

# MODULO D'ORDINE

Si prega di compilare il presente modulo e inviarlo a: [info@brennercom.it](mailto:info@brennercom.it)



## RACCOLTA DATI

### DATI DEL CLIENTE (compilazione obbligatoria)

Cognome e nome*		Codice Fiscale*	
Indirizzo (Via, Numero civico)*		Località*	
Comune*		CAP*	Provincia*
E-mail per comunicazioni*	Telefono*		Cellulare*

### INTESTAZIONE DELLA FATTURA (compilare i dati dell'intestatario della fattura qualora differiscano dai dati del cliente precedentemente indicati)

Cognome e nome		Codice Fiscale	
Indirizzo (Via, Numero civico)		Località	
Comune		CAP	Provincia
E-mail per comunicazioni	Telefono		Cellulare

### RICEZIONE DELLA FATTURA (compilazione obbligatoria)

E-mail per ricezione fattura elettronica*
---

### COORDINATE BANCARIE (compilazione obbligatoria)

Nome della Banca*	IBAN*
-------------------	-------

L'indicazione delle coordinate bancarie e la firma esprimono l'assenso al trasferimento dei pagamenti dal conto bancario del cliente tramite il servizio di addebito diretto SEPA.

\_\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

Firma dell'intestatario del conto

## SEDE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il cliente dichiara di aver verificato la presenza dei cavi in fibra ottica presso il proprio edificio. In assenza di tale infrastruttura di rete, Brennercom sarà impossibilitata ad attivare il Servizio Internet e Telefonia. Per un corretto funzionamento del servizio Wi-Fi si consiglia di installare il Router fornito da Brennercom nella porzione di appartamento nel quale si desidera maggiormente utilizzare il servizio.

Indirizzo (Via, Numero civico)*		Località*	
Comune*		CAP*	Provincia*

\* Compilare solo nel caso in cui la sede di attivazione del servizio differisca da quella indicata nella sezione "Dati del cliente".

## CONFIGURAZIONE DEL SERVIZIO

### INTERNET FIBRA

	Contributo di Attivazione	Canone mese
<input checked="" type="checkbox"/> 35 Mbps / 5 Mbps	200,00 €	29,95 €/m

TUTTI I PREZZI SI INTENDONO IVA INCLUSA

### INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

SI TRATTA DELLA VARIAZIONE DI UN SERVIZIO GIÀ ATTIVO CON BRENNERCOM?

☐ SÌ

☐ NO

\_\_\_\_\_ indicare il numero contratto in caso di variazione di servizio

DURATA MINIMA CONTRATTUALE

24 MESI

ROUTER BRENNERCOM

comodato d'uso gratuito

CONSEGNA ROUTER

spedizione a mezzo corriere

CODICE PROMOZIONE

\_\_\_\_\_ indicare il Codice Promozione se disponibile

### OPZIONE TELEFONIA<sup>1</sup>

	Contributo di Attivazione	Canone mese
<input type="checkbox"/> VOIP - telefonia su Internet	-	5,95 €/m
<input type="checkbox"/> PORTABILITÀ DEL NUMERO	35,00 €	-
- Numerazione Telefonica altro operatore	_____ indicare il numero di telefono da portare in Brennercom	

TUTTI I PREZZI SI INTENDONO IVA INCLUSA

<sup>1</sup> Qualora si desideri fare richiesta di inserimento negli elenchi telefonici cartacei ed elettronici, si prega di compilare il modulo presente a pagina 3 e 4.

\_\_\_\_\_ Data

\_\_\_\_\_ Firma

## RICHIESTA INSERIMENTO DATI NEGLI ELENCHI TELEFONICI CARTACEI ED ELETTRONICI

→ COMPILARE PAGINA 3 e 4 SOLO NEL CASO IN CUI SI DESIDERI RICHIEDERE L'INSERIMENTO DATI NEGLI ELENCHI TELEFONICI CARTACEI ED ELETTRONICI.

### TIPOLOGIA DI RICHIESTA

<input type="checkbox"/> Nuovo inserimento	<input type="checkbox"/> Modifica	<input type="checkbox"/> Cancellazione dagli elenchi
--	-----------------------------------	--

### DATI DELL'INTESTATARIO

Cognome e nome	Codice fiscale (campo obbligatorio)
----------------	-------------------------------------

Il codice fiscale da Lei fornito è un dato puramente "strumentale" e, conformemente a quanto stabilito dal Garante per la protezione dei dati personali, ha il solo ed unico scopo di identificare in maniera univoca il titolare del contratto. Esso non verrà in alcun caso pubblicato.

### DESIDERA RICEVERE L'ELENCO TELEFONICO IN FORMATO CARTACEO? SE SÌ, QUANTI VOLUMI?

<input type="checkbox"/> SÌ N° volumi:	<input type="checkbox"/> NO
--	-----------------------------

Brennercom addebita in fattura al Cliente un importo pari a Euro 2,80/volume (IVA inclusa) per la consegna degli elenchi telefonici cartacei.

### VOULE CHE I SUOI DATI SIANO PRESENTI NEGLI ELENCHI TELEFONICI CARTACEI ED ELETTRONICI E NEI SERVIZI DI INFORMAZIONE ABBONATI?

<input type="checkbox"/> SÌ	<input type="checkbox"/> NO*	<input type="checkbox"/> NO, desidero che i miei dati non siano pubblicati negli elenchi cartacei ed elettronici. Tuttavia, voglio che siano presenti nel servizio informazione abbonati (Info 412) e comunicati a coloro i quali ne fanno richiesta.
-----------------------------	------------------------------	---

\* Se ha risposto "No" (e quindi barrato la seconda casella) può fermarsi qui e non rispondere alle altre domande. In caso contrario, continui nella compilazione del questionario.

### CON QUALI DATI VOULE ESSERE INSERITA NEGLI ELENCHI?

Negli appositi spazi, indichi i dati che desidera siano resi pubblici nella parte di lingua italiana degli elenchi ed in seguito i dati che desidera siano resi pubblici nella parte di lingua tedesca.

Il numero indicato tra parentesi indica la lunghezza del campo a disposizione. Ad esempio: "Cognome (1-100)" significa che Lei potrà inserire un cognome avente una lunghezza massima di 100 caratteri. "Zanghellini" ad esempio ha 11 caratteri (a tal fine sono conteggiati anche gli spazi vuoti tra una parola e l'altra).

Se desidera che il nome compaia abbreviato in elenco, indichi solo la lettera iniziale. In caso di nomi composti, se vuole inserire solo l'iniziale deve indicare una sola lettera (Es: Maria Cristina = M).

### NELLA PARTE DI LINGUA ITALIANA DEGLI ELENCHI DESIDERO COMPARIRE COME SEGUE:

Cognome dell'intestatario della linea telefonica (1-100)	Nome dell'intestatario della linea telefonica (1-50)
Numero di telefono (prefisso incluso) (2-13)	Numero di telefono vecchio (prefisso incluso) (2-13)

Il campo "Numero di telefono vecchio (prefisso incluso) (2-13)" dovrà essere compilato solo ed esclusivamente nel caso in cui Lei volesse cambiare il numero di telefono presente nell'ultimo elenco pubblicato. In tal caso, indicherà prima il numero di telefono che desidera rendere pubblico ("Numero di telefono (prefisso incluso) (2-13)") e poi il numero di telefono che desidera cancellare dall'elenco ("Numero di telefono vecchio (prefisso incluso) (2-13)").

Indirizzo (via/piazza/...) (1-70)	Note (1-50)	N. civico (1-10)	
Frazione (1-70)	Comune (1-70)	CAP (5)	Provincia (2)

Il campo "indirizzo (via/piazza/...) (1-70)" può essere omissivo; in alternativa, può essere omissivo anche solo il "N. civico (1-10)". Se vuole che i dati inseriti compaiano in elenchi organizzati su base geografica, è necessario indicare almeno il "Comune (1-70)", il "CAP (5)" e la "Provincia (2)". Il campo "Note (1-50)" Le permette di indicare l'ubicazione precisa. Ad esempio: angolo via dei Tigli, km 148, ecc. ...

### VOULE CHE NEGLI ELENCHI FIGURINO ALTRI SUOI DATI?

Lei può richiedere che negli elenchi siano inseriti anche altri Suoi dati. Indichi di seguito solo quelli che desidera siano resi pubblici.

### NELLA PARTE IN LINGUA ITALIANA DEI NUOVI ELENCHI DESIDERO COMPARIRE CON I SEGUENTI DATI:

Titolo di studio o di specializzazione (può indicare il titolo in forma abbreviata, ad es.: Dott., Prof., Avv., Ing., Geom., ...) (1-100)
Altro indirizzo (qui non può indicare altri numeri di telefono) (1-200)

## PUBBLICAZIONE DI PIÙ NUMERI DI TELEFONO

Il numero di telefono da Lei indicato sopra potrebbe essere pubblicato o fornito insieme ad altri eventuali Suoi numeri di telefono fissi e mobili e per i quali avrà prestato identico consenso. Se risponde "Sì", ciò avverrà tenendo presente il Suo codice fiscale.

## È D'ACCORDO CHE CIÒ POSSA AVVENIRE?

☐ SÌ ☐ NO

## DESIDERA CHE UNA PERSONA CHE CONOSCE SOLO IL SUO NUMERO DI TELEFONO POSSA RISALIRE AL SUO NOME?

È d'accordo che una persona possa risalire al Suo nome dal numero di telefono oppure da un altro dato personale?

☐ SÌ ☐ NO

## VUOLE RICEVERE PUBBLICITÀ?

Lei ha il diritto di dire "Sì" o "NO" all'invio di pubblicità, promozioni, offerte commerciali, ecc. all'indirizzo o al telefono che compare negli elenchi telefonici. Se Lei dirà di "NO", gli elenchi non potranno essere utilizzati per inoltrare posta al Suo domicilio oppure per permettere a chiunque di chiamarLa per telefono per fini promozionali, pubblicitari o commerciali, ricerche di mercato, sondaggi, ecc. ...

La scelta che qui riguarda l'invio di posta al Suo domicilio e le chiamate telefoniche effettuate da un operatore.

Sono d'accordo sull'uso del mio indirizzo per l'invio di posta pubblicitaria

☐ SÌ ☐ NO

Sono d'accordo sull'uso del mio numero di telefono per chiamate pubblicitarie

☐ SÌ ☐ NO

Negli elenchi ci saranno i seguenti due simboli per indicare queste Sue scelte:



Presso i seguenti recapiti:

**Website:** [www.brennercom.it](http://www.brennercom.it)  
**Telefono:** numero gratuito 800 832 832, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00  
**Fax:** 800 832 800  
**Email:** [info@brennercom.it](mailto:info@brennercom.it)  
**Indirizzo postale:** Brennercom Spa, via Pacinotti 12, 39100 Bolzano

- potrà trovare o richiedere un'ulteriore copia del modulo per modificare liberamente, e senza alcun onere, le scelte da Lei effettuate;
- esercitare i Suoi diritti riconosciuti dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 196/2003).

## ANNOTAZIONI:

- Brennercom provvederà a cancellare dal database per gli elenchi telefonici e i servizi di informazione abbonati i numeri di telefono e gli altri dati da Lei indicate in caso di:
  - cessazione del contratto;
  - disconoscimento della titolarità o della gestione del numero inserito.
- Brennercom potrà respingere la Sua richiesta se i dati in essa indicati non saranno conformi a quelli eventualmente già registrati nei propri sistemi informatici. L'accertata non veridicità dei singoli dati ovvero l'inesatta/incompleta comunicazione delle informazioni legittimeranno Brennercom a rifiutare la richiesta. Brennercom, in ogni caso, non è tenuta ad avvisarla preventivamente della riscontrata mancanza di requisiti per l'accoglimento della Sua richiesta.
- Come indicato nell'art. 20 "ELENCHI TELEFONICI" delle Condizioni Generali di Contratto, in caso di errore nell'elenco telefonico addebitabile a Brennercom, la stessa, a titolo di risarcimento danni, esonera il rispettivo utente telefonico dal versamento del canone mensile fisso per un periodo di due mesi, indipendentemente dal numero di linee o numeri telefonici, con esclusione del risarcimento di ogni danno ulteriore. Il Cliente risponde per la correttezza di dati e delle informazioni da egli stesso comunicate.
- Brennercom non è responsabile e pertanto non risponde né di eventuali errori a essa non imputabili e dunque attribuibili a terzi nell'inserimento dei dati in elenco, né della veridicità di titoli o qualifiche ovvero di ogni altro dato e/o informazione dichiarati dal cliente a Brennercom. In nessun caso, Brennercom risponde di eventuale lucro cessante dichiarato dal cliente.

