta necessaria per il suo ripristino, riparazione, manutenzione e/o aggiornamento CWNET 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, CWNET 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.

9.3 Il costo per la riattivazione del Servizio è indicato nell'Allegato A.

Articolo 10 - Clausola risolutiva

CWNET si riserva il diritto di dichiarare il presente Contratto risolto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del Codice civile con comunicazione scritta da inviarsi via PEC e/o tramite raccomandata AR nei casi di inadempimento alle obbligazioni contenute nei seguenti articoli: **(i)** articolo 4 (Codici di Accesso); **(ii)** articolo 6 (Utilizzo del Servizio e degli Apparati in comodato d'uso o in noleggio); **(iii)** articolo 7 (Obblighi del Cliente); **(iv)** articolo 8 (Corrispettivi); **(v)** articolo 9 (Sospensione del Servizio); **(vi)** articolo 14 (Divieto di cessione). Restano in ogni caso impregiudicati i diritti di CWNET al pagamento da parte del Cliente dei Corrispettivi calcolati fino alla scadenza effettiva del presente Contratto, oltre al diritto al risarcimento del danno.

Articolo 11 - Responsabilità di CWNET

11.1 Fatte salve le norme inderogabili di legge, la responsabilità di CWNET 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.

11.2 Negli inderogabili limiti di legge, la responsabilità di CWNET per ogni e qualsiasi danno diretto ed emergente derivante dalle obbligazioni del presente Contratto non potrà essere superiore al 20% del totale dei Corrispettivi pagati e/o dovuti dal Cliente nel corso dell'anno solare. Il Cliente dichiara ed accetta sin d'ora che CWNET 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.

11.3 Il Cliente dichiara ed accetta di impegnarsi a **(i)** tener indenne CWNET da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese anche legali, subite o sostenute da CWNET, a causa dell'uso del Servizio e/o dei servizi resi dal Cliente per il tramite del Servizio e **(ii)** manlevare CWNET 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.

11.4 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che **(i)** CWNET non esercita alcun controllo sul contenuto delle informazioni o comunicazioni trasmesse o ricevute nell'ambito o tramite il Servizio e **(ii)** la veicolazione di messaggi, informazioni, transazioni, ecc. attraverso la rete e gli Apparati non implicano la loro attribuzione a CWNET 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.

11.5 CWNET garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio con la sola esclusione dei casi di sospensione previsti dal presente Contratto. CWNET 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 CWNET 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.

11.6 Fermo restando quanto previsto al precedente articolo, il Cliente si impegna a dare tempestiva comunicazione a CWNET 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.

Articolo 12 – Servizio di assistenza, reclami e rimborsi

12.1 Per una migliore fruizione del Servizio CWNET fornisce un servizio di assistenza al Cliente al numero 0585 091515 (esclusi il sabato e la domenica e i giorni festivi). CWNET 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 CWNET al Cliente che può contestarla entro tre giorni. In assenza di contestazioni del Cliente il reclamo si intenderà positivamente concluso.

12.2 I reclami, i rimborsi e gli indennizzi sono disciplinati dalla Carta dei Servizi. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere prontamente inoltrati o confermati per iscritto dal Cliente a CWNET entro un mese dalla data di effettuazione del traffico al fine di consentire a CWNET la conservazione dei dati necessaria agli accertamenti richiesti dal Cliente in conformità alla normativa vigente. CWNET 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.

12.3 Il servizio di assistenza 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 fornito da

CWNET e/o degli Apparati.

12.4 Il servizio di assistenza è a pagamento nel caso in cui si verifichi la fattispecie dell'intervento a vuoto ovvero quando, a seguito dell'apertura di un ticket (inserito nel Portale di CWNET o tramite segnalazione telefonica) venga riscontrato che il Servizio è perfettamente funzionante o il malfunzionamento è causato da fattori non imputabili a CWNET. A titolo puramente indicativo e non esaustivo sono da considerarsi cause non siano imputabili a CWNET: **(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.

12.5 Il Cliente dichiara ed accetta che il costo dell'intervento a vuoto indicato nell'Allegato A è a carico del Cliente.

12.6 Il Cliente dichiara ed accetta che in ipotesi di guasto e/o difetto di funzionamento che impedisca parzialmente e/o totalmente l'utilizzo del Servizio per un periodo ininterrotto che superi i 30 giorni, ciascuna delle Parti potrà recedere dal presente Contratto, con effetto immediato, mediante invio di una comunicazione scritta inviata ai sensi dell'articolo 13.

Articolo 13 - Comunicazioni

I recapiti di riferimento per qualsiasi comunicazione inerente al presente Contratto sono i seguenti:

(i) CWNET:

indirizzo postale: Via degli Oliveti, 110, 54100 Massa (MS);

Telefono: 0585 091515

Fax: 0585 091234

email: info@mail.cpn.it

pec: info@pec.cpn.it

(ii) il Cliente: i dati indicati in fase di firma del presente Contratto.

