

Condizioni Generali di Contratto

1. Oggetto del Contratto

1.1 Con le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito le "Condizioni Generali") viene disciplinato il rapporto di fornitura da parte di Automation Italia S.r.l. (di seguito "AUTOMATION"), la quale opera sotto il nome commerciale "MugelloNet", al proprio Cliente (di seguito il "Cliente") di un pacchetto di servizi comprendente un servizio di accesso alla rete Internet e/o un servizio di telefonia fissa composto da una o più linee telefoniche, oltre a eventuali servizi aggiuntivi/opzioni contrassegnate in fase di sottoscrizione (di seguito, per brevità il "Servizio/I") nel modulo registrazione e/o nella proposta tecnico economica (di seguito ci riferiremo a questi documenti con il termine, "Proposta").

1.2 La cessazione per un qualsiasi motivo della fornitura del servizio di accesso a Internet comporterà automaticamente la risoluzione dell'intero rapporto contrattuale e la cessazione contestuale anche dell'eventuale servizio di telefonia.

1.3 Le presenti Condizioni Generali, la Carta dei Servizi (quest'ultima disponibile e consultabile sul sito web www.mugellonet.it), l'Elenco Servizi Sottoscrivibili, la Proposta, costituiscono un corpo unico di norme (collettivamente denominato il "Contratto") a disciplina del rapporto tra AUTOMATION ed il Cliente e pertanto devono essere considerate in maniera unitaria ed inscindibile.

1.4 Per gli standard di qualità generali AUTOMATION fissa degli obiettivi annuali pubblicati sul sito web www.mugellonet.it

2. Conclusione del Contratto ed erogazione del Servizio

2.1. Il Cliente richiederà l'erogazione del Servizio, solo dopo aver preso visione del Contratto, avendone compreso i diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni ivi riportate, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 e seg. c.c.

2.2. Il Cliente richiede l'erogazione del Servizio selezionato tramite consegna a mano al personale incaricato da AUTOMATION della Proposta debitamente compilata, datata e sottoscritta ed individuante una specifici servizi e offerte, unitamente a fotocopia di documento d'identità in corso di validità e codice fiscale e, in caso di società, di una visura aggiornata, oppure invio tramite posta alla sede operativa di AUTOMATION in Piazza Gramsci 61, 50032 Borgo San Lorenzo (FI), l'adesione del Cliente vale come Proposta contrattuale liberamente accettabile da AUTOMATION. Il Cliente è responsabile della completezza e veridicità delle informazioni fornite ad AUTOMATION anche ai sensi e per gli effetti di cui al D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i.

2.3. Il Contratto si intenderà concluso con l'espressa accettazione di AUTOMATION o al momento dell'attivazione del Servizio da parte di AUTOMATION.

2.4. AUTOMATION si riserva di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

- se il Cliente risultasse inadempiente nei confronti di AUTOMATION anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
- se il Cliente non fornisce prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- se il Cliente risultasse iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, fosse sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
- se sussistessero motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione, che impediscano od ostacolano l'attivazione dei Servizi;
- se, in seguito ad una antecedente richiesta di acquisto avvenuta nei diciotto mesi precedenti, e non andata a buon fine per mancanza di copertura del servizio AUTOMATION comprovata in fase di tentata installazione (cosiddetto "KO tecnico"), la stessa non sia stata ulteriormente integrata presso l'indirizzo di installazione richiesto.

2.5. Fermo restando il diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del D.lgs. 206/2005 e s.m.i. esercitabile dal consumatore entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla conclusione del contratto, ed il diritto per il medesimo di recedere in qualsiasi momento con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni (v. art. 3), AUTOMATION attiverà il Servizio con la tecnologia più avanzata disponibile. Al riguardo, solo se tecnicamente possibile e tempestivamente, AUTOMATION, previa comunicazione al Cliente a mezzo posta elettronica, si impegnerà a effettuare l'aggiornamento alla migliore tecnologia disponibile e mediante un intervento tecnico gratuito.

2.6. Al fine di consentire ai tecnici autorizzati l'installazione e l'attivazione del Servizio, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione nonché a garantire il facile e sicuro accesso al luogo di intervento anche laddove sia necessario il passaggio in parti condominiali comuni o in aree in proprietà di terzi. Resta inteso che l'accesso agli spazi interessati deve essere eseguibile a norma di legge, i tecnici incaricati sono, altresì, esonerati dalle attività di installazione qualora le medesime comportino attività eccessivamente gravose e pericolose. Il Cliente si impegna inoltre a segnalare, nel caso di servizio R-Lan, preventivamente al tecnico incaricato, il luogo ove l'antenna dovrebbe essere posizionata (a titolo esemplificativo e non esaustivo, balcone, tetto, piano del locale, etc.), fatta salva diversa valutazione da parte del tecnico incaricato durante il sopralluogo.

2.7. I Servizi saranno attivati, se non disciplinato diversamente nella Proposta, entro 60 (sessanta) giorni dall'accettazione della Proposta.

2.8. In seguito all'installazione degli/apparati/impianto entro il termine di 14 (quattordici) giorni, ai sensi e per gli effetti dell'art. 59 del D.lgs. 206/2005 e s.m.i., il Cliente accetta espressamente la perdita del diritto di recesso di cui agli artt. 52 e ss. se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del Cliente a seguito della piena esecuzione del Contratto.

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

2.10. Qualora l'installazione richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte del tecnico incaricato, saranno ad esclusivo carico del Cliente i maggiori costi sopravvenuti. Qualora autorizzati dal Cliente, gli oneri aggiuntivi resteranno ad esclusivo carico del Cliente. In generale, il Cliente potrà richiedere, a pagamento la modifica/integrazione di determinate caratteristiche o configurazioni di parametri associati al Servizio. Tale richiesta dovrà pervenire in forma scritta al responsabile commerciale o al servizio clienti AUTOMATION.