## Per altre informazioni La preghiamo di:

Chiamare il numero gratuito 800 832 832, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 o inviare un'email all'indirizzo: [info@brennercom.it](mailto:info@brennercom.it)

Le ricordiamo che per esprimere il consenso relativamente all'inserimento dei dati negli elenchi è necessario che il presente modulo sia firmato dall'intestatario della linea telefonica.

Il sottoscritto dichiara di aver letto attentamente e accettare espressamente tutti i punti sopra indicati. Dichiara inoltre che tutti i dati indicati sono corretti.

\_\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

Firma leggibile dell'intestatario della linea telefonica

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ART. 13 REG.TO UE 2016/679)

Gentile cliente, la presente informativa ha lo scopo di indicarLe come Brennercom SpA tratta i Suoi dati.

**Finalità del trattamento e obbligatorietà del conferimento.** Brennercom SpA raccoglie ed utilizza i Suoi dati comuni (ad es. nome, cognome, codice fiscale, indirizzo etc.) unicamente per dare esecuzione al rapporto commerciale in essere tra le parti e dare attuazione agli obblighi previsti dalla normativa italiana e comunitaria. Nel dettaglio i Suoi dati saranno utilizzati per attivare il servizio richiesto. Il conferimento di tali dati e il consenso al loro trattamento sono obbligatori; il mancato consenso potrà comportare l'impossibilità di eseguire la prestazione richiesta.

**Responsabili del trattamento.** Per dare esecuzione agli adempimenti assunti in virtù del rapporto in essere tra le parti (di cui al punto "Finalità del trattamento e obbligatorietà del conferimento") potrà essere necessario coinvolgere Strutture con cui collaboriamo; tali strutture, che hanno ricevuto un formale incarico da parte nostra e sono state nominate "Responsabili del trattamento", sono consulenti legali o fiscali, istituti bancari, società del gruppo, controllanti o controllate. Resta inteso che comunicheremo ai Responsabili del trattamento unicamente i dati necessari per poter adempiere alla prestazione, preferendo ove possibile l'anonimizzazione dei dati. La lista delle Strutture che collaborano con noi è reperibile in un allegato del Registro delle Attività di Trattamento di Brennercom SpA, a cui può rivolgersi per ottenere le relative informazioni.

**Comunicazione, diffusione e trasferimento dei dati a Paesi terzi o organizzazioni internazionali.** Per l'adempimento della prestazione ("Finalità del trattamento e obbligatorietà del conferimento") potremo comunicare i Suoi dati anche a società di cui ci avvaliamo per svolgere le operazioni materiali e/o tecniche di predisposizione del servizio richiesto. La comunicazione di tali dati è pertanto obbligatoria e il mancato consenso alla comunicazione comporta l'impossibilità per Brennercom SpA di eseguire la prestazione richiesta. I dati da Lei comunicati non saranno da noi trasferiti verso Paesi terzi o organizzazioni internazionali extra UE. I dati da Lei forniti non verranno diffusi a terzi senza il Suo specifico e preventivo consenso.

**Modalità di trattamento, processi decisionali automatizzati e tempi di conservazione dei dati.** I Suoi dati potranno essere trattati sia su supporti cartacei che informatici, nel rispetto delle misure di sicurezza tecniche e organizzative previste dal Regolamento UE in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679). Non saranno trattati mediante processi decisionali automatizzati. Le informazioni che La riguardano saranno conservate per tutta la durata del rapporto in essere tra le parti e in ogni caso per il tempo previsto dalla normativa civilistica, contabile e fiscale che potrà determinare tempi di conservazione ulteriori (10 anni). Saranno inoltre conservati, per finalità promozionali, per un ulteriore anno dalla risoluzione del rapporto.

**Dritti dell'interessato e reclamo al Garante Privacy.** Lei ha diritto di richiederci in qualsiasi momento l'accesso ai dati che La riguardano, la loro modifica, integrazione o cancellazione, la limitazione o l'opposizione al loro trattamento, laddove vi siano motivi legittimi, nonché la portabilità dei suddetti dati presso un altro Titolare del trattamento. Le è possibile inoltre proporre reclamo all'Autorità di controllo nazionale, laddove reputi che i Suoi dati siano stati trattati illegittimamente.

**Informazioni sul Titolare del trattamento e sull'eventuale Responsabile della protezione dei dati.** Il Titolare del Trattamento è Brennercom SpA, con sede legale in via Pacinotti 12, 39100 Bolzano (BZ). Il titolare del trattamento ha inoltre nominato un Responsabile per la protezione dei dati (o Data Protection Officer –DPO–), la società Effizient Srl, con sede in via Galvani 6/A, 39100 Bolzano (BZ). Per esercitare i diritti previsti dalla normativa e meglio specificati sopra è possibile contattare il Titolare presso la sua sede oppure telefonando al numero 800 832 832 o scrivendo a [privacy@brennercom.it](mailto:privacy@brennercom.it), oppure il Responsabile per la protezione dei dati presso la sua sede oppure telefonando al numero 0471 053 533 o scrivendo a [privacy@brennercom.it](mailto:privacy@brennercom.it).

**Marketing.** I dati da Lei comunicati potranno essere da noi utilizzati per finalità di marketing, tra cui rientrano a titolo esemplificativo e non esaustivo l'invio di materiale pubblicitario (newsletter, volantini, e-mail dedicate etc.) ed informativo, lo svolgimento di indagini commerciali etc. relativamente ai nostri prodotti e/o servizi solo a seguito di un Suo specifico e facoltativo consenso; il mancato consenso non comporterà alcuna conseguenza sull'esecuzione della prestazione principale.

### Consenso

Dichiaro di avere attentamente letto l'informativa di cui sopra e acconsentire al trattamento dei miei dati personali per le finalità di cui al punto "Finalità del trattamento e obbligatorietà del conferimento", nonché di

☐ **Acconsentire** ☐ **Non acconsentire** al trattamento dei miei dati per le finalità di marketing di Brennercom SpA di cui al punto "Marketing", tra cui rientrano l'invio di sconti, l'invito ad eventi esclusivi, l'invio di offerte dedicate etc. (*consenso facoltativo*)

Luogo e Data

Firma e/o timbro leggibile

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

## 1. PARTI E OGGETTO DEL CONTRATTO

- 1.1. Brennercom S.p.A. con sede legale in via Pacinotti n. 12 (39100) Bolzano, P.IVA e C.F. 01710910215, posta elettronica certificata (PEC) office@pec.brennercom.it, sito Internet www.brennercom.it, iscritta presso il registro delle Imprese di Bolzano al n. 01710910215 con capitale sociale versato pari ad € 8.297.640,00, è un fornitore di servizi di telecomunicazione al pubblico (Brennercom o Operatore) e dichiara ai sensi dell'art. 2497 bis c.c. di essere soggetta a Direzione e coordinamento da parte di Athesia Spa..
- 1.2. Brennercom fornisce i Servizi in forza di autorizzazione generale ai sensi del D.lgs. n. 259 del 2003 e s.m.i (Codice delle Comunicazioni elettroniche).
- 1.3. La fornitura dei Servizi è soggetta a disposizioni di legge e regolamentari, italiane e comunitarie (Legge), incluse le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni AGCom, le disposizioni del Regolamento UE n. 2016/679 e s.m.i. recante norme in materia di protezione dei dati personali e le decisioni del Garante per la protezione dei dati personali (Garante).
- 1.4. Il Cliente, qualora persona fisica, deve dichiarare se stipula il Contratto per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale o professionale e, in tal caso, è tutelato quale Cliente Consumatore dal D.lgs. n. 206 del 2005 e s.m.i. (Codice del Consumo). E' Cliente Business la persona fisica o giuridica che stipula il Contratto per scopi inerenti la propria attività imprenditoriale, commerciale o professionale e, in ogni caso, si assume tale chi fornisce P.IVA ai fini della fatturazione dei Servizi.
- 1.5. Il presente contratto disciplina il rapporto tra Brennercom e il Cliente (di seguito congiuntamente Parti) in ordine alla fornitura dei Servizi e degli Apparatî scelti dal Cliente nella proposta di contratto con la quale aderisce ad una specifica offerta commerciale di Brennercom ed effettua le proprie scelte tra le opzioni disponibili (Proposta), tra quelle offerte al pubblico da Brennercom in un dato momento (Offerta di Brennercom).
- 1.6. Le presenti Condizioni Generali di Contratto Brennercom, le Condizioni Particolari di Contratto relative a ciascun Servizio erogato, l'Offerta Commerciale, il Datasheet, la Carta dei Servizi Brennercom (reperibile al sito [www.brennercom.it/it/informazioni](http://www.brennercom.it/it/informazioni)), lo SLA applicabile, costituiscono insieme il presente contratto (Contratto). Le condizioni della specifica offerta commerciale alla quale ha aderito il Cliente oppure dallo stesso negoziata prevalgono, in caso di contrasto, sulle presenti condizioni generali di contratto.
- 1.7. Il Contratto sostituisce eventuali precedenti intese, accordi o contratti tra le Parti relativi alla fornitura di Servizi e Apparatî, e si applica, come modificato ai sensi dell'articolo 6, anche alla fornitura di Servizi e Apparatî chiesti durante la sua vigenza.

## 2. PROPOSTA DEL CLIENTE

- 2.1. Il Cliente sottopone a Brennercom la Proposta direttamente debitamente compilando, datando e sottoscrivendo l'apposito documento cartaceo e/o elettronico reso allo scopo disponibile da Brennercom (Offerta Commerciale), dopo aver letto e accettato l'intero Contratto. La proposta del Cliente Business ha valore di proposta irrevocabile di contratto.
- 2.2. Il Cliente ha l'esclusiva responsabilità della completezza e veridicità delle informazioni fornite, impegnandosi alla tempestiva comunicazione scritta di ogni necessaria correzione, integrazione o modifica fino alla cessazione del Contratto. In ogni caso, l'Operatore ha il diritto di assumere le informazioni necessarie all'esecuzione del Contratto, nel rispetto dei limiti di Legge.
- 2.3. Qualora la proposta del Cliente sia sottoposta a Brennercom per via telematica e senza scambio di messaggi di posta elettronica o comunicazioni individuali equivalenti, Brennercom, senza ingiustificato ritardo, accusa ricevuta dell'Ordine per via telematica mettendo a disposizione del Cliente le informazioni di cui all'art. 13, comma 2, d.lgs. 9 aprile 2003, n. 70 e s.m.i. Resta inteso che tale ricevuta non costituisce accettazione della proposta del Cliente salvo sia diversamente specificato.
- 2.4. Brennercom mette a disposizione del Cliente, in forma cartacea o su supporto duraturo a lui accessibile, e ad esempio in una sezione ad accesso riservato dedicata al Cliente sul sito Internet di Brennercom, i moduli e i documenti contrattuali firmati anche a mezzo FEA (Firma Elettronica Avanzata). Ove ritenga di non aver richiesto il Servizio, il Cliente di un Contratto a distanza ha facoltà di fare opposizione a mezzo fax o posta elettronica, ai recapiti indicati al successivo articolo 24, ferma restando la facoltà del Cliente Consumatore di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ai sensi degli articoli 3 e 57 del Codice del Consumo.
- 2.5. Ai fini dell'attivazione dei Servizi, il Cliente ha l'onere di restituire i documenti contrattuali in forma cartacea a Brennercom, debitamente datati, compilati e sottoscritti secondo le istruzioni di quest'ultima, unitamente alla copia di un proprio documento d'identità valido. Qualora la sottoscrizione del Contratto avvenisse a mezzo FEA (pertanto attraverso la firma apposta dal Cliente su di un dispositivo mobile previa identificazione del Cliente da parte dell'incaricato di Brennercom a mezzo di documento di identità), il documento informatico così sottoscritto verrà conservato da Brennercom ai sensi dell'art. 44 Codice dell'Amministrazione Digitale; Brennercom renderà il citato documento informatico accessibile al Cliente in una sezione ad accesso riservato a questi dedicata e ne trasmetterà allo stesso un duplicato informatico via posta elettronica certificata.
- 2.6. per i contratti conclusi a distanza o fuori dei locali commerciali Brennercom, ai sensi dell'art. 49 Codice del Consumo, fornisce al consumatore le informazioni ai sensi del citato articolo in maniera chiara e comprensibile, tramite la pubblicazione sul proprio sito, nella Carta dei Servizi o l'indicazione sull'Offerta Commerciale.
- Se il consumatore accetta di concludere il contratto, l'operatore invia la conferma dell'offerta, contenente tutte le informazioni di cui all'art. 70 del Codice delle Comunicazioni e all'art. 49 del Codice del consumo, presso l'indirizzo comunicato dal cliente.
- Previo consenso esplicito del consumatore da fornirsi nell'Offerta Commerciale, la conferma può essere inviata dall'Operatore anche su supporto durevole, ad esempio come allegato ad un'e-mail, o tramite invio o comunicazione di un link di accesso ad un account privato nella titolarità del cliente finale sul sito web di Brennercom contenente le informazioni indirizzate al Cliente, a condizione che le medesime informazioni non possano essere rimosse o modificate unilateralmente Brennercom.
- Il Contratto si considera vincolante per il consumatore dal momento in cui questi comunica all'Operatore l'accettazione dell'offerta, dopo aver preso visione della conferma dell'offerta sopra citata.
- Detta comunicazione può essere resa anche su supporto durevole, ad es. tramite e-mail o sms, ovvero mediante accettazione telematica.
- Il termine per esercitare il diritto di recesso, di cui all'art. 52 del Codice del consumo, decorre dal momento in cui il consumatore invia all'Operatore la comunicazione della propria accettazione.