Articolo 14 - Divieto di cessione

14.1 CWNET si riserva il diritto di cedere il presente Contratto, a titolo oneroso oppure gratuito, senza autorizzazione del Cliente. Il Cliente potrà cedere a terzi il presente Contratto solo in seguito ad autorizzazione scritta da parte di CWNET che si riserva di applicare un costo una tantum.

14.2 È fatto espresso divieto al Cliente di rivendere in tutto o in parte il Servizio.

Articolo 15 – Modiche del contratto

15.1 Il Cliente dichiara ed accetta sin d'ora che CWNET 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.

15.2 L'eventuale modifica verrà comunicata, con l'indicazione delle ragioni a fondamento della variazione contrattuale, secondo i termini e le modalità disposte dalla Delibera n. 519/15/CONS dell'AGCOM e dalla restante normativa applicabile in materia.

15.3 Le modifiche di cui al presente articolo non imposte dalla legge o dai regolamenti 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. Nel termine di 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione di CWNET, il Cliente potrà recedere dal presente Contratto senza addebito di penali e/o costi di disattivazione fermo restando quanto previsto all'articolo 2.3 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

15.4 Il Cliente può richiedere per iscritto 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 CWNET 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 CWNET 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 CWNET per tale attività in favore del Cliente.

Articolo 16 - Varie

16.1 L'eventuale tolleranza di una parte di comportamenti dell'altra 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 contratto.

16.2 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'AGCOM all'articolo 3, comma 1, della Delibera n. 203/18/CONS. 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.

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

16.4 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.

Articolo 17 – Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali del Cliente avviene nel rispetto delle normative vigenti in materia di privacy, con particolare riferimento alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679. CWNET S.r.l. è Titolare del trattamento dei dati personali del Cliente trattati ai fini del perfezionamento, della gestione e, ove applicabile, dell'esecuzione del rapporto contrattuale. In relazione a tali attività, la durata del trattamento è strettamente connessa all'oggetto contrattuale; i dati saranno trattati secondo le finalità proprie del contratto, funzionalmente allo svolgimento dell'oggetto contrattuale ed agli obblighi di legge, in conformità all'informativa privacy rilasciata al Cliente. Ove applicabile in base ai Servizi, modalità e condizioni di trattamento dei dati personali trattati per conto del Cliente sono dettagliati nel Data Processing Agreement disponibile sul sito internet www.cpn.it, che il Cliente dichiara di aver visionato e di accettare.

ALLEGATO A - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E RELATIVI PROFILI, CORRISPETTIVI ED EVENTUALI PROMOZIONI

1 - Descrizione del Servizio

Servizio xDSL/FTTH: servizio per l'accesso ad Internet in banda larga e traffico illimitato su tecnologia ADSL, VDSL o FTTH GPON.

Servizi opzionali: Indirizzo IP statico aggiuntivo.

2 - Caratteristiche specifiche dei vari profili e opzione "SIM Backup"

- ADSL 20 Mega Home: ADSL 20 Mbps download / 1 Mbps upload - BMG 128 Kbps - 1 indirizzo ip dinamico, uno statico a pagamento;

- VDSL 100 Mega Home: VDSL 100 Mbps download / 20 Mbps upload - BMG 1 Mbps - 1 indirizzo ip dinamico, uno statico a pagamento;

- Fibra X 1 Giga Home: FTTH GPON 1.000 Mbps download / 300 Mbps upload - BMG 10 Mbps - 1 indirizzo ip, uno statico a pagamento;

In aggiunta, il Cliente potrà scegliere l'opzione "*SIM Backup*" Tale opzione prevede la fornitura di un servizio di Backup su rete radiomobile per la connessione ad Internet e è realizzato tramite la consegna di un SIM dati in un apposito apparato fornito in comodato d'uso da CWNET.

Resta inteso che il servizio di SIM Backup: **(i)** entra in funzione automaticamente senza necessità di alcun intervento da parte del Cliente ed esclusivamente in caso di guasto bloccante della connettività fornita da CWNET; **(ii)** l'indirizzo IP assegnato al servizio di SIM Backup è un Indirizzo IP privato (non direttamente raggiungibile dall'esterno) e nattato con un rapporto 1-32; **(iii)** non garantisce che tutti i servizi fruibili tramite indirizzo IP pubblico lo siano anche tramite indirizzo IP privato.

L'opzione "SIM Backup" può essere attivata dal Cliente anche in un momento successivo rispetto all'attivazione del servizio di connettività ed il Cliente si impegna a: **(i)** non estrarre e/o utilizzare la SIM dati consegnata da CWNET separatamente dall'apparato appositamente fornito; **(ii)** collegare l'apparato esclusivamente al router fornito per la connettività; **(iii)** utilizzare Il servizio di SIM Backup solo per il traffico dati nel territorio nazionale;**(iv)** non utilizzare Il servizio di SIM Backup per configurare direttamente servizi tipicamente legati alla fonia/servizi voce (e.g., instradamento di traffico voce, invio di SMS, chiamate vocali o servizi assimilabili).

Resta inteso che, qualora il Cliente utilizzi Il servizio di SIM Backup in violazione dei vincoli contrattuali e tecnici sopra descritti, CWNET applicherà le condizioni economiche per il traffico generato dal Cliente meglio descritte al successivo paragrafo 4.