2.11. Le condizioni sopra elencate, restano valide anche per eventuali interventi di riparazione guasti che dovessero verificarsi nel corso della vigenza del Contratto.

2.12. Al momento dell'attivazione del Servizio, AUTOMATION indicherà al Cliente le specifiche tecniche, i parametri, l'identificativo della rete wifi e i codici di sicurezza necessari

per l'accesso al Servizio stesso.

2.13. In caso di impossibilità di attivazione del Servizio, AUTOMATION, verificata direttamente dal tecnico in fase di installazione, quanto eventualmente anticipato dal Cliente verrà totalmente rimborsato.

3 Durata del Contratto - Recesso

3.1 Salvo se diversamente indicato nella Proposta, il Contratto ha durata di 12 (dodici) mesi. Alla scadenza si intenderà tacitamente rinnovato per ugual periodo, ad oltranza, salvo disdetta di una delle parti da inviarsi almeno entro 30 (trenta) giorni prima della scadenza.

3.2 In ogni caso, ciascuna parte ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, anche prima della prima scadenza, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. AUTOMATION potrà richiedere il pagamento delle spese giustificate dai costi sostenuti, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, i costi di disattivazione, quantificati in base al servizio erogato, sommati ad eventuali sconti o promozioni applicati al momento della stipula del Contratto ed i cui valori verranno calcolati nel rispetto della delibera 487/18/CONS.

3.3 Il Cliente dovrà inviare comunicazione di recesso mediante lettera A/R alla sede operativa di AUTOMATION il cui indirizzo è disponibile sul sito web, o a mezzo PEC ad automationitalia@pec.cgn.it con allegata fotocopia del documento d'identità in corso di validità. Una volta ricevuta la Raccomandata A/R e/o la PEC da parte di AUTOMATION il Servizio sarà attivo per ulteriori 30 giorni e sarà comunicata al Cliente la data di cessazione del Servizio.

3.4 Nel caso in cui la Proposta sia il risultato di una valutazione preliminare con il Cliente, quest'ultimo è consapevole ed accetta che tale accordo, non rientrando nella categoria dei "contratti per adesione" (questi ultimi definiti dalle Linee Guida dell'Agcom - rif. art. 1, comma 3, Allegato A alla Delibera 487/18/CONS), non prevede il diritto di recesso ai sensi del c.d. Decreto Bersani. A tale tipologia di Contratto non si applica, tra le altre cose il punto 3.2: i termini di durata e recesso verranno disciplinati nell'apposita Proposta.

3.5 Con il ricevimento della comunicazione di recesso, inviata nei termini e secondo le modalità sopra descritte, le Parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal Contratto, fatte salve quelle derivanti dall'esecuzione, anche parziale, di quest'ultimo, ivi compreso l'obbligo di restituzione, di eventuali beni e/o apparati consegnati al Cliente per la fruizione dei Servizi secondo quanto disposto all'articolo 9.

3.6 Resta fermo il diritto del Cliente di esercitare in ogni tempo il recesso senza penali ove sussista l'oggettiva impossibilità di attivare/proseguire in concreto e per cause di forza maggiore il Servizio oggetto del Contratto.

3.7 Qualora il Cliente sia un consumatore ai sensi del D. Lgs 206/2005 (Codice del Consumo), potrà esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dall'articolo 52 e ss. del citato decreto, senza alcun costo, come stabilito all'art. 2.5.

4. Condizioni e limitazioni per l'utilizzo del servizio

4.1 Il Servizio viene erogato da AUTOMATION in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del Contratto.

4.2 Al fine di salvaguardare la rete nell'interesse di tutti gli utenti, AUTOMATION, a mezzo raccomandata A/R o PEC, inviterà tutti coloro che utilizzano impropriamente la rete una comunicazione in merito. Nell'ipotesi in cui, malgrado le ripetute segnalazioni di AUTOMATION in ordine al riscontro utilizzo improprio del Servizio da parte del Cliente, AUTOMATION si riserva di intervenire secondo le modalità più idonee alla situazione.

4.3 In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati e/o alla rete funzionali all'erogazione del Servizio, dovuti a caso fortuito o a forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, AUTOMATION avrà facoltà di sospendere il Servizio in ogni momento, in tutto o in parte, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili ad AUTOMATION perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

4.4 Ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS, relativamente ad infrastrutture R-Lan, si rende noto che "i servizi vengono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze".

Pertanto, AUTOMATION non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da:

- interferenze elettromagnetiche non dipendenti da AUTOMATION stessa,
 - imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, o derivanti,
 - perdita della visibilità ottica tra la sede/abitazione del Cliente e la Stazione Radio Base in disponibilità di AUTOMATION, dovuta, a mero titolo esemplificativo, a edificazione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private e/o altezza di piantagioni, alberi e/o simili
- 4.5 AUTOMATION, inoltre ed a prescindere dalla tecnologia utilizzata per l'erogazione del Servizio, non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da:
- particolari condizioni atmosferiche,
 - errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente,
 - malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli apparati e/o accessori del Cliente,
 - manomissioni, interventi o riparazioni effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati,
 - forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da AUTOMATION e dipendenti da fatti naturali o da terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi.

4.6 Resta inteso che AUTOMATION non sarà responsabile per danni derivanti al Cliente, causati da attività e/o decisioni governative e/o della pubblica amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione del Servizio o disponessero la sospensione o revoca della licenza.