## 3. ACCETTAZIONE DELLA PROPOSTA E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- 3.1. Quando la conclusione avvenga con l'impiego esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza, ossia senza la presenza fisica e simultanea di Brennercom o della sua eventuale Rete di distribuzione e del Cliente si applicano le pertinenti disposizioni della delibera AGCom n. 519/15/CONS e s.m.i. e per il Cliente Consumatore gli artt. 50 e seguenti del Codice del Consumo sul "Contratto a distanza". Del pari, quando il Contratto si conclude o deve concludersi a mezzo di una proposta effettuata dal Cliente per corrispondenza, o dallo stesso sottoposta a Brennercom, e/o ai soggetti incaricati da Brennercom a riceverla, al di fuori di sedi di Brennercom ed esercizi commerciali della eventuale Rete di distribuzione, in area pubblica o aperta al pubblico, o presso il domicilio o altro recapito del Cliente; si applicano le pertinenti disposizioni della delibera AGCom n. 519/15/CONS e s.m.i. e per il Cliente Consumatore gli artt. 45 e seguenti del Codice del Consumo per il Contratto "fuori dai locali commerciali".
- 3.2. Il Contratto si conclude nel momento in cui Brennercom comunica espressamente per iscritto al Cliente la propria accettazione ovvero manifesta la propria accettazione attraverso l'attivazione dei Servizi, con riguardo ai Servizi attivati.
- 3.3. Brennercom si riserva di non accettare la proposta e non procedere all'attivazione dei Servizi in presenza di circostanze atte a ostacolare il regolare adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto o dalla Legge e, in ogni caso, qualora:
- a) il Cliente non abbia indicato, o l'abbia fatto in maniera inesatta, incompleta, illeggibile o non veritiera: la propria identità, i propri dati anagrafici, il proprio domicilio o residenza/sede legale, la propria qualità di rappresentante o di mandatario di altro soggetto ed i relativi poteri;
  - b) il Cliente o chi ha sottoscritto la Proposta risulti: non univocamente identificato tramite un documento di identità, minorenni, privo della capacità giuridica di sottoscrivere il Contratto, non titolare della linea di accesso locale al Cliente tramite la quale vanno erogati i Servizi, privo della disponibilità dei locali nei quali chiede di attivare i Servizi;
  - c) la documentazione contrattuale che il Cliente ha consegnato a Brennercom ai sensi dei precedenti articoli 2.1, 2.2 e 2.4, è in tutto o in parte incompleta o illeggibile;
  - d) il Cliente o un amministratore o socio illimitatamente responsabile risulti: iscritto nel registro dei protesti, soggetto a procedure esecutive mobiliari o immobiliari, fallimento, procedure concorsuali, liquidazione coatta, amministrazione controllata, concordato preventivo;
  - e) il Cliente, un amministratore o socio illimitatamente responsabile, sia stato precedentemente inadempiente nei confronti di Brennercom o di altra società controllante, controllata o collegata ai sensi dell'articolo 2359 Codice Civile o sia in condizioni tali da pregiudicare il regolare pagamento dei Servizi, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito;
  - f) l'attivazione e fornitura dei Servizi risulti impossibile o molto problematica per impedimenti tecnici o organizzativi, inclusa l'indisponibilità delle necessarie risorse, servizi e prestazioni sulla rete pubblica di accesso locale al Cliente.
  - g) l'attivazione o la fornitura dei Servizi risulti impossibile o molto problematica per indisponibilità dell'infrastruttura interna all'edificio di proprietà del Cliente ("verticale"). Brennercom fornisce il Servizio di connettività collegando la propria rete fino al BEP (Building Entry Point) senza assumersi onere alcuno di effettuazione di eventuali scavi sulla proprietà privata del Cliente o cablaggio.
- 3.4. Brennercom comunica per iscritto al Cliente la sussistenza di circostanze ostative alla conclusione del Contratto e/o all'attivazione dei Servizi prontamente e comunque entro il termine di attivazione.

## 4. DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO

- 4.1. Il Contratto per tutti i Servizi, salvo diversa previsione contenuta nell'Offerta Commerciale o nelle Condizioni Particolari di Contratto di ciascun Servizio riguardo eventuali offerte commerciali, ha durata iniziale di 12 mesi. Esso decorre dalla Data di Attivazione del Servizio e l'applicabilità di ogni eventuale promozione, sconto o vantaggio economico riconosciuto da Brennercom al Cliente è tuttavia subordinata alla permanenza minima del Cliente nella specifica Offerta per un anno dalla sua attivazione, salvo diverso termine indicato nell'Offerta medesima; offerta che non può in ogni caso superare la durata massima iniziale di 24 mesi per gli utenti consumatori.
- Allo scadere del termine di durata iniziale di 12 mesi, il Contratto si rinnova automaticamente per ulteriori 12 mesi e così di anno in anno; un tanto salvo disdetta da parte del Cliente da comunicarsi a Brennercom mediante lettera raccomandata A/R o fax o pec, entro 30 giorni rispetto alla scadenza del termine contrattuale. In ogni caso Brennercom provvede ad informare il Cliente dell'approssimarsi del termine per comunicare la disdetta di cui anzi, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza di esso.

4.2 Secondo quanto previsto dalla L. n. 40/2007 e s.m.i. in qualsiasi momento il Cliente può recedere dal Contratto senza penalità con preavviso di almeno 30 giorni mediante comunicazione scritta all'Operatore a mezzo raccomandata A/R o pec, oppure a mezzo fax confermato con l'invio di raccomandata A/R entro le successive 48 ore. Il recesso del Cliente sarà efficace con la effettiva disattivazione dei Servizi, e/o trasferimento dell'utenza qualora sia stata chiesta Migrazione e/o Portabilità, da eseguirsi entro il termine massimo di 30 giorni dal ricevimento del recesso del Cliente, salvo termine successivo indicato dal Cliente stesso.

Alla cessazione del Contratto, il Cliente è tenuto a corrispondere al corrispettivo per le prestazioni eseguite da Brennercom fino alla data di efficacia del recesso e quindi al rimborso delle spese direttamente conseguenti all'iniziata esecuzione quali commissioni dovute all'operatore e forfetariamente individuate in € 49,00 (Iva inclusa) per gli utenti privati e l'importo pari al 35% del canone residuo fino alla naturale scadenza del contratto per gli utenti business, ovvero i diversi importi indicati nella specifica Offerta Commerciale, e la restituzione a proprie spese ed entro il termine di 14 giorni dalla data di efficacia del recesso, degli Apparati già presi in consegna integri o comunque in normale stato di conservazione, anche nel loro confezionamento e completi di eventuali accessori, o in alternativa il pagamento del relativo valore di listino.

Nel caso di offerte che prevedano anche l'acquisto di beni, resta salva la possibilità di prevedere periodi di rateizzazione per il pagamento del corrispettivo relativo a tali beni, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale per i servizi di comunicazioni elettroniche. Brennercom garantisce in ogni caso al Cliente, in caso di disdetta del contratto principale, di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati senza alcun costo ulteriore ed indicandone l'importo nella Offerta Commerciale.

In ogni caso Brennercom provvederà tempestivamente al rimborso delle somme eventualmente già pagate dal Cliente quale Corrispettivo, ovvero qualora Brennercom non riesca tecnicamente ad impedire l'addebito al Cliente del Corrispettivo per prestazioni erogate dopo la data di efficacia del recesso, provvederà tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato.

4.3. Brennercom si riserva la facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con preavviso di 30 giorni mediante comunicazione scritta al Cliente, o, in caso di recesso generalizzato dai Contratti per cessazione dell'attività di fornitura dei servizi, con preavviso di 90 giorni, mediante a) annuncio su almeno due quotidiani di cui uno a tiratura nazionale e b) avvisi a mezzo del Servizio Assistenza ed il sito web di Brennercom.

4.4. Nel caso di Contratto a distanza o fuori dai locali commerciali, in conformità a quanto stabilito dal Codice del Consumo e s.m.i., al Cliente Consumatore è riconosciuta la facoltà di recedere dal Contratto e di cambiare operatore senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 giorni decorrente dalla Proposta effettuata fuori dai locali commerciali o dalla conclusione del Contratto a distanza, o entro il successivo termine di Legge ("Ripensamento"). Il diritto al Ripensamento si esercita mediante comunicazione scritta da inviare a Brennercom a mezzo raccomandata A/R o mezzo equipollente (pec) o mediante telegramma, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante raccomandata A/R entro le 48 ore successive; il tutto in carta libera ovvero utilizzando l'apposito modulo presente sul sito [www.brennercom.it](http://www.brennercom.it). Il Ripensamento è escluso con riguardo alle prestazioni già eseguite e quando Brennercom abbia dato inizio, con il consenso del Cliente espresso sulla Offerta Commerciale, all'esecuzione del Contratto con l'attivazione dei Servizi prima della scadenza del termine di cui sopra (articoli 48 e 57 Codice del Consumo). Con la ricezione del Ripensamento le parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni, ma è fatto salvo: da una parte a) l'obbligo del Cliente al pagamento del Corrispettivo per le prestazioni eseguite da Brennercom fino alla data di efficacia del recesso e quindi al rimborso delle spese direttamente conseguenti all'iniziata esecuzione quali commissioni sopra indicate ovvero i diversi importi previsti nell'Offerta Commerciale, e la restituzione, a proprie spese, degli Apparati già presi in consegna integri o comunque in normale stato di conservazione, anche nel loro confezionamento e completi di eventuali accessori, o in alternativa il pagamento del relativo valore di listino; b) l'obbligo entro il medesimo termine di 14 giorni, di Brennercom al rimborso delle somme eventualmente già pagate dal Cliente quale Corrispettivo, ovvero qualora Brennercom non riesca tecnicamente ad impedire l'addebito al Cliente del Corrispettivo per prestazioni erogate dopo la data di efficacia del recesso, provvederà tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato.

4.5. Il Cliente prende atto ed accetta che la cessazione a qualunque titolo dei Servizi comporta la cancellazione dei dati relativi ai Servizi medesimi. I predetti dati saranno a disposizione del Cliente, che potrà accedervi e salvarli, non oltre i 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla cessazione dei Servizi. Decorso quel termine Brennercom procederà alla cancellazione dei dati nei successivi 2 (due) giorni lavorativi.

4.6 qualora un Servizio offerto da Brennercom sia fornito al Cliente in abbinamento ad altri Servizi in forma di bundle, la richiesta di cessazione del Servizio base (ad es. internet) che compone il bundle, comporta la cessazione automatica dell'intero bundle. Al contrario, qualora la richiesta di cessazione riguardi un Servizio diverso da quello base (ad es. internet), gli altri Servizi che compongono il bundle restano attivi senza variazione delle condizioni economiche.

## 5. MODIFICHE DEL CONTRATTO

5.1. Brennercom può modificare il Contratto per esigenze tecniche, di riorganizzazione della rete, della modalità di erogazione dei servizi o legate alla evoluzione tecnologica, con comunicazione scritta inviata al Cliente, o a mezzo della documentazione di fatturazione e relativa comunicazione, almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore delle modifiche. Un tanto vale anche per le condizioni migliorative per il Cliente. La comunicazione in tal senso avverrà sia tramite pubblicazione dell'avviso sulla Home Page del sito [www.brennercom.it](http://www.brennercom.it) che con separato avviso allegato alla fattura inviata al Cliente.

5.2. Il Cliente può recedere dal Contratto, nonché passare ad altro operatore, senza onere o penalità alcuna mediante lettera raccomandata A/R o fax o pec da recapitarsi entro la data di entrata in vigore delle modifiche; in difetto le modifiche si intendono accettate e divengono efficaci.

5.3. Il recesso operato dal Cliente ha efficacia a far data dall'entrata in vigore delle modifiche contrattuali se la relativa comunicazione è pervenuta prima di tale data e, in ogni caso, rende inapplicabili al Cliente le nuove condizioni. Nel caso in cui il Cliente che ha esercitato il diritto di recesso chieda contestualmente il passaggio ad altro operatore, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio, si applicano le condizioni previgenti alle modifiche di cui ai precedenti commi. Brennercom, nel caso in cui non riesca tecnicamente ad impedire l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali, provvederà tempestivamente a stornare o a rimborsare al Cliente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale.