3 - Apparati per l'utilizzo del servizio xDSL/FTTH

Apparati Hardware in comodato d'uso: ONT (Optical Network Termination), apparato attivo per la terminazione della rete ottica e conversione del segnale da ottico a elettrico per i soli servizi FTTH.

Apparati Hardware in noleggio (opzione senza pensieri): Router e repeater

Si ricorda che le prestazioni tecniche del servizio possono essere fortemente condizionate da elementi estranei al controllo di CWNET, quali, a titolo indicativo e non esaustivo, qualità dell'impianto telefonico del Cliente, qualità della coppia in rame utilizzata, qualità delle reti che ospitano i siti internet visitati, qualità delle reti da cui si effettuano eventuali download, qualità delle reti verso cui si effettuano eventuali upload. In tutti questi casi CWNET non può essere considerata in alcun modo responsabile dell'eventuale riduzione delle prestazioni del servizio.

4 - Corrispettivi

4.1 I canoni mensili relativi al Servizio xDSL/FTTH sono dettagliatamente descritti qui di seguito e sul Sito Web:

- ADSL 20 Mega Home: euro 30,25 + iva

- VDSL 100 Mega: euro 30,25 + iva

- Fibra X 1 Giga Home: euro 30,25 + iva

4.2 I costi di attivazione (riferimento articolo 3.7 delle condizioni generali di contratto) sono i seguenti:

-costo di attivazione: euro 100,00 + IVA;

-costo per mancata attivazione (Intervento KO): euro 35,00 + IVA.

4.3 I costi di disattivazione e/o mancato recupero degli Apparati sono i seguenti:

- costo di disattivazione del Servizio (riferimento articolo 2.4 delle condizioni generali di contratto): euro 35,00 + IVA

- costo per mancato recupero degli Apparati (Router- riferimento articolo 6.2 delle condizioni generali di contratto): 130,00 euro + IVA

- costo per mancato recupero degli Apparati (Repeater- riferimento articolo 6.2 delle condizioni generali di contratto): 100,00 euro + IVA

4.4 Il costo di riattivazione del Servizio a seguito di sospensione (come indicato all'articolo 9.3) è fissato in euro 15,00 + IVA.

4.5 Il costo per intervento a vuoto (come indicato nell'articolo 12.5) è fissato in euro 50,00 + IVA.

4.6 Noleggio hardware (opzione senza pensieri):

Apparato Router

- canone mensile: euro 5,33 + IVA

- costo di attivazione: euro 32,70 + IVA

Apparato Repeater

- canone mensile: euro 4,01 + IVA

- costo di attivazione: euro 32,70 + IVA cadauno

Apparato Router per il servizio di SIM Backup

- canone mensile: euro 10,98 + IVA

- costo di attivazione: euro 32,70 + IVA

Traffico generato dal Cliente non incluso nel costo del servizio di SIM Backup:

- euro 1,50 + IVA per ogni GB o frazione di GB consumato.

4.7 Il costo per indirizzo IP statico è fissato in un canone bimestrale anticipato pari a euro 9,84 + IVA.

4.8 La penale aggiuntiva per mancato incasso (riferimento articolo 8.3 delle condizioni generali di contratto) è fissata in euro 3,50 IVA esclusa.

4.9 Variazione del servizio: il Cliente può richiedere la variazione di profilo di un servizio attivo. La fattibilità tecnico / economica e il costo della variazione richiesta è soggetta all'insindacabile giudizio di CWNET Srl. Successivamente all'espletamento dell'adeguamento dei parametri tecnici dell'accesso il canone mensile dell'accesso verrà adeguato a quello del nuovo profilo prescelto.

4.10 Il costo per la cessione del contratto è fissato in euro 20,00 + IVA.

5 - Le modalità di pagamento

CWNET fatturerà al Cliente i sopraindicati canoni mensili con periodicità bimestrale o annuale anticipata, in base al servizio acquistato così come risulta dal Modulo di Adesione, i quali saranno regolati dal Cliente a trenta giorni dalla data della fattura, con la seguente modalità di pagamento:

6 - Promozioni

In caso di promozioni sul Servizio verranno applicate le migliori condizioni indicate sul Sito Web in deroga alle condizioni indicate nel Contratto.

Nel caso in cui la promozione in essere al momento della stipula del contratto preveda una rateizzazione di un costo una tantum e il Cliente receda dal contratto prima della conclusione della rateizzazione stessa, il Cliente sarà tenuto al pagamento dell'importo residuale in un'unica soluzione o secondo il piano di rateizzazione concordato con il Cliente.

Nel caso in cui la promozione in essere al momento della stipula del contratto preveda uno sconto sul canone mensile e il Cliente receda dal contratto anticipatamente, il Cliente sarà tenuto al pagamento di un importo pari alla differenza tra la somma dei canoni che CWNET avrebbe riscosso qualora fosse stato applicato il prezzo implicito e la somma dei canoni effettivamente riscossi da CWNET fino al momento del recesso.