4.7 AUTOMATION non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati per danni, perdite, esborsi ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio dovute a cause di forza maggiore e ogni altro evento di cui all'articolo 4.5.

In nessun caso AUTOMATION sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

w w w . m u g e l l o n e t . i t

Automation Italia Srl - Contrada La Corte 59/61 - Vitigliano - Loc. Casole 50039 - Vicchio(FI)

Tel. +39 055 0763021 +39 392 9208664 - assistenza@mugellonet.it

P.Iva/CF IT01957750977 REA FI-565670 ROC 26562 Cap.Soc. € 10.000,00 i.v

5. Servizio Fonia e servizi accessori

5.1. Il "Servizio di Fonia" è il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico, o altro servizio di comunicazione elettronica che consente al Cliente, direttamente o indirettamente, di originare e/o ricevere comunicazioni vocali, con le modalità, caratteristiche tecniche e i limiti indicati nel Proposta ed allegati. Le modalità di fornitura, le caratteristiche e i limiti dello specifico servizio di Fonia scelto dal Cliente sono indicate nella Proposta. In particolare, il Servizio viene erogato sulla rete di AUTOMATION, non sarà, pertanto, possibile richiedere i Servizi VoIP di AUTOMATION con connettività di altri operatori, salvo diversa comunicazione da parte di AUTOMATION.

5.2. La numerazione geografica è associata, nei sistemi di AUTOMATION al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto. In ogni caso la numerazione geografica può essere utilizzata esclusivamente nell'ambito distrettuale di appartenenza.

5.3. Il Cliente prende atto che la fornitura del Servizio da parte di AUTOMATION, come operatore unico, consente di accedere tramite la stessa AUTOMATION alla rete pubblica di comunicazione elettronica. AUTOMATION provvederà ad effettuare tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del precedente operatore di accesso del Cliente (sono escluse da questa attività le formalità commerciali e contrattuali tra il Cliente ed il precedente operatore, che rimangono a carico unicamente del Cliente) necessarie all'attivazione del Servizio.

5.4. Il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico include, a richiesta, la Portabilità del Numero come disciplinata dalla normativa di settore. In particolare, il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione geografica assegnatagli da altro operatore di telefonia chiedendo ad AUTOMATION l'attivazione del servizio di Servizio Portabilità ("SPP") che sarà prestata da AUTOMATION gratuitamente e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica.

5.5. Il Servizio di Fonia offerto con Tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga ad Internet, flusso elettrico continuo e interoperabilità degli apparati usati dal Cliente. Il Cliente prende atto che (i) l'assenza del flusso elettrico, (ii) le problematiche di interoperabilità relative ad apparati non forniti da AUTOMATION, (iii) l'indisponibilità di un servizio di accesso a banda larga continuo e ininterrotto, quando lo stesso sia fornito da terzi, determinano l'impossibilità di originare e/o ricevere comunicazioni, per causa non imputabile a AUTOMATION. Il Cliente prende altresì atto che (a) la qualità del Servizio VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento a Internet sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati nel proseguo del presente Contratto, indipendenti da AUTOMATION, (b) il Servizio VoIP non si configura necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come un'applicazione a valore aggiunto erogabile appunto su un accesso ad Internet a banda larga.

5.6. Il Cliente ha cura di adottare misure di protezione degli apparati che utilizza per fruire del Servizio di Fonia in Tecnologia VoIP, quali "antivirus" e "firewall" opportunamente aggiornati, al fine di limitare il pericolo di utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi.

5.7. Il Cliente riconosce ed accetta che le attività tecniche necessarie all'attivazione del Servizio potranno determinare una discontinuità del Servizio, normalmente limitata al giorno di effettuazione della variazione di AUTOMATION.

5.8. Il Cliente prende atto che l'erogazione del Servizio potrebbe subire limitazioni o interruzioni in caso di mancanza di energia elettrica nell'edificio del Cliente stesso e/o all'interno del condominio in cui è inserito e/o al Ponte Radio. In tale eventualità il Cliente non avrà diritto ad alcuna indennità, risarcimento o somme di denaro a nessun titolo quale conseguenza diretta o indiretta della mancata fruizione del Servizio.

5.9. Nel caso in cui il Servizio non potesse, per ragioni tecniche o organizzative, essere attivato con AUTOMATION come operatore unico, il Cliente ne verrà informato con apposita comunicazione.

5.10. Il Cliente del Servizio Telefonico ha il diritto ad essere inserito gratuitamente negli Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, AUTOMATION sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle responsabilità di fornitura del servizio di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente inseriti in Elenchi, secondo quanto stabilito dalla Legge. La realizzazione degli Elenchi è curata da soggetti terzi e AUTOMATION non può rispondere del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli Elenchi, imputabili a detti terzi o al Cliente stesso.

6. Servizio dati

6.1. Il Servizio di accesso a Internet è erogato con le modalità, le caratteristiche e i limiti indicati nel Contratto. Previo consenso del Cliente, AUTOMATION 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.

6.2. Nella Proposta sono indicate la tecnologia utilizzata nell'accesso, le caratteristiche minime che il sistema di accesso deve possedere per la corretta esecuzione del Contratto, e, anche rinviando ad apposita informativa resa disponibile prima della conclusione del Contratto, gli indicatori specifici di qualità del Servizio previsti dalla normativa in vigore.