5.4 Modifiche e integrazioni del Contratto in conformità all'Offerta di Brennercom possono essere chieste dal Cliente e accettate da Brennercom con le medesime modalità previste per la conclusione del Contratto.

5.5. Modifiche o integrazioni del Contratto imposte da disposizioni di Legge operano automaticamente con effetto dalla loro entrata in vigore; Brennercom ne informa il Cliente con le modalità di cui anzi.

## 6. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

6.1. Il Cliente predispone, a propria cura e spese, i locali per la fruizione dei Servizi e l'installazione e l'utilizzo di eventuali Apparati forniti da Brennercom e possiede tutte le dotazioni impiantistiche e le apparecchiature a ciò necessarie, inclusa la continuità del servizio elettronico di alimentazione e la relativa messa a terra secondo Legge. Le conseguenze di eventuali ritardi, malfunzionamenti o disservizi dovuti a inidoneità dei locali e delle attrezzature o dotazioni del Cliente saranno a carico del Cliente stesso.

6.2. Con la Proposta il Cliente autorizza fin da subito Brennercom a compiere tutte le operazioni necessarie a procedere all'attivazione dei Servizi, consegna ed installazione di Apparati, e ammesse verifiche tecniche, inclusi, se del caso, l'avvio della procedura di Migrazione e/o Portabilità del numero di cui al successivo articolo 11 e l'accesso di addetti autorizzati, muniti di apposito documento di riconoscimento, ad orari concordati, ai Locali del Cliente.

6.3. Brennercom procede all'attivazione dei Servizi entro il termine di 60 giorni dalla Proposta o entro il diverso termine disposto dal Contratto o dalla Legge, salvo il caso fortuito, la forza maggiore, il fatto del Cliente, e quanto stabilito al precedente articolo 3.4. Salvo quanto previsto dall'art. 1256 del Codice Civile, il termine si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la situazione ostativa, fermo restando l'obbligo di Brennercom di dare comunicazione al Cliente dell'impedimento accertato e, ove possibile, del ritardo che ne può conseguire.

6.4. Brennercom comunica al Cliente la data di attivazione dei Servizi e i Servizi si intendono regolarmente attivati ed erogati da tale data, salvo tempestivo reclamo del Cliente.

6.5. Entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo del Cliente che segnali un ritardo rispetto al termine massimo di attivazione della linea di accesso, senza cambio di operatore, o nel trasloco dell'utenza (da un indirizzo ad un altro del Cliente), o lamenti di non essere stato tempestivamente informato sui tempi di intervento o impedimenti e/o di aver ricevuto informazioni non veritiere su impedimenti tecnici/amministrativi, Brennercom accetterà la sussistenza del fatto e ove risulti imputabile a Brennercom ai sensi del precedente articolo 6.3 riconoscerà automaticamente al Cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta, l'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi per il ritardo nelle modalità ivi specificate.

## 7. OBBLIGHI DI BRENNERCOM E SOSPENSIONE DEI SERVIZI

7.1. Brennercom fornisce al Cliente i Servizi oggetto del Contratto in modo regolare e continuo, alle condizioni e con le modalità tecniche indicate nel Contratto, assumendo al riguardo una obbligazione di mezzi. Sono salve a) la facoltà di Brennercom di ricorrere provvisoriamente a modalità alternative di erogazione del Servizio per sopperire a temporanei impedimenti, b) le modifiche di cui all'articolo 5 e c) le ipotesi di sospensione dei Servizi disciplinate dal Contratto.

7.2. Brennercom ha la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, l'erogazione dei Servizi anche senza preavviso, in caso di guasti che interessino la rete, le risorse o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, che siano dovuti a caso fortuito o a cause di forza maggiore o a straordinarie esigenze tecniche e/o gestionali non programmate, né programmabili.

7.3. Brennercom preavvisa il Cliente, anche a mezzo fax, e-mail, o notizia sul proprio sito Internet, di interventi di modifica e/o manutenzioni programmate che riguardino la rete, le risorse e/o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, e che comportino sospensioni e/o limitazioni dei Servizi, indicandone la durata presumibile. 7.4. In caso di inadempimento del Cliente, sia esso relativo al pagamento dei corrispettivi, alla prestazione delle garanzie o ad altri obblighi del Cliente, Brennercom può sospendere il Servizio interessato dall'inadempimento e, unicamente ove tecnicamente inscindibili, anche altri Servizi ad esso collegati, con preavviso di 15 giorni a mezzo raccomandata AR o mezzo equipollente. Durante il periodo di sospensione il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento integrale del canone dei Servizi sospesi. La sospensione per inadempimento è esclusa dall'articolo 17.4. Per gli importi debitamente contestati.

7.5. Brennercom può sospendere senza preavviso la fornitura di uno o tutti i Servizi nei casi di frode, uso improprio o abusivo di un Servizio.

7.6. Quando il Cliente sviluppa profili o volumi di traffico anomalo rispetto ai profili o consumi medi del Cliente, o della tipologia di cliente cui è destinato lo specifico Servizio, tali da far ritenere che siano in corso frodi, illeciti o un utilizzo del Servizio non consentito dal Contratto o dalla Legge o tale da mettere a rischio l'integrità della rete, Brennercom ha la facoltà, ma non anche l'onere di: a) sospendere in tutto o in parte, in via precauzionale i Servizi medesimi, salvo contattare prima della sospensione - ovvero in caso di urgenza immediatamente dopo - il Cliente per evidenziare il traffico anomalo e verificarne la consapevolezza, e b) subordinare l'erogazione dei Servizi che ne sono interessati al pagamento dei corrispettivi fatturati in anticipo rispetto alla scadenza contrattuale e/o alla dichiarazione scritta con la quale il Cliente si assuma ogni obbligo e responsabilità relativamente al traffico svolto e presti le garanzie eventualmente richieste da Brennercom.

7.7. Qualora sia disposta la sospensione dei Servizi resta ferma la facoltà di Brennercom di risolvere il Contratto ai sensi del successivo articolo 20 e di richiedere il rimborso delle spese sostenute per la sua esecuzione, nonché eventuali maggiori costi. Qualora sia disposta la sospensione dei Servizi telefonici, resta inteso che Brennercom fornirà l'accesso ai servizi di emergenza e al Servizio telefonico di Assistenza Clienti, nei limiti in cui sia tecnicamente possibile e imposto dalla Legge.

Release date: 31.03.2013 - Version: 7

Updated to: 09.12.2019

7.8. Salvi eventuali diversi provvedimenti temporanei ottenuti in sede giudiziale o ai sensi della Delibera 173/07/CONS e s.m.i., al fine di ottenere il ripristino dei Servizi sospesi per mancata corresponsione di importi o prestazione di garanzia, il Cliente deve adempiere l'obbligo e corrispondere a Brennercom tutto quanto dovuto, ivi incluso un importo per la riattivazione dei Servizi sospesi, pari ai costi di attivazione o, in difetto, rimborsare a Brennercom le eventuali spese conseguenti dallo stesso sostenute e documentate. Brennercom riattiverà i Servizi entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione del Cliente che provi l'avvenuto adempimento, precedente all'eventuale risoluzione del Contratto.

7.9. A fronte del reclamo del Cliente che segnali un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del servizio per motivi non tecnici, Brennercom farà i propri accertamenti entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo e, quando la detta sospensione o cessazione amministrativa risulti disposta in difetto dei necessari presupposti o in violazione del dovuto preavviso, Brennercom riconoscerà automaticamente al Cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta, l'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi, nelle modalità ivi specificate.

7.10. Informazioni sulla qualità e tempestività dei Servizi, sugli indennizzi e i rimborsi applicabili in caso di mancato rispetto degli stessi, e sulle modalità di reclamo sono contenute nella Carta dei Servizi.

7.11. L'accesso e l'utilizzo dei Servizi possono essere subordinati da Brennercom ad una procedura di autenticazione, basata su un codice di identificazione personale ("User ID") ed una parola chiave ("Password"), che le Parti riconoscono idonei ad identificare il Cliente al momento dell'accesso ai Servizi. Brennercom ha poi la facoltà di fornire al Cliente sistemi di protezione, rendendo disponibile al Cliente una spiegazione delle loro caratteristiche e funzionalità; tuttavia tali sistemi non assicurano una tutela piena e possono essere disattivati e/o sostituiti dal Cliente.

## 8. OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 8.1. Il Cliente è tenuto ai corrispettivi per le prestazioni dell'Operatore stabiliti nel Contratto.
- 8.2. Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa vigente o dal Contratto, il Cliente si obbliga a:
- (a) attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite dall'Operatore, astenendosi dall'effettuare direttamente o tramite terzi interventi non autorizzati sulle modalità di utilizzo dei Servizi e sugli Apparati;
  - (b) ove non forniti e/o installati da Brennercom o suoi incaricati utilizzare sistemi e apparati debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, nonché compatibili con quelli di Brennercom, soddisfacendo ogni richiesta di chiarimenti dalla stessa formulata per proprie verifiche di compatibilità con, e/o conformità alle esigenze di integrità dei propri sistemi;
  - (c) conservare User ID e Password preservandone la segretezza e confidenzialità con la massima cura e diligenza, impedendone ogni uso improprio, indebito e non autorizzato, modificandoli con periodicità almeno trimestrale, comunicando a Brennercom immediatamente e per iscritto ogni eventuale smarrimento, furto o perdita, e accettando che, in ogni caso, l'eventuale accesso e utilizzo dei Servizi da parte di terzi con impiego di User ID e Password sarà imputato al Cliente;
  - (d) utilizzare quanto fornito da Brennercom in esecuzione del Contratto senza violare il Contratto e la Legge, ed astenersi dal: mettere a rischio l'integrità e la sicurezza delle reti pubbliche di comunicazione e dei sistemi informatici (ad es. con installazioni non conformi alla Legge, diffusione di virus, spamming, accessi abusivi ai sistemi altrui); porre in essere attività contrarie a norma imperativa, all'ordine pubblico e al buon costume; divulgare, distribuire, inviare o altrimenti mettere in circolazione attraverso i Servizi, informazioni, dati e/o materiali illegali, blasfemi, osceni, pornografici o diffamatori; arrecare danno ai minori, molestia o disturbo alla quiete privata; ledere, turbare o violare diritti di terzi quali diritti di proprietà intellettuale e/o industriale (diritti d'autore, marchi e altri segni distintivi, brevetti, segreti industriali), alla protezione dei dati personali e alla libertà e segretezza delle comunicazioni (ad es. leggendo o intercettando e-mail o comunicazioni destinate ad altri utenti) e alla inviolabilità del domicilio (ad es. insinuandosi nei sistemi informatici altrui);
  - (e) attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso dei Servizi e Apparati forniti da Brennercom in forza del Contratto, astenendosi da usi per finalità abusive o fraudolente o volti a conseguire utilità diverse da quelle loro proprie come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, con comunicazioni effettuate al solo scopo di conseguire o far conseguire a terzi, ovvero ad altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico; nel caso di fruizione di condizioni economiche forfetarie si presume contrario a buona fede e correttezza l'uso che generi consumi anomali per volume o valore e comunicazioni con caratteristiche anomale sotto il profilo della durata, della frequenza e della concentrazione verso specifiche numerazioni;
  - (f) fare un utilizzo personale del Contratto, senza alcuna rivendita a terzi, consentendo l'uso a terzi solo se dallo stesso autorizzati, nel rispetto di quanto stabilito alle precedenti lettere e sotto il proprio diretto controllo e la propria esclusiva responsabilità;
  - (g) effettuare periodicamente e a proprie spese, il salvataggio dei dati, a meno che tale prestazione sia espressamente inclusa nei Servizi acquistati;
  - (h) sporgere tempestivo reclamo anche scritto per ogni eventuale disservizio o malfunzionamento dei Servizi e agli Apparati forniti da Brennercom con il Contratto;
  - (i) comunicare per iscritto ogni cambiamento dei propri dati identificativi ivi compresi i dati riguardanti il domicilio fiscale e/o la residenza e/o altro indirizzo rilevante ai fini dell'esecuzione del presente Contratto e/o ai fini della fatturazione.
  - (l) alla cessazione del Contratto restituire gli apparati già presi in consegna integri o comunque in normale stato di conservazione e completi di eventuali accessori o in alternativa il pagamento del relativo valore di listino.
  - (m) permettere a Brennercom di eseguire audit ispettivi necessari ad essa per il mantenimento delle proprie certificazioni e per censire il numero e la tipologia di licenze software di terzi soggetti utilizzate. Il Cliente resta unico responsabile delle licenze installate sui propri dispositivi e sul proprio virtual datacenter.
  - (n) autorizzare Brennercom a fornire a Microsoft e ad altri Software Vendors, dati del Cliente in forma aggregata al fine della verifica da parte di questi ultimi circa il corretto utilizzo delle licenze software.
  - (o) rispettare puntualmente le previsioni e regole di condotta delle licenze in uso rilasciate da Microsoft e dagli altri Software Vendors.

## 9. SERVIZIO TELEFONICO

- 9.1. Il Servizio Telefonico può consistere nel "Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico" che consente al Cliente di effettuare e ricevere, direttamente o indirettamente, chiamate nazionali e internazionali, tramite uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale, oppure, nel "Servizio di Comunicazione Telefonica Nomadico" che rispetto al primo permette un uso del Servizio telefonico anche svincolato da una particolare ubicazione fisica dell'utente e da un particolare distretto telefonico, tra quelli in cui la Legge ripartisce il territorio nazionale. Il Servizio Telefonico è erogato con le modalità, le caratteristiche tecniche, i limiti e con l'impiego delle numerazioni dello specifico Servizio del Contratto. Non è consentita al Cliente del Servizio telefonico la selezione o preselezione di un terzo operatore. Brennercom, per comprovate necessità di carattere tecnico, potrà modificare il numero assegnato del Cliente, previo preavviso di almeno novanta giorni.
- 9.2. Il Servizio Telefonico in tecnologia tradizionale a commutazione di circuito è erogato da Brennercom a) attraverso un collegamento di accesso al Cliente - in rame, fibra o wireless - nella titolarità di Brennercom o dalla stessa gestito in forza di servizi di accesso fisico alla rete locale (Rete Brennercom), oppure, b) con accesso indiretto mediante un servizio di preselezione dell'Operatore su linea fornita al Cliente da un terzo operatore, e sul presupposto di questa, o ancora c) rivendendo il servizio di un terzo operatore autorizzato.
- 9.3. Il Servizio Telefonico in tecnologia VoIP è erogato su una connessione Internet a banda larga xDSL o altra tecnologia a commutazione di pacchetto; tale Servizio richiede una siffatta connessione fornita da Brennercom, che può essere fornita su Rete Brennercom oppure avvalendosi di servizi di accesso virtuale a banda larga alla rete locale; in difetto, Brennercom non può garantire la disponibilità e qualità del Servizio telefonico né rispondere di indisponibilità o malfunzionamenti del servizio imputabili a difetti di servizi di connessione su cui è erogato il Servizio; inoltre, anche in costanza di tale connessione la qualità del servizio dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento, sulla quale possono incidere negativamente fattori indipendenti da Brennercom e ad essa non imputabili come indicato al successivo articolo 10.3. Per la fruizione del Servizio Telefonico in VoIP il Cliente deve provvedere a proprie cure e spese ad assicurare la continuità del flusso elettrico di alimentazione nei suoi locali e, se usa apparati, software o sistemi che non siano forniti da Brennercom con il Contratto, deve provvedere a che gli stessi siano installati in conformità alla Legge e pienamente compatibili ed interoperabili con gli apparati, sistemi e servizi di Brennercom, pena impossibilità di quest'ultima di adempiere in tutto o in parte al Contratto per causa non imputabile all'Operatore. Il Cliente deve adottare misure di protezione degli apparati, software e sistemi che utilizza per fruire del Servizio telefonico in VoIP (es. "antivirus" e "firewall"), assicurandone l'opportuno aggiornamento, al fine di limitare il pericolo di utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi. Il Servizio telefonico in VoIP può essere erogato da Brennercom anche rivendendo in tutto o in parte servizi di terzi operatori autorizzati ed è in ogni caso incompatibile con la fornitura sul medesimo collegamento di servizi di accesso ad Internet di terzi fornitori, fax analogici, contaimpuls di tassazione, sistemi di PoS, teleallarme e filodiffusione.
- 9.4. La Numerazione associata al Servizio telefonico che inizia con "0" è una numerazione nella quale alcune cifre fungono da indicativo geografico, individuando un distretto tra quelli nei quali la Legge ripartisce il territorio nazionale, e sono utilizzate per instradare le chiamate (Numerazione Geografica). La numerazione Geografica è assegnata al Cliente di un Servizio Telefonico Accessibile al pubblico e può essere utilizzata per Legge esclusivamente nell'ambito del distretto telefonico di appartenenza. Tale numerazione è pertanto assegnata da Brennercom al Cliente in funzione dell'indirizzo di fornitura del Servizio indicato nella Proposta, associata nei sistemi di Brennercom a tale indirizzo, e può essere usata dal Cliente unicamente nello specifico domicilio al quale è associata, salvo sia diversamente stabilito dal Contratto, e, in tal ultimo caso, in ogni caso non al rispetto dei limiti del distretto telefonico di appartenenza.
- 9.5. La numerazione associata al Servizio telefonico che inizia con "5" (Numerazione Nomadica) è svincolata dall'indirizzo dichiarato dal Cliente nella Proposta e da uno specifico distretto telefonico ma è comunque associata nei sistemi dell'Operatore all'indirizzo dichiarato dal Cliente nella Proposta, e ciò anche ai fini delle chiamate di emergenza in presenza di impedimenti tecnici ad una più affidabile localizzazione; il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente all'Operatore, con conferma scritta nelle successive 48 ore, eventuali variazioni del recapito indicato. L'utilizzo della Numerazione Nomadica è limitato sino all'effettiva apertura delle reti all'interconnessione.
- 9.6. Il Servizio Telefonico include l'accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali. La localizzazione del chiamante nel Servizio in VoIP è fornita nei limiti in cui sia tecnicamente fattibile e il Cliente di tale Servizio dovrebbe preferibilmente disporre anche di un servizio in tecnologia a commutazione di circuito per le chiamate ai numeri di emergenza.
- 9.7. Il Cliente del Servizio Telefonico ha il diritto ad essere inserito gratuitamente negli Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, Brennercom sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle modalità di fornitura del servizio di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente inseriti in Elenchi, secondo quanto stabilito dalla Legge. E' possibile ottenere l'omissione dell'indicazione dell'indirizzo o del nome per esteso. Il Cliente si assume ogni responsabilità in relazione ai dati dei quali richiede la pubblicazione in elenco e, nel caso di inserimento dei dati del precedente titolare, garantisce di avere richiesto ed ottenuto il necessario consenso. La realizzazione degli Elenchi è curata da soggetti terzi e Brennercom non può rispondere del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli Elenchi, imputabili a detti terzi o al Cliente stesso. Brennercom provvede all'inserimento secondo Legge dei dati del Cliente nell'archivio elettronico unico ("DBU") e risponde verso il Cliente nei limiti di questa, sempre che l'indirizzo coincida con quello di fornitura e per il Cliente Business la denominazione sociale registrata presso la Camera di Commercio e non si abbiano sovrapposizioni per omesse cancellazioni a cura dell'operatore di provenienza. Qualora il cliente ne abbia fatto richiesta, l'elenco telefonico della rete urbana di appartenenza verrà messo a disposizione dell'abbonato in forma cartacea mediante consegna a domicilio al costo di € 2,30 + Iva.
- 9.8. Quando Brennercom dispone la sospensione dell'erogazione del Servizio telefonico per ragioni amministrative (ad esempio perché si avvale della facoltà contrattuale di sospendere l'erogazione del Servizio per mancato tempestivo pagamento o prestazione di garanzie da parte del Cliente), Brennercom continuerà a fornire l'accesso ai servizi di emergenza e al Customer Service Center di
- Release date: 31.03.2013 - Version: 7  
Updated to: 09.12.2019



Brennercom, solo ove tecnicamente possibile e imposto dalla Legge. E' mera facoltà dell'Operatore consentire in tali casi anche il traffico entrante.

9.9. Salva diversa volontà del Cliente, Brennercom attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate dalla Legge a servizi che consentono l'accesso ad informazioni o prestazioni a pagamento, con applicazione al Cliente di un prezzo comprensivo ad un tempo del trasporto, instradamento e gestione della chiamata, e della fornitura delle dette informazioni o prestazioni a pagamento, o altre direttrici di traffico considerate a rischio (servizi a Sovrapprezzo), incluse in un apposito elenco disposto dalla Legge per il quale si rinvia alle informazioni di maggior dettaglio rese disponibili sul sito Internet di Brennercom. In ogni momento, il Cliente può chiedere all'Operatore la disabilitazione del blocco suddetto e abilitare o disabilitare gratuitamente la linea, fino a propria diversa richiesta, per le chiamate che non siano dirette verso numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, Numerazioni Geografiche (urbane e interurbane) e numeri di utenze di servizi di comunicazione mobile e personale, oppure, per le chiamate che siano dirette verso determinate tipologie di numerazioni, in modalità controllata dal Cliente, tramite l'utilizzo di un codice personale riservato (PIN). Il Cliente ha diritto di chiedere in ogni momento, con effetto in 5 giorni lavorativi dalla richiesta o nel diverso termine disposto dalla Legge, la modifica della tipologia di sbarramento delle chiamate e/o la sua totale disattivazione. Modalità e procedure di attivazione, disattivazione, e modifica del blocco selettivo delle chiamate sono indicate dal Customer Service Center e/o su sito Internet di Brennercom.

9.10. Il Cliente del Servizio Telefonico accessibile al Pubblico che abbia aderito ad opzioni o promozioni che, a titolo oneroso, gli consentono di usufruire di una certa quantità di Servizi, in termini di tempo o di volume, è informato dall'Operatore dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta di base sottoscritta dal Cliente, in prossimità dell'esaurirsi delle quantità oggetto della detta opzione o promozione.

## 10. SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET

10.1. Il Servizio di Accesso ad Internet erogato su Rete Brennercom o con servizi all'ingrosso di connettività virtuale a banda larga di terzo operatore consente al Cliente di collegarsi ad Internet con la tecnologia, le modalità, le caratteristiche minime ed i limiti indicati nel Contratto e sue modifiche. Previo consenso del Cliente, l'Operatore può attivare ed erogare il Servizio di Accesso ad Internet con una tecnologia di accesso diversa da quella inizialmente optata se, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnico-ambientale, risulti opportuno per garantire l'erogazione efficiente del Servizio al Cliente.

10.2. Il Servizio di Accesso ad Internet e i Servizi la cui erogazione richiede una connessione ad Internet presuppongono la presenza del flusso elettrico ed il corretto funzionamento della linea eventualmente gestita da operatori terzi. La responsabilità dell'Operatore è esclusa per i disservizi conseguenti al venir meno dei presupposti suddetti.

10.3. Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive di accesso e di navigazione dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da Brennercom, quali: sopravvenuto degrado della linea fisica di accesso; il livello di congestione della rete Internet e la capacità dei server cui ci si collega, le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato e il livello di congestione della rete interna del Cliente e problematiche inerenti la loro non corretta installazione, se effettuata dal Cliente o terzi, l'uso di tecnologie wireless su frequenze in banda condivisa (Wi-Fi) che per Legge sono senza protezione da interferenze elettromagnetiche e presentano il rischio che il segnale radio sia ostacolato, attenuato o annullato dalla distanza della stazione base di riferimento, da condizioni dello spettro elettromagnetico, nonché da altre specifiche situazioni ambientali e/o architettoniche comunque tali da ostacolare il segnale radio, attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente, di talché l'impiego di tale tecnologia esclude che Brennercom possa garantire la qualità del Servizio fruito e può comportare per il cliente l'onere di installare ulteriori componenti a sue cure e spese per migliorare la fruizione del Servizio erogato da Brennercom.

10.4. Il Contratto indica la tecnologia utilizzata nell'accesso, le caratteristiche minime che il sistema di accesso deve possedere per la corretta esecuzione del Contratto. Gli indicatori generali e specifici di qualità del Servizio che Brennercom si impegna a rispettare sono: la velocità di trasmissione dati, e più specificamente la banda minima e massima in downloading e in uploading, il valore massimo del ritardo di trasmissione dati e il tasso di perdita dei pacchetti proprio del Servizio. Tali indicatori sono periodicamente aggiornati da Brennercom in conformità alla Legge. Se, attraverso il servizio di verifica gratuito della qualità del Servizio previsto dalla Legge per tali indicatori, nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli indicati da Brennercom per lo specifico Servizio può presentare entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura certificata, reclamo circostanziato all'Operatore e, ove il livello di qualità del Servizio non sia ripristinato entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo nelle modalità previste dalla Carte dei Servizi, ha facoltà di recedere senza ulteriori esborsi dal Contratto per la parte relativa al Servizio stesso, mediante comunicazione da inviare a Brennercom con raccomandata A/R nel rispetto del termine di preavviso di 30 giorni. Il servizio di verifica non può essere rifiutato dal Cliente prima che siano trascorsi 45 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata o prima del diverso termine indicato sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it). Ulteriori informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, note esplicative di eventuali limitazioni e relative conseguenze, maggiori informazioni sulla qualità del Servizio e sul relativo servizio di verifica per il Cliente, sono rese disponibili sul sito Internet di Brennercom, dove sono periodicamente aggiornate secondo quanto previsto dalla Legge.