6.3. Il Cliente prende atto ed accetta che l'erogazione del servizio di accesso a Internet e dei servizi la cui erogazione richiede una connessione ad Internet presuppone la presenza del flusso elettrico. Il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato della necessità di dotarsi di un gruppo di continuità al fine di proteggersi da micro-interruzioni elettriche che possono danneggiare gli apparati di connessione ad Internet e, ove necessario, di uno scaricatore di sovrattensione e, pertanto, manleva AUTOMATION da eventuali disfunzioni e si obbliga a corrispondere ad AUTOMATION il valore dell'apparato danneggiato. La responsabilità di AUTOMATION è esclusa per i disservizi conseguenti al venir meno dei presupposti suddetti.

6.4. Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive (di accesso e di navigazione) dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da AUTOMATION, quali: (i) le condizioni della linea fisica di accesso; (ii) la capacità dei server cui ci si collega; (iii) il livello di congestione della rete Internet, (iv) l'eventuale adozione di pratiche di prioritizzazione (Q.O.S. Quality of service), (v) le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato, (vi) il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e problematiche inerenti la sua non corretta installazione e configurazione, se effettuata da terzi.

6.5. Per ciò che concerne il Servizio di accesso ad Internet, il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato circa la necessità di dotarsi di sistemi Firewall, Antivirus e/o sistemi equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e distruzione dei dati archiviati.

6.6. 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, AUTOMATION attiverà detti servizi in modalità tale da assicurare 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 di AUTOMATION per le conseguenze da ciò derivanti.

6.7. AUTOMATION 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.

7. Caratteristiche del servizio Dati Wireless

7.1. Il Servizio è fornito mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa con i limiti e le caratteristiche indicati all'art. 4 del presente Contratto.

7.2. Presso il domicilio del Cliente verrà installata un'antenna (CPE) che dovrà avere visibilità ottica con la "base station" di AUTOMATION. L'antenna radio per l'accesso alla rete Hiperlan lato Cliente può essere montata sulla palificazione esistente o presso altro luogo idoneo e deve essere obbligatoriamente installata da un tecnico certificato e autorizzato AUTOMATION.

7.3. Il Cliente prende atto ed accetta che, in ogni caso, la fruizione dei Servizi in modalità wireless (es. Wi-Fi) potrebbe essere influenzata dalla distanza della stazione base di riferimento e dalle condizioni dello spettro elettromagnetico, nonché da situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente. In tal caso la corretta esecuzione del Contratto potrebbe richiedere l'installazione di ulteriori e necessari componenti per consentire l'erogazione del Servizio, che, salvo diversa previsione, sarà effettuata a cura e spese del Cliente, a meno che, non risulti l'impossibilità di fruizione del Servizio.

8. Assistenza amministrativa, tecnica e segnalazione guasti

8.1. Il servizio clienti AUTOMATION garantisce le seguenti tipologie di assistenza:

• **Amministrativa:** per rispondere alle domande di natura commerciale relative agli ordini, all'attivazione del Servizio, alla gestione dell'abbonamento, ai pagamenti e alle fatture.

• **Tecnica/Commerciale:** per rispondere e risolvere problematiche relative alla funzionalità del Servizio stesso (disservizi, guasti, malfunzionamenti, upgrade della rete/profilo).

8.2. Il Cliente si impegna a comunicare qualunque segnalazione o eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio attraverso una tra le seguenti modalità disponibili:

- telefono chiamando ai numeri telefonici: 055 0763021 o 392 9208664; oppure
- tramite mail all'indirizzo: assistenza@mugellonet.it
- per iscritto alla sede operativa di AUTOMATION

I tempi di ripristino dei guasti e delle segnalazioni sono indicati nella Carta dei Servizi.

8.3. Con riferimento all'assistenza tecnica, AUTOMATION assicura un servizio al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti o guasti sulla propria connessione AUTOMATION per garantire il ripristino delle normali funzionalità in tempi rapidi mediante le seguenti attività:

- gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente;
- verifica tecnica (analisi/diagnosi/collauda) della segnalazione e contatto del cliente, da parte di un tecnico incaricato da AUTOMATION, ai riferimenti indicati nella mail o nel Contratto.

8.4. Nell'ipotesi in cui, in fase di *assurance*, a seguito di una segnalazione del Cliente che comporti un intervento tecnico in loco, si accerti la perfetta funzionalità del Servizio, ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili ad AUTOMATION, il suddetto intervento si definisce "intervento di manutenzione a vuoto" e prevede un rimborso economico stabilito nel listino dedicato sul sito di AUTOMATION.

A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, si citano di seguito alcune casistiche riconducibili ad un intervento a vuoto e pertanto non imputabili ad AUTOMATION:

- a) presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili,
- b) errata configurazione dei parametri di rete da parte del Cliente, non in linea con quanto indicato dal supporto AUTOMATION,
- c) personal computer e/o router del Cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici,
- d) mancanza di alimentazione elettrica all'antenna,
- e) cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici (spostamento/modifica del puntamento dell'antenna) operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate,
- f) reset dell'antenna e/o del router tramite pressione sull'apposito pulsante allocato sugli stessi o sull'alimentatore.

8.5. Viene altresì considerato "intervento a vuoto" "l'intervento di fornitura a vuoto" nella fase di *provisioning* ovvero, l'intervento del tecnico incaricato AUTOMATION finalizzato all'installazione dell'impianto AUTOMATION presso il luogo preventivamente concordato telefonicamente tra AUTOMATION e il Cliente, nell'ipotesi in cui il Cliente non sia presente presso il luogo medesimo, o nell'ipotesi in cui il Cliente pur essendo presente, non possa far accedere il tecnico incaricato AUTOMATION in spazi funzionali all'installazione dell'impianto AUTOMATION (es. spazi comuni condominiali), quando il Cliente rifiuta l'intervento, l'impianto del Cliente non è idoneo, o quando l'ordine viene sospeso o viene annullato dall'operatore. Il suddetto intervento prevede un rimborso economico pari quanto stabilito nel listino sul sito AUTOMATION.