10.5. Il Cliente ha l'onere di dotarsi di sistemi di Firewall, Antivirus e/o sistemi equipollenti aggiornati con frequenza almeno settimanale, al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e distruzione dei dati archiviati.

10.6. Il Cliente potrà richiedere i servizi eventualmente offerti dall'Operatore per limitare il pericolo di aggressione esterna e/o dispersione dei dati conseguenti e comunque intrinseci all'uso di internet (ad esempio il servizio "antivirus", il servizio "mail antispy" e il servizio "firewall"), il Cliente prende atto ed accetta che allo stato non esistono misure o tecnologie tali da garantire l'assoluta protezione del sistema operativo del Cliente. In ogni caso, l'Operatore attiverà detti servizi in modalità che assicuri il miglior grado di protezione possibile. La modifica delle modalità predefinite e/o originariamente impostata riduce e limita la capacità protettiva dei servizi erogati e, pertanto, esclude ogni responsabilità dell'Operatore per le conseguenze da ciò derivanti.

10.7. Brennercom si riserva in ogni caso di attuare occasionali limitazioni di banda con tecniche di network management e prioritizzazione del traffico onde evitare la saturazione della rete e il superamento dei limiti di capienza nella misura strettamente necessaria a garantire l'integrità della rete e la qualità del Servizio offerti ai propri clienti.

## 11. MIGRAZIONE E PORTABILITÀ

11.1. Il Cliente del servizio di Accesso ad Internet e del Servizio Telefonico può chiedere il passaggio da un fornitore (donating) ad un altro fornitore (recipient) da e verso Brennercom (di seguito anche: Migrazione) e, facendone richiesta, conservare il/i proprio/i numero/i con il nuovo fornitore del servizio nei limiti d'uso della numerazione stessa (di seguito anche: Portabilità). Nel caso di Servizio Telefonico su linea ISDN multinumero la Portabilità da e verso Brennercom può riguardare i numeri secondari solo se è chiesta anche per il principale; nel caso di gruppi di numerazione ridotta (GNR) si può chiedere di mantenere l'intero gruppo.

11.2. Il buon fine della procedura di Migrazione e/o Portabilità presuppone la fornitura esatta a cura del Cliente dei dati relativi all'utenza da trasferire, ivi inclusi i codici alfanumerici che servono ad identificare univocamente l'operatore di provenienza e il servizio e la/e risorsa/e da trasferire al recipient (di seguito anche: Codice di Trasferimento dell'Utenza, inclusivo del cd. carattere di controllo), che per Legge sono: (a) il Codice di Migrazione fornito ai clienti dagli operatori alternativi a Telecom; (b) il Codice di Attivazione o Codice Segreto fornito ai propri clienti da Telecom; e (c) il Codice di Number Portability o Codice di Migrazione, per il trasferimento del solo numero, senza la sottostante risorsa della rete locale di accesso. Il Codice di Trasferimento dell'Utenza è fornito dal donating in fattura e su specifica richiesta dell'utente comunicato anche via fax o e-mail entro 24 ore dalla richiesta e, ove possibile, comunicato anche in tempo reale tramite il servizio di assistenza clienti, via call center, IVR o la sezione ad accesso riservato dedicata al cliente sul sito Internet dell'operatore.

11.3. Il Cliente dovrà conservare il Codice di Trasferimento dell'Utenza fornito da Brennercom con diligenza e segretezza, consapevole che tutte le richieste pervenute a Brennercom con il Codice di Trasferimento dell'Utenza saranno univocamente riferite al Cliente.

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

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

11.6. La richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore se completa dei dati necessari obbliga Brennercom a collaborare alla procedura nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge, salva facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge. Brennercom non risponde per disagi e pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese, conseguenti al mancato recesso del Cliente dal Contratto o alla mancata conoscenza da parte di Brennercom della richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore, che siano conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge o del Contratto imputabili al recipient o al Cliente.

11.7. Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta di Migrazione e/o Portabilità il tempo e le modalità necessarie al ripristino della situazione precedente dipendono anche da vincoli di Legge, dalla fase di avanzamento della procedura, e dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti; l'Operatore che abbia agito secondo Legge non è responsabile di eventuali disagi del Cliente, inclusa l'indisponibilità del Servizio, e sono a carico del Cliente i costi di disattivazione e (ri)attivazione in caso di Ripensamento successivo alla disattivazione del donating. La Migrazione e/o Portabilità in forza di contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali comporta la cessazione del rapporto con il precedente fornitore del servizio oggetto del trasferimento ed il fatto che, l'eventuale esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo non comporta il ripristino automatico di tale rapporto contrattuale.

11.8. In caso di cessazione o Migrazione del Servizio Telefonico, senza richiesta del Cliente di Portabilità, trascorsi i termini di Legge la numerazione dell'utenza può essere riutilizzata senza che il Cliente possa vantare pretese verso Brennercom per la sua perdita.

11.9. Informazioni su modalità e tempi di Migrazione e Portabilità sono sul sito Internet di Brennercom.

## 12. NOMI A DOMINIO

12.1. Il Servizio di Registrazione e Gestione del nome a dominio consiste nel curare su mandato del Cliente e con i dati dallo stesso forniti la registrazione o il trasferimento di nomi a dominio, e successivamente curarne la gestione, il rinnovo e/o mantenimento, salvo l'obbligo del Cliente di rispondere ad eventuali messaggi di posta elettronica di verifica periodica eventualmente ricevuti dalla Registration Authority competente.

12.2. IL CLIENTE È INFORMATO CHE:

- Brennercom previo conferimento del mandato di pagamento, provvederà ad inviare la richiesta di registrazione e/o trasferimento del dominio alla Registration Authority competente, sulla base dei dati forniti dal Cliente con la dovuta diligenza e nel rispetto del loro ordine cronologico, ma non può garantire il buon esito dell'operazione e risponde verso il Cliente, solo per mancata assegnazione, trasferimento o rinnovo conseguenti ad una violazione da parte di Brennercom delle regole e delle procedure stabilite dalla predetta Autorità;
- il dominio potrebbe essere indisponibile sebbene assente nei dati base delle Registration Authorities o essere poi revocato dalle Autorità competenti;
- il buon esito della registrazione e dell'assegnazione del nome a dominio è subordinato all'attivazione e alla configurazione di una casella di posta elettronica cd. "Postmaster" che Brennercom,

Release date: 31.03.2013 - Version: 7

Updated to: 09.12.2019

ove richiesto, provvederà ad attivare. Salvo diverso accordo scritto, il Cliente è responsabile della verifica periodica svolta dalla Registration Authority attraverso l'invio e la ricezione di messaggi di posta elettronica;

d) il Cliente dovrà fornire con cura ed attenzione a Brennercom le informazioni necessarie alla richiesta che saranno inserite dall'Autorità competente in un registro pubblicamente accessibile e dovrà controllare la correttezza dei dati pubblicati dall'Autorità sulla titolarità del dominio, poiché in assenza di contestazioni, da far pervenire a Brennercom entro 15 giorni dalla pubblicazione dei dati medesimi, gli stessi saranno considerati corretti;

e) qualora il Cliente intenda affidare a Brennercom la gestione di un dominio registrato ad opera di terzo fornitore, dovrà tempestivamente fornire il codice di identificazione e la password associate. Ove i dati predetti non siano disponibili, Brennercom comunicherà al terzo fornitore la volontà del trasferimento di gestione in nome e per conto del Cliente;

f) la registrazione del nome a dominio comporta l'inserimento dei dati personali del Cliente all'interno di un registro pubblicamente accessibile. Il Cliente sarà assegnatario di diritti d'uso del nome a dominio da quando ciò risulterà nel database dell'Autorità competente; la cessazione del Contratto per qualunque causa comporterà la cancellazione del dominio, salvo sia stato concordato il suo trasferimento a terzi;

g) Brennercom provvede alla gestione e al rinnovo del dominio nel rispetto delle regole e procedure stabilite dalle autorità competenti; qualora intervenga un mutamento delle relative tariffe, gli eventuali maggiori importi anticipati dall'Operatore saranno addebitati al Cliente; il Cliente ha l'onere di controllare la scadenza della registrazione del nome a dominio e comunicare la propria eventuale volontà di disdetta a Brennercom in tempo utile rispetto al termine di disdetta; diversamente i costi del rinnovo saranno addebitati al Cliente.

h) Il Cliente è il solo responsabile dell'uso del nome a dominio; Brennercom non esercita alcun controllo preventivo sulla liceità della richiesta del Cliente di assegnazione in uso; il nome a dominio può essere revocato d'ufficio dalle Autorità competenti o a seguito di procedure stragiudiziali.

i) Qualora il Cliente migri il dominio presso altro operatore, è tenuto a risolvere il relativo contratto in essere con Brennercom; in difetto Brennercom continuerà a mantenere attivo il relativo servizio ed a porre a carico del Cliente i relativi canoni.

### 13. SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA (E-MAIL)

13.1. Il Servizio di posta Elettronica consente al Cliente l'utilizzo di caselle di posta elettronica del numero, tipo e dimensione indicata nel Contratto.

13.2. Il Cliente del Servizio è informato che:

- a) eventuali sistemi e servizi di filtraggio quali, a titolo non esaustivo, antivirus o antispam, essendo basati su tecnologie euristiche, non possono garantire una tutela integrale da infezioni o falsi allarmi e sono erogati in modalità best-effort; i medesimi sistemi possono comportare la cancellazione, senza che il Cliente ne abbia notizia, di messaggi di posta elettronica in partenza e/o in arrivo, non imputabile a Brennercom e pertanto è in ogni caso onere del Cliente verificare, almeno nei casi di messaggi di posta elettronica che vengono reputati dal medesimo di particolare importanza, il buon esito dell'invio o della ricezione del messaggio stesso nonché provvedere agli opportuni back up;
- b) ha l'onere di evitare il superamento dei limiti di capienza della casella di posta elettronica indicati nel Contratto provvedendo alla periodica cancellazione dei messaggi, e che il raggiungimento dei detti limiti può comportare l'impossibilità di ricevere o inviare messaggi e/o la cancellazione di quelli precedenti;
- c) qualora non acceda alla casella di posta per un periodo superiore a 12 mesi, Brennercom la può disattivare cancellando tutti i messaggi di posta presenti, salvo conservare l'account per ulteriori 3 mesi per riassegnarlo al Cliente che chieda la riattivazione del Servizio, fermo restando la non recuperabilità dei dati cancellati;
- d) anche ai sensi dell'art. 1227 Codice Civile, eventuali sospensioni, interruzioni o disservizi del Servizio di Accesso ad Internet non pregiudicano la fruizione del Servizio e-mail poiché lo stesso rimane accessibile da un qualsiasi terminale dotato di una connessione ad Internet;
- e) il servizio presuppone la corretta configurazione del dominio e che in caso di variazioni o modifiche dovute a riconfigurazioni del record MX, del DNS, o spostamento o cancellazione del dominio il Servizio non potrà operare correttamente.

### 14. SERVIZIO HOUSING E SERVIZIO HOSTING

14.1. Il Servizio di Housing consiste nell'ospitare presso Brennercom un server del Cliente o un server di Brennercom assegnato in uso al Cliente assicurandone la visibilità via Internet tramite connessione diretta ad una porta di un nodo della rete di Brennercom e assegnazione in mero uso di IP fissi.

14.2. Il Servizio di Hosting consiste nell'allocare uno spazio web dedicato al Cliente su apparati di Brennercom, fisicamente collocati presso l'Operatore stesso, curando gli adempimenti atti ad assicurare l'uso di tale spazio da parte del Cliente fino al raggiungimento della capacità massima individuata nel Contratto e la sua visibilità sulla rete Internet in genere o ai soli soggetti autorizzati dal Cliente, tramite sottodirectory del dominio di Brennercom o dominio autonomo.

14.3. Il Cliente è il solo responsabile dei dati contenuti e dei sistemi operativi e applicativi impiegati negli spazi digitali assegnati al Cliente e/o negli apparati virtuali e fisici concessi in uso. Il Cliente ha l'onere di provvedere al back up dei dati a propria cura e spese e sono a carico del Cliente i costi di interventi per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti dei sistemi operativi e applicativi del Cliente o perdite di configurazione.

### 15. APPARATI

15.1. I sistemi hardware e/o software, i congegni, le apparecchiature terminali connesse all'interfaccia di una rete pubblica di telecomunicazioni destinati alla fruizione dei Servizi eventualmente oggetto del Contratto, come il modem, il router Wi-Fi, centralini o telefoni (di seguito anche: Apparati), sono forniti al Cliente in vendita, noleggio o comodato d'uso gratuito secondo la sua scelta tra le opzioni disponibili nel Modulo d'Ordine, la quale specifica le condizioni economiche inclusi i tempi, termini e modalità di addebito.

15.2. Salva diversa indicazione nella Scheda Servizi, gli Apparati sono ritirati, previo appuntamento da accordarsi entro il termine di attivazione dei Servizi, presso Brennercom o la sua eventuale Rete di distribuzione; l'eventuale consegna via vettore presso il domicilio del Cliente è a cura e spese di quest'ultimo.

15.3. Brennercom si riserva di consegnare Apparati in noleggio o comodato dalle caratteristiche equivalenti o superiori rispetto a quelli indicati, e il diritto di modificare o sostituire detti Apparati, per esigenze tecniche, a propria cura e spese. Brennercom risponderà di eventuali vizi e/o malfunzionamenti secondo Legge.

15.4. Tutti gli Apparati venduti da Brennercom sono coperti dalla garanzia convenzionale del relativo produttore o importatore degli stessi secondo le modalità illustrate nella documentazione allegata al prodotto, salvo quanto diversamente specificato nel Contratto.

15.5. Il Cliente deve utilizzare gli Apparati in conformità alla destinazione d'uso, alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso impartite da Brennercom e dal produttore nella documentazione allegata agli stessi, e gli è fatto divieto di cederne il godimento a terzi a qualsiasi titolo pendente il Contratto.

15.6. Il Cliente deve custodire e conservare gli Apparati con la massima cura e diligenza, assumendo dalla data in cui li riceve in consegna ogni rischio relativo al deterioramento che non sia conseguenza d'uso proprio degli Apparati, ivi incluso il caso fortuito e la forza maggiore. Qualsiasi intervento di natura tecnica sugli Apparati è riservato ad addetti autorizzati da Brennercom, con divieto per il Cliente di modificare, smontare, aprire o manomettere gli Apparati e comunque di intervenire direttamente o indirettamente di propria iniziativa su di essi, senza autorizzazione di Brennercom.

15.7. Il Cliente che violi i divieti di cui ai precedenti articoli 15.5 e 15.6, decade dalla garanzia del produttore e/o dal diritto all'assistenza, manutenzione e riparazione degli Apparati a cura e spese di Brennercom, e diviene responsabile di eventuali limitazioni e disservizi nella fruizione di Apparati e Servizi, nonché dei danni eventualmente arrecati a terze persone e/o cose.

15.8. Se a seguito di intervento da parte di un centro di assistenza autorizzato il vizio dovesse risultare non coperto dalla garanzia del produttore oppure non risultasse costituire un difetto di conformità ai sensi di Legge, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di verifica e ripristino richiesti dall'assistenza autorizzata sulla base del listino in vigore al momento, nonché gli eventuali costi di trasporto. I tempi di sostituzione e eventuale riparazione dipendono esclusivamente dalle condizioni stabilite dal produttore. Nessun danno può essere richiesto a Brennercom per eventuali ritardi nell'effettuazione di riparazioni o sostituzioni. Qualora non fosse possibile restituire l'Apparato in garanzia debitamente ripristinato o sostituito, Brennercom si riserva di sostituirlo anche con un Apparato dalle caratteristiche pari o superiori.

15.9. Salvo quanto diversamente disposto nel Contratto per i casi di recesso e risoluzione, quando il Contratto, per qualsiasi motivo, cessi la propria efficacia o venga meno con riguardo agli Apparati forniti in noleggio o comodato, o con riferimento ai Servizi cui essi sono destinati, il Cliente deve restituire, a proprie cure e spese, gli Apparati presso Brennercom o la sua Rete di distribuzione entro e non oltre 10 giorni lavorativi dallo scioglimento del rapporto. Gli Apparati dovranno essere restituiti dal Cliente nello stato in cui li ha ricevuti, in normale stato di conservazione, salvo il deterioramento dovuto ad un uso conforme ai doveri di buona fede e diligenza del Cliente, completi di tutti le parti e dotazioni accessorie (confezione, manuali, cavi, etc.); qualora la verifica della loro integrità, che Brennercom ha l'onere di compiere entro 15 giorni dalla consegna, abbia esito anche solo parzialmente negativo, Brennercom potrà addebitare al Cliente il valore di listino degli Apparati specificato nel Contratto o nella bolla di consegna. Entro il termine di 10 giorni sopra indicato, il Cliente può scegliere di liberarsi dall'obbligo di restituire gli Apparati acquistandoli al detto valore di listino. In difetto di adempimento del Cliente nel termine indicato, Brennercom può scegliere se addebitare al Cliente in fattura il valore di listino degli Apparati o, piuttosto, le spese per il loro recupero a propria cura a mezzo di corriere espresso, salvo, nel secondo caso, il diritto di addebitarne comunque il valore di listino se la verifica d'integrità, da compiersi entro 15 giorni dalla presa in consegna, abbia esito anche solo parzialmente negativo.

15.10. Salva diversa disposizione per i casi di recesso e risoluzione, quando il Contratto per qualsiasi motivo cessi la propria efficacia con riguardo agli Apparati che il Cliente abbia acquistato con addebito rateale del prezzo, o con riferimento ai Servizi cui gli stessi sono destinati, Brennercom addebiterà in un'unica soluzione al Cliente l'importo delle rate residue.

15.11. Ai sensi della Delibera 348/18/CONS di Agcom l'utente finale ha diritto di utilizzare le proprie apparecchiature terminali per fruire dei Servizi di telecomunicazione. L'ISP quale è Brennercom, mette a tal fine a disposizione dell'utente finale, pubblicandoli sul proprio sito internet e nella Carta dei Servizi, i parametri per la configurazione delle citate apparecchiature terminali. Unicamente qualora sussistano ragioni tecniche oggettive per cui l'apparecchiatura terminale del Cliente risulti obsoleta, se pur effettuando i debiti aggiornamenti, Brennercom informerà di un tanto il Cliente inserendo l'apposita specifica nell'Offerta Commerciale e metterà a disposizione dello stesso l'apparecchiatura necessaria alla fruizione del Servizio sottoscritto.

### 16. ASSISTENZA, MANUTENZIONE, RECLAMI, INDENNIZZI E RIMBORSI

Release date: 31.03.2013 - Version: 7  
Updated to: 09.12.2019

16.1. Brennercom si attiene nella fornitura dei Servizi ai principi generali indicati nella Carta dei Servizi la quale è parte integrante del Contratto, resa disponibile dalla Rete di distribuzione di Brennercom e pubblicata sul suo sito Internet dove viene periodicamente aggiornata, fornendone preavviso di 30 giorni al Cliente. La stessa Carta dei Servizi disciplina anche i servizi di assistenza e manutenzione forniti da Brennercom, contiene disposizioni sulla qualità dei Servizi, stabilisce le modalità con le quali il Cliente può presentare segnalazioni e istanze relativamente a malfunzionamenti e disservizi o questioni attinenti l'oggetto, le modalità o i costi delle prestazioni erogate, inclusa l'inosservanza di clausole contrattuali, della Carta dei Servizi e dei livelli di qualità dalla stessa stabiliti per l'anno di riferimento (cd. reclami), nonché le modalità di gestione dei reclami da parte di Brennercom. Infine, la Carta dei Servizi detta i casi e la misura degli indennizzi spettanti al Cliente per inadempimenti contrattuali o per il mancato rispetto degli standard di qualità, e la disciplina per il rimborso di eventuali addebiti erronei e delle somme versate ai sensi del successivo articolo 18.

16.2. Brennercom fornisce assistenza tecnica, amministrativa o commerciale al Cliente. Il Cliente può contattare il Customer Service Center di Brennercom ai recapiti indicati nella Carta dei Servizi, sul Sito web e in fattura. Ciascun reclamo può essere anticipato al Customer Service Center telefonicamente, via mail o utilizzando l'apposita sezione del sito Internet di Brennercom, ma il Cliente è tenuto a confermarlo con lettera raccomandata A.R. o fax entro 48 ore. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere inoltrate e confermate per iscritto in ogni caso entro sei mesi dalla data di effettuazione del traffico al fine di consentire a Brennercom la conservazione dei dati di traffico necessaria agli accertamenti richiesti dall'utente in conformità alla Legge. Brennercom darà riscontro ai reclami con la massima celerità, e comunque non oltre 45 giorni dal ricevimento della comunicazione. Anche ai sensi dell'art. 1227 Codice Civile, il Cliente oltre a presentare tempestivo reclamo deve attivarsi per ridurre eventuali danni, anche utilizzando servizi a sua disposizione su altre piattaforme.

16.3. Al fine di realizzare gli interventi tecnici necessari e/o richiesti, il Cliente deve consentire all'Operatore, ovvero a terzi da questo incaricati, l'accesso ai propri siti, mettendo a disposizione quanto necessario per il corretto adempimento del Contratto e degli obblighi di Legge.

16.4. Gli interventi per la riparazione di malfunzionamenti e/o guasti saranno gratuiti, salvo che gli stessi non risultino necessari e/o siano dovuti a dolo o colpa del Cliente o a malfunzionamenti dei suoi apparati ("interventi a vuoto"). I corrispettivi dovuti per gli interventi a vuoto e l'assistenza tecnica non gratuita sono conoscibili sul sito Internet di Brennercom e contattando il Customer Service Center.

## 17. CORRISPETTIVI FATTURAZIONE EPAGAMENTI

17.1. Il Cliente è tenuto a pagare gli importi stabiliti nel Contratto e sue modifiche entro il termine indicato in fattura e con le modalità di pagamento scelte nella Proposta; gli incaricati della Rete di Distribuzione di Brennercom o tecnici da questi incaricati ad effettuare interventi presso il Cliente non sono autorizzati ad accettare pagamenti e pertanto pagamenti ad essi effettuati non liberano il Cliente dal suo debito. Ogni spesa, contributo o tassa comunque inerente il Contratto è a carico del Cliente, salvo diversa disposizione.

17.2. Brennercom emette le fatture alle scadenze e con la cadenza specificata nella Carta dei Servizi. E' fatta salva la facoltà di Brennercom di fatturare i Servizi anticipatamente rispetto alla ordinaria cadenza di fatturazione in caso di traffico anomalo ai sensi dell'articolo 7.6. Gli importi comprensivi di Iva e di qualsiasi altro onere di legge, sono addebitati nella Fattura Elettronica ovvero nel documento elettronico in formato XML (extensible Markup Language) trasmesso per via telematica da Brennercom al Sistema di Interscambio (SdI) ex L. 205/2017 e messo a disposizione del Cliente nella sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate. Lo stesso documento è disponibile nella sezione ad accesso riservato dedicata al Cliente nel sito Internet di Brennercom. Brennercom invia al Cliente un avviso di disponibilità della fattura nell'area riservata, a mezzo posta elettronica, senza rispondere del suo mancato recapito per fatto non imputabile all'Operatore (es. per indisponibilità di spazio nella casella).

17.3. Se il Cliente ha indicato la relativa opzione nell'area riservata, le fatture sono inviate anche in forma cartacea a mezzo del servizio postale al recapito indicato dal Cliente nella Offerta Commerciale, con addebito a questi delle relative spese di spedizione le quali ammontano ad € 2,50.- Iva inclusa per ciascuna fattura. Qualora il Cliente non intenda successivamente ricevere le fatture in forma cartacea, con risparmio dei relativi costi, è tenuto a deselezionare la relativa opzione nell'area riservata di Brennercom.

17.4. Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero, con espresso divieto per il Cliente di operare compensazioni tra quanto dovuto a Brennercom e le somme di cui il Cliente si ritenga creditore nei confronti dell'Operatore. Il Cliente può chiedere il dettaglio del traffico telefonico sviluppato negli ultimi 6 mesi, e Brennercom vi è tenuta a fornirlo nei limiti consentiti dalla Legge.

17.5. Il Cliente che ha presentato tempestivo e formale reclamo e/o, ai sensi della Delibera 173/07/CONS e s.m.i., ha avviato una procedura di conciliazione o di definizione della controversia nei confronti dell'Operatore in merito ad un addebito, può sospendere il pagamento degli importi contestati, e solo di questi, in pendenza delle suddette procedure e negli intervalli di tempo intercorrenti tra le stesse, per la durata massima di 6 mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione della controversia. Restano ferme le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme che all'esito della verifica dovessero risultare dovute.