8.6. Per i servizi di assistenza tecnica, specificatamente richiesti dal Cliente e non inclusi nel canone, verranno addebitate al Cliente le ore di intervento eseguite dai tecnici di AUTOMATION nella misura stabilita nel listino dedicato sul sito di AUTOMATION.

8.7. Le segnalazioni rivolte al servizio di assistenza tecnica possono riguardare **guasti bloccanti** (disservizi) e **guasti non bloccanti**.

Per guasti bloccanti (disservizi) riscontrati sull'apparato del Cliente, solo nell'ipotesi in cui determinino l'impossibilità assoluta di fruire del Servizio in virtù dell'assenza totale di connettività, si intendono: guasto radio/antenna, guasto alimentatore, guasto cavo/connettori, guasto router.

8.8. Per i disservizi effettivamente riscontrati documentabili e addebitabili ad AUTOMATION, il Cliente potrà ottenere gli indennizzi di cui alla Carta dei Servizi.

8.9. AUTOMATION garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente lo stesso in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni. Nel caso in cui siano necessari i predetti interventi di manutenzione, AUTOMATION si impegna a comunicare con anticipo, entro 24 (ventiquattro) ore dall'intervento stesso, la data in cui gli stessi avverranno e laddove possibile, la durata dei medesimi.

9. Apparecchiature e dispositivi: noleggio, comodato d'uso e garanzia

9.1. Qualora, in linea con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di AUTOMATION di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, i suddetti dispositivi sono concessi in comodato d'uso gratuito o noleggiati dal Cliente per tutta la durata del Contratto e sono coperti da garanzia per il periodo medesimo fornita dal produttore del dispositivo.

9.2. La garanzia copre i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia.

w w w . m u g e l l o n e t . i t

Automation Italia Srl - Contrada La Corte 59/61 - Vitigliano - Loc. Casole 50039 - Vicchio(FI)

Tel. +39 055 0763021 +39 392 9208664 - assistenza@mugellonet.it

P.Iva/CF IT01957750977 REA FI-565670 ROC 26562 Cap.Soc. € 10.000,00 i.v

In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni eventualmente cagionati dai dispositivi o dall'errata utilizzazione degli stessi ed è tassativamente esclusa nei seguenti casi:

- interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da AUTOMATION;
- rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi;
- danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o difetto di manutenzione;
- difetto dovuto ad interruzioni impreviste della fornitura elettrica (compresi gli eventi meteorologici);
- utilizzo dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.

9.3 In caso di difetti di funzionamento, il Cliente dovrà dare tempestiva comunicazione a AUTOMATION. Il servizio di assistenza sarà effettuato direttamente da AUTOMATION o da personale autorizzato, il quale avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso.

9.4 In caso di danni ai dispositivi coperti da garanzia non sarà addebitato alcun costo al Cliente; viceversa, in caso di danni ai dispositivi, la cui mancanza di garanzia sia stata comprovata, AUTOMATION si riserva di addebitare i costi equivalenti al valore del dispositivo al Cliente.

9.5 Nei casi in cui le apparecchiature ed i dispositivi sono stati concessi in comodato d'uso gratuito, è prevista la corresponsione di una tantum a titolo di contributo alla spesa, secondo le modalità indicate nella Proposta.

Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali modifiche della configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.

9.6 Le apparecchiature e i dispositivi concessi in noleggio o comodato d'uso al Cliente sono e restano di proprietà di AUTOMATION. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.

9.7 Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare i dispositivi e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deterioramento o deterioramento determinato dal normale uso. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi ad alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute ed a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo i dispositivi per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. In caso di violazione di tali obblighi, il Cliente sarà tenuto a risarcire tutti i danni subiti da AUTOMATION.

9.8 La cessazione del Contratto, da qualunque causa generata, determina automaticamente la cessazione del rapporto connesso al noleggio e al comodato d'uso. In caso di cessazione del Contratto o di recesso, il Cliente si impegna a restituire a sue spese ad AUTOMATION le apparecchiature nollegate e/o fornite in comodato nel termine di 30 (trenta) giorni.

9.9 In caso di mancata restituzione entro il termine indicato al comma precedente, AUTOMATION avrà la facoltà di addebitare al Cliente un costo il cui importo sarà definito secondo i parametri e le modalità di cui alla "Trasparenza Tariffaria", come indicato sul sito di AUTOMATION, e/o ai valori di mercato degli apparati al momento della cessazione del Contratto.

10. Corrispettivi, fatturazione e pagamenti

10.1 Il corrispettivo dei Servizi e i termini di fatturazione e pagamento del medesimo sono disciplinati come segue: i corrispettivi pattuiti sono indicati nel Contratto e/o nella Proposta; le fatture sono emesse da AUTOMATION con cadenza periodica, in genere mensile o bimestrale solo nel caso di pagamento tramite SDD, ed inviate al Cliente all'indirizzo e-mail indicato nella Proposta o in forma cartacea, a mezzo del servizio postale, se espressamente richiesto dal Cliente, dietro pagamento di un contributo per le spese di spedizione (AUTOMATION si riserva il diritto di attivare e/o sospendere una o più modalità di invio delle fatture senza preavviso per motivi tecnici e/o organizzativi). Le fatture sono comprensive del corrispettivo per i Servizi, dell'eventuale canone di noleggio delle apparecchiature, dei consumi telefonici, di eventuali Servizi accessori e di tutti i servizi resi anche occasionalmente al Cliente, nonché delle eventuali spese di spedizione; il Cliente è tenuto a pagare la fattura entro la data di scadenza indicata nella fattura stessa e secondo le modalità previste nel successivo articolo 10.3. La prima fattura conterrà gli importi relativi a: • contributo di attivazione, • rateo del contributo fisso per il periodo intercorrente tra la data di attivazione ed il primo mese o bimestre; • contributo fisso primo mese o bimestre; • contributo modem senza pensieri; altri costi.

10.2 Nel caso di mancato pagamento entro i termini indicati in fattura AUTOMATION avrà la facoltà, previo preavviso, di sospendere i servizi decorsi 40 (quaranta) giorni dalla relativa comunicazione in conformità alla normativa vigente. Trascorsi ulteriori 15 (quindici) giorni in assenza di adempimento, AUTOMATION avrà la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati. Durante la sospensione rimane, nel caso del servizio VoIP, ove tecnicamente possibile, la possibilità di utilizzare i servizi di emergenza.

10.3 Il Cliente prende atto che le modalità di pagamento previste sono: (I) SDD (Sepa Direct Debit); (II) bonifico bancario; (III) bollettino postale, (IV) contanti e carte. Il Cliente prende atto ed accetta che AUTOMATION si riserva di addebitare al Cliente il costo sino a € 20,00 per ogni bollettino, bonifico, mandato di pagamento o effetto bancario/postale andato insoluto, salvo importo diversamente specificato in Proposta.

10.4 AUTOMATION si riserva il diritto di attivare e/o sospendere una o più modalità di pagamento, per motivi tecnici e/o organizzativi. Per il Cliente Business, l'SDD deve essere sottoscritto necessariamente dal legale rappresentante o da persona delegata con potere di firma sul c/c bancario.

10.5 Il Cliente autorizza AUTOMATION ad inviare, direttamente o indirettamente, disposizioni di addebito continuativo al proprio Istituto di credito previa firma dell'apposito modulo presso la sede operativa di AUTOMATION, e a revisionare le richieste di addebito e domiciliazione su un nuovo conto corrente bancario o postale del Cliente a fronte di una variazione o chiusura del conto bancario precedentemente utilizzato. In tal senso, il Cliente si obbliga, in caso di qualunque variazione di rapporto con l'istituto a darne pronta comunicazione ad AUTOMATION. Conseguentemente, la modalità di pagamento sarà modificata in bonifico bancario sino alla data di firma del modulo con l'indicazione dei nuovi estremi bancari.

10.6 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che il proprio istituto bancario, in conseguenza del ricevimento delle disposizioni di addebito continuativo inviate da AUTOMATION, provvederà ad addebitare le somme richieste a quest'ultima società.

10.7 Nel caso di mancato pagamento delle fatture da parte dell'istituto bancario di domiciliazione, per qualsiasi ragione o causa, il Cliente si impegna fin da ora, a provvedere immediatamente al pagamento, a mezzo bonifico bancario o bollettino postale, delle citate fatture, anche se già munite della dicitura "pagamento mediante addebito SDD" o "domiciliazione", con l'effetto che la domiciliazione potrà ritenersi automaticamente revocata.

10.8 Il Cliente potrà, in qualsiasi momento, revocare la autorizzazione di addebito continuativo, dandone comunicazione scritta, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento,

PEC o fax, a AUTOMATION ai recapiti di cui al successivo n. 21.

10.9 Qualora il Cliente abbia scelto le offerte che prevedano l'attivazione del servizio principale congiuntamente all'acquisto di beni o servizi accessori, con pagamento rateizzato e addebito sulla fattura, in caso di recesso sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista. Il Cliente può decidere, nell'ambito della comunicazione di recesso o in qualsiasi momento successivo, di pagare in un'unica soluzione le rate residue del piano di rateizzazione sottoscritto.

È salvo il diritto di AUTOMATION al recupero dei corrispettivi non pagati, anche di quelli dovuti a titolo di contributo di attivazione e dei beni consegnati al Cliente, al risarcimento del danno ed alla corresponsione da parte del Cliente di un'indennità di mora calcolata in base alla legge. Con le medesime modalità, AUTOMATION si riserva la facoltà di sospendere il servizio o risolvere il Contratto qualora il Cliente risulti essere a qualsiasi titolo inadempiente nei confronti di AUTOMATION anche per Servizi diversi da quello oggetto del presente Contratto, erogati da AUTOMATION con qualsiasi marchio commerciale.

11. Modifica delle condizioni contrattuali e variazioni nell'erogazione del Servizio.

11.1 AUTOMATION avrà facoltà di apportare modifiche alle condizioni contrattuali comunicando ai Clienti le modifiche, secondo i termini e le modalità della normativa applicabile in materia, con adeguato preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni dall'introduzione della/e variazione/i, specificando il contenuto delle modifiche nonché le motivazioni che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto.

11.2 Il Cliente ha la facoltà di recedere, senza incorrere in alcuna penale né in alcun ulteriore costo di disattivazione, entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

11.3 Il Cliente potrà richiedere il passaggio ad un altro Servizio e/o di tecnologia, inviando tale richiesta via pec o lettera A/R all'indirizzo di AUTOMATION in Piazza Gramsci 61, 50032 Borgo San Lorenzo. Dalla data di avvenuta variazione si applicheranno le condizioni della Proposta valida al momento della richiesta. Potrà essere previsto un costo per le suddette variazioni ed il Cliente potrà informarsi sugli eventuali costi relativi, contattando il numero indicato nella Carta dei Servizi, tale costo è definito dall'offerta commerciale richiesta. AUTOMATION si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se tecnicamente e commercialmente fattibili, entro i necessari tempi tecnici, e ferma restando la facoltà di non eseguire in ogni caso quanto richiesto, nei casi in cui ciò possa comportare danneggiamenti all'integrità della rete od al suo corretto funzionamento. La richiesta di variazione del Servizio e/o tecnologia potrà essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento. Successivamente alla ricezione della richiesta, AUTOMATION provvederà alla variazione, e indicherà in fattura il dettaglio dei nuovi canoni e/o costi, che verranno addebitati.