17.6. Qualora il Cliente non corrisponda gli importi dovuti entro 20 giorni dalla scadenza indicata in fattura, senza necessità di previa intimazione o costituzione in mora, Brennercom ha diritto ad interessi di mora calcolati nella misura stabilita dal D.lgs. n. 231/2002 e s.m.i., oppure, nel caso di Cliente Consumatore, nella misura del saggio legale corrente maggiorato di 2 punti percentuali. Le spese per i solleciti e per l'incasso sono a carico del Cliente. In ogni caso restano fermi i limiti inderogabili consentiti dalla Legge (L. n. 108/1996 e s.m.i.) e il diritto di Brennercom all'eventuale maggior danno, anche tenuto conto del costo del capitale approvato annualmente da AGCom per un operatore efficiente di rete fissa.

## 18. GARANZIE DEI CREDITI

18.1. A garanzia dell'adempimento delle obbligazioni del Cliente, in sede di attivazione dei servizi, ovvero in corso di erogazione, Brennercom si riserva il diritto di chiedere al Cliente, che vi diviene obbligato, il versamento di una somma pari al valore economico dei Servizi su base mensile o al valore dei consumi mensili effettivi, ovvero l'adeguamento della somma a tal fine già versata.

18.2. Qualora Brennercom abbia maturato un credito nei confronti del Cliente rimasto insoluto, ha facoltà di rivalersi sulle somme versate e in tal caso la somma dovrà essere reintegrata da parte del Cliente nella consistenza originaria, entro e non oltre 7 giorni dalla richiesta.

18.3. Entro 30 giorni dalla cessazione a qualunque titolo del Contratto Brennercom restituisce al Cliente tali somme in conformità all'articolo 1851 cod.civ., con facoltà di effettuare la compensazione di ogni eventuale importo dovuto dal Cliente.

18.4. A garanzia dell'adempimento delle obbligazioni del Cliente non Consumatore, in qualunque momento, Brennercom può chiedere al Cliente stesso, che vi diviene obbligato, l'accensione di apposita fidejussione bancaria a prima richiesta, oppure altro strumento di garanzia ritenuto idoneo a preservare i diritti di Brennercom.

## 19. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ E MANLEVE

19.1. Brennercom non è responsabile per inadempimenti, ritardi, malfunzionamenti, guasti e/o interruzioni parziali o complete, temporanee o definitive, del Servizio, perdita di dati, danno diretto o indiretto, dovuti a causa di forza maggiore, caso fortuito o a fatto del Cliente o di terzi, e in via esemplificativa: manomissione o intervento non autorizzato sugli Apparati del Cliente o sulle modalità di fruizione dei Servizi; uso o collegamento alla rete di apparati privi della necessaria omologazione o autorizzazione di Legge, oppure installati in violazione di Legge; malfunzionamento degli apparati e sistemi del Cliente; uso improprio, abusivo o fraudolento dei Servizi; interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica; mancata predisposizione da parte del Cliente di idonei sistemi di protezione, danni che il Cliente subisca nonostante l'adozione o in conseguenza dell'adozione di sistemi di protezione, mancato salvataggio dei dati o altro mancato assolvimento di oneri a carico del Cliente; violazioni degli obblighi contrattuali del Cliente; violazioni di Legge da parte del Cliente o di terzi.

19.2. Brennercom non è responsabile per danni e disservizi derivanti da a) condizioni di degrado del tratto terminale della rete fisica di accesso al Cliente o interferenze in ambiente cavo non prevedibili né evitabili da parte di Brennercom; b) interferenze elettromagnetiche indipendenti da Brennercom o specifiche situazioni ambientali e/o architettoniche tali da ostacolare il segnale di un collegamento radio, da attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente; c) mancato o ritardato rilascio, o interruzione totale o parziale dei servizi fisici o virtuali alla rete locale o dei servizi di terminazione della chiamata forniti da terzi operatori abilitati, per caso fortuito, forza maggiore o fatto del terzo; d) interruzione della o ritardi nella procedura di Migrazione delle risorse della rete di accesso su cui vengono erogati i Servizi, e/o di Portabilità del numero, tra Brennercom e un terzo operatore, qualora la condotta di Brennercom sia stata conforme alla relativa disciplina di Legge; e e) mancata assegnazione da parte dell'Autorità competente di nomi di dominio scelti dal Cliente.

19.3. La responsabilità di Brennercom verso il Cliente non Consumatore è in ogni caso limitata ai soli casi di dolo o colpa grave e il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali conseguenti dovuti da Brennercom, comunque subordinato alla prova dell'effettivo pregiudizio, è limitato nell'importo massimo complessivo al corrispettivo complessivamente ed effettivamente pagato dal Cliente per i Servizi interessati dall'inadempimento nei 2 mesi precedenti lo stesso, al netto di eventuali rimborsi e/o indennizzi.

19.4. Brennercom non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse o ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi e ha diritto di rivalersi nei confronti del Cliente per ogni responsabilità che ne consegua; l'eventuale utilizzo dei Servizi da parte di terzi sarà in ogni caso imputato al Cliente, che rimarrà responsabile di qualsiasi danno arrecato a Brennercom o a terzi in conseguenza di tale utilizzo.

19.5. Il Cliente deve informare tempestivamente Brennercom circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente ai Servizi e agli Apparati, del quale il Cliente venisse a conoscenza ed è responsabile dei danni diretti e indiretti che Brennercom dovesse subire in conseguenza della mancata o ritardata comunicazione.

19.6. In ogni caso, il Cliente deve tenere indenne Brennercom da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, di cui a qualsivoglia pretesa, azione o eccezione fatta valere da terzi nei confronti di Brennercom, che trovi causa o motivo in comportamenti e/o omissioni del Cliente in violazione del Contratto o della Legge e/o fatti riconducibili alla responsabilità del Cliente per Contratto o Legge.

## 20. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

20.1. Brennercom può risolvere in tutto o in parte il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile, con comunicazione scritta al Cliente anche via fax o posta elettronica poi confermata a mezzo raccomandata A/R o pec, nei seguenti casi: (a) violazione del Cliente di uno o più obblighi previsti dagli articoli 6, 8, 17, 18, 21 e 22; (b) verificarsi delle ipotesi considerate all'articolo 3.3, atte a ostacolare il regolare adempimento.

20.2. Resta salvo in ogni caso il diritto di Brennercom di procedere - anche via fax o posta elettronica poi confermata a mezzo raccomandata A/R o pec - ad una diffida ad adempiere secondo quanto previsto dall'articolo 1454 Codice Civile, concedendo al Cliente il termine di giorni 10, decorsi i quali, in assenza di adempimento, il Contratto si intenderà risolto di diritto per inadempimento, quantomeno nei seguenti casi:

a) per l'intero Contratto, nei casi di cui al precedente articolo 20.1 e nei casi di frode, uso improprio o abusivo del Servizio, e quando il Cliente è incorso nell'arco di 6 mesi in più inadempimenti o ritardi d'adempimento agli obblighi di pagamento o prestazione di garanzia; e

Release date: 31.03.2013 - Version: 7  
Updated to: 09.12.2019

b) limitatamente allo specifico Servizio non pagato e ai Servizi ad essi collegati ove tecnicamente inscindibili, in caso di mancata corresponsione degli importi dovuti dal Cliente alla scadenza indicata in fattura.

20.3. Il Contratto può in ogni caso essere risolto di diritto per sopravvenuta impossibilità dell'erogazione dei Servizi non imputabile all'Operatore, ai sensi dell'art. 1463 del Codice Civile, nonché in caso di eccessiva onerosità sopravvenuta a sensi dell'art. 1467 del Codice Civile.

20.4. In tutti tali casi, salvo in ogni caso il diritto di Brennercom al risarcimento del maggior danno, il Cliente sarà tenuto nei confronti di Brennercom ai corrispettivi previsti per il periodo di fatturazione in corso alla data della risoluzione, a rimborsare tutti i costi di disattivazione dei Servizi, compresi i costi e le penali applicate a Brennercom da terzi fornitori in ragione della disattivazione e gli sconti e i vantaggi economici riconosciuti da Brennercom al Cliente in funzione di una durata minima della permanenza del Cliente nella specifica offerta quando tale durata non sia stata ancora conseguita alla data della risoluzione. Con riferimento agli Apparati, Brennercom avrà diritto: a) alla restituzione o al recupero a spese del Cliente degli Apparati venduti, nonché a trattenere gli importi già versati dal Cliente per il loro acquisto; b) al valore di listino degli Apparati in noleggio o comodato.

## 21. CESSIONE DEL CONTRATTO

21.1. Il Cliente così come i diritti ed obblighi da esso scaturenti, non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, il presente Contratto senza la preventiva autorizzazione scritta dell'Operatore. Qualora Brennercom acconsentisse ad una cessione, il terzo cessionario subentrerebbe nella posizione contrattuale del cedente, con relativi diritti e obblighi, ma il Cliente cedente non sarebbe liberato dalle proprie obbligazioni potendo Brennercom sempre agire nei suoi confronti se non adempisse alle obbligazioni assunte, obbligazioni ai sensi dell'articolo 1408, comma 2 Codice Civile.

21.2. L'Operatore potrà cedere a terzi il presente Contratto, nonché in tutto o in parte, gli eventuali crediti derivanti, senza preventiva autorizzazione del Cliente fermo restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal presente Contratto nei confronti dei terzi cessionari.

## 22. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE, LICENZE D'USO

22.1. Qualora Brennercom abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio, ivi compreso il manuale d'uso, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità dell'Operatore ovvero dei licenzianti di questo e alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente. E' fatto divieto al Cliente, salvo consenso scritto di Brennercom, di riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplichino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo da parte di terzi.

22.2. Qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritto di progettazione, know how, marchio o altro diritto di proprietà intellettuale tutelabile, correlato ai Servizi o Apparati, rimane di proprietà di Brennercom ovvero dei suoi licenzianti. E' fatto divieto al Cliente di violare detti diritti e di usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di Brennercom, senza il suo preventivo consenso scritto.

## 23. COMUNICAZIONI

23.1. Ogni comunicazione concernente il Contratto deve contenere i riferimenti identificativi dello stesso o, se ancora non concluso, della Proposta e vainviata:

- a) per Brennercom alla sua sede legale e ad uno dei recapiti del Customer Service Center indicati in fattura o nella vigente Carta dei Servizi;
- b) per il Cliente, ad uno dei recapiti indicati nel Contratto ai fini della sua esecuzione o fatturazione, come eventualmente aggiornati in forza di successive comunicazioni scritte del Cliente stesso, e/o ai numeri o indirizzi di posta elettronica forniti al Cliente da Brennercom con il Contratto. Tutte le comunicazioni dell'Operatore inoltrate a tali recapiti, anche di posta elettronica, si repoteranno conosciute dal Cliente.

## 24. FORO COMPETENTE

24.1. 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 di cui, alla Delibera n. 173/07/CONS e s.m.i. ed alla Carta dei Servizi, la cui proposizione sospende i termini per agire in giudizio fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura. Qualora detto tentativo abbia esito negativo le parti congiuntamente o anche una sola di esse possono deferire la definizione della controversia all'AGCom o organismo da essa delegato, entro tre mesi dalla conclusione del primo tentativo di conciliazione, e purché per il medesimo oggetto non sia stata già adita l'Autorità giudiziaria. Con il provvedimento che definisce la controversia, può ottenersi la condanna al rimborso di somme non dovute o al pagamento degli indennizzi eventualmente dovuti, salva la possibilità per le parti di far valere in sede giudiziale il maggior danno. Per maggiori informazioni: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

24.2. Fermo restando quanto stabilito all'articolo precedente, per ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti in ordine all'esecuzione o interpretazione del presente Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Bolzano, ovvero, in caso di Cliente Consumatore, il Foro competente nel luogo di residenza del Cliente.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Sottoscrizione e timbro del Cliente

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Codice Civile, il Cliente approva specificatamente i seguenti articoli delle Condizioni Generali di Contratto: articoli 2 e 3 (Proposta e conclusione del Contratto); art. 4 (Durata e diritto di recesso); art. 5 (Modifiche contrattuali); art. 6 (situazioni ostative all'attivazione e onere reclamo a carico del Cliente); art. 7 (Sospensione dei servizi); art. 8 (Obblighi del cliente); art. 9 (limiti e presupposti servizio telefonico in VoIP e uso numerazioni); art. 10 (presupposti servizio internet); art. 11 (Migrazione e portabilità – limitazione di responsabilità); art. 16 (reclami e indennizzi); art. 17.5 (interessi di mora); art. 18 (Garanzie); art. 19 (Limitazioni di responsabilità e manleve); art. 20 (Clausola risolutiva espressa); art. 21 (Cessione del contratto); art. 23 (presunzione conoscenza comunicazioni recapitate); art. 24 (Foro competente per Cliente Business).

Luogo e data \_\_\_\_\_

Sottoscrizione e timbro del Cliente

\_\_\_\_\_