12. Obblighi del Cliente nell'utilizzo del Servizio

12.1 Il Cliente si impegna a fornire ad AUTOMATION, fin dal momento della conclusione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica, anche certificata, attivo. Il Cliente si obbliga successivamente a comunicare ogni variazione dell'indirizzo di posta, del recapito telefonico, e/o dell'indirizzo di residenza ai contatti di AUTOMATION di cui all'art. 21 e darà ad AUTOMATION congruo termine non inferiore a 7 (sette) giorni per gli aggiornamenti dei recapiti.

12.2 Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge o da altre previsioni del presente Contratto, il Cliente si impegna a:

- operare per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni della legge italiana in materia di tutela, civile e penale, di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche;

- astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti;

- non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, in particolare diritti d'autore, marchi di fabbrica, segni distintivi, brevetti e altri diritti di terzi derivanti dalla legge, dal contratto o dalla consuetudine;

- preservare con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità della/e password e/o del/i codice/i di identificazione del Cliente, impedendo che vengano utilizzati impropriamente, indebitamente e senza sua autorizzazione e rimanendo comunque responsabile di qualsiasi danno arrecato a AUTOMATION od a terzi; il Cliente si impegna altresì a notificare tempestivamente e comunque telefonicamente e per iscritto a AUTOMATION lo smarrimento, il furto o la perdita della propria password e/o del proprio codice di identificazione;

- non violare la sicurezza degli archivi e dei computer della rete, a non violare la privacy di altri utenti della rete, leggendo o intercettando la posta elettronica loro destinata e a non compromettere il funzionamento della rete e degli apparecchi che la costituiscono con programmi (virus, trojan, horses, etc.) costruiti appositamente;

- utilizzare il Servizio esclusivamente in relazione all'ambito della propria attività e comunque a non compiere alcun atto diretto a consentire a terzi l'utilizzo del Servizio;

12.3 - prestare ogni necessaria collaborazione al fine di consentire ad AUTOMATION di verificare la corretta installazione ed il funzionamento del software, nonché il regolare funzionamento dei servizi. Inoltre, il Cliente consente ai sistemi di monitoraggio attivati da AUTOMATION e dai suoi fornitori di raggiungere le apparecchiature installate presso il Cliente. Il Cliente garantisce che qualunque materiale immesso nelle aree pubbliche, eventualmente fornitegli da AUTOMATION è originale, con eccezione di eventuali estratti di materiale protetto da diritto d'autore che potranno essere immessi solo con il permesso scritto del titolare e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso;

12.4 Il Cliente terrà indenne AUTOMATION da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità spese, anche legali, subite o sostenute da AUTOMATION, inoltre la manleva da ogni azione, ragione, pretesa avanzata da terzi nei suoi confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente medesimo o siano comunque conseguenza dell'insosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal presente Contratto o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del Cliente ed alle garanzie prestate con la sottoscrizione del Contratto medesimo.

13. Limitazione di responsabilità di AUTOMATION

13.1 AUTOMATION non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da: a) difettoso o errato terminali del Servizio da parte del Cliente; b) difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente; c) effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da AUTOMATION di interventi e/o manomissioni sui Servizi e sulle apparecchiature; d) forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso locale o di terminazione della chiamata forniti

w w w . m u g e l l o n e t . i t

Automation Italia Srl - Contrada La Corte 59/61 - Vitigliano - Loc. Casole 50039 - Vicchio(FI)

Tel. +39 055 0763021 +39 392 9208664 - assistenza@mugellonet.it

P.Iva/CF IT01957750977 REA FI-565670 ROC 26562 Cap.Soc. € 10.000,00 i.v

da altro operatore di comunicazione elettronica, se dovuta a forza maggiore o a fatti di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da AUTOMATION e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, scioperi; e) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza e infortunistica.

13.2 AUTOMATION non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti ad esso direttamente o indirettamente connessi o i terzi, per i danni, le perdite, gli esborsi e costi, da questi eventualmente sopportati in caso di sospensione o interruzione del Servizio dovute a forza maggiore o a caso fortuito. In nessun caso AUTOMATION sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali o altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvo i casi di dolo o colpa grave.

13.3 Nel caso in cui AUTOMATION sia responsabile del disservizio della connessione, o per cause ad essa imputabili ed il Servizio non venga ripristinato nei tempi garantiti (salvo diversi accordi scritti col Cliente), verranno applicati gli indennizzi secondo quanto riportato nella Carta dei Servizi.

13.4 AUTOMATION non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino il Servizio e ha diritto di rivalersi nei confronti del Cliente per ogni responsabilità che ne sia conseguita.

13.5 Fermo quanto previsto nei commi precedenti, AUTOMATION risponderà solo per gli inadempimenti del Contratto derivanti da dolo o colpa grave, corrispondendo al Cliente effettivamente e concretamente pregiudicato una somma massima limitata al corrispettivo complessivamente ed effettivamente pagato a AUTOMATION dal Cliente per i Servizi interessati dall'inadempimento nei 2 (due) mesi precedenti l'inadempimento, al netto di eventuali rimborsi e/o indennizzi, quale risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali subiti in conseguenza delle predette violazioni.

14. Reclami, rimborsi e indennizzi

14.1 Reclami rimborsi e indennizzi sono disciplinati dalla Carta dei Servizi. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere inoltrati o confermati per iscritto dal Cliente a AUTOMATION entro 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura, mediante raccomandata A/R o PEC agli indirizzi di cui al n. 21 delle presenti Condizioni Generali e, in ogni caso, entro 6 (sei) mesi dalla data di effettuazione del traffico al fine di consentire a AUTOMATION la conservazione dei dati necessari agli accertamenti richiesti dall'utente in conformità alla Legge.

15. Clausola risolutiva espressa

15.1 AUTOMATION può sospendere l'erogazione di uno o più Servizi e/o risolvere in tutto o in parte il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., al verificarsi di uno degli eventi di seguito riportati: a) violazione di uno o più degli obblighi del Cliente di cui agli artt.10 e 12 delle presenti Condizioni; b) qualora il Cliente abbia fornito ad AUTOMATION informazioni e/o dati personali e/o documenti falsi e/o contraffatti e/o non validi, inclusi, in via esemplificativa e non esaustiva, i dati personali ed i documenti necessari per l'attivazione dei servizi; c) cessione, rivendita del Servizio senza autorizzazione scritta di AUTOMATION; d) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, si trovi in stato di fallimento, amministrazione controllata, liquidazione coatta o volontaria o altra procedura concorsuale, o comunque si trovi in condizioni tali da porre oggettivamente in pericolo il regolare pagamento dei servizi, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e controllo del credito.

15.2 Il Contratto può essere risolto di diritto per sopravvenuta impossibilità dell'erogazione dei Servizi non imputabile ad AUTOMATION, ai sensi dell'art. 1463 c.c., nonché in caso di eccessiva onerosità sopravvenuta a sensi dell'art. 1467 c.c.

15.3 Nei casi di cui sopra, AUTOMATION comunica la risoluzione del Contratto mediante raccomandata A/R o PEC.

16. Cessione del Contratto

16.1 Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, il presente Contratto senza la preventiva autorizzazione scritta di AUTOMATION.

16.2 Qualora AUTOMATION consentisse alla cessione, il Cliente non sarà liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'art. 1408, comma 2, c.c.

16.3 AUTOMATION potrà cedere a terzi il presente Contratto, nonché in tutto o in parte, gli eventuali crediti vantati in virtù del medesimo, fermo restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal presente Contratto nei confronti dei terzi cessionari.

17. Diritti di proprietà intellettuale, licenze d'uso

17.1 Qualora AUTOMATION abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio (ivi compreso il manuale d'uso) necessari per la fruizione del Servizio, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di AUTOMATION 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.

17.2 Il Cliente non potrà, salvo espressa autorizzazione da parte di AUTOMATION, 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.

18. Migrazione del servizio e Portabilità della numerazione

18.1 Per avviare la richiesta di Migrazione della linea dati e/o di Portabilità del numero geografico, il Cliente deve comunicare tempestivamente ad AUTOMATION il Codice di Migrazione, in modo esatto e completo affinché la Migrazione e/o la Portabilità possano andare a buon fine.

18.2 Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità, sia da terzi fornitori verso AUTOMATION, sia da AUTOMATION verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto stipulato con l'operatore di provenienza (ivi incluso, quanto ad AUTOMATION, l'obbligo di comunicare il recesso dal Contratto con le modalità ed i termini di cui alle presenti Condizioni Generali di Contratto), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal contratto stesso e dalla Legge.

18.3 AUTOMATION non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sopportati, che derivino dalla mancata conoscenza, da parte di AUTOMATION stessa: a) del recesso del Cliente dal Contratto; b) della richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore, quando detta mancata conoscenza sia

conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge imputabili all'operatore ricevente o al Cliente.

18.4 La richiesta di Migrazione e/o Portabilità è evasa da AUTOMATION entro i termini e salvo i casi previsti dalla Legge o nella Carta dei Servizi. Poiché il buon esito della procedura di Migrazione e/o Portabilità richiede comunque la cooperazione dell'operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente completa delle informazioni necessarie, resta inteso che AUTOMATION non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o Portabilità del numero, causati da fatti imputabili da operatori terzi e/o dal Cliente.

18.5 In caso di richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso altro operatore, AUTOMATION si impegna a collaborare con l'operatore terzo nei termini e con le modalità stabilite dalla Legge, con riserva della 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.

18.6 Nel caso di Servizio Telefonico su linea ISDN multi numero la Portabilità da e verso AUTOMATION può riguardare i numeri secondari solo se chiesta anche per il principale; nel caso di gruppi di numerazione ridotta (GNR) si può chiedere di mantenere l'intero.

18.7 Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge il tempestivo ripristino della precedente situazione dipende dalla cooperazione degli operatori coinvolti dal processo di Migrazione e/o Portabilità.

19. Nomi a Dominio

19.1 AUTOMATION, 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, rispettando l'ordine cronologico delle richieste pervenute. Resta inteso che AUTOMATION non potrà garantire il buon esito dell'operazione richiesta né potrà ritenersi responsabile per la mancata assegnazione e/o trasferimento del dominio, eccezion fatta per il caso di violazione, ad essa imputabile, delle regole e procedure stabilite dalla predetta Autorità.

19.2 Il Cliente prende atto del fatto che il dominio indicato ai fini della registrazione potrebbe non essere disponibile, sebbene non inserito nei database delle Registration Authorities e manleva AUTOMATION da qualunque pretesa, rivalsa, azione anche giudiziale che può essere avanzata anche da terze parti.

19.3 Il Cliente è altresì informato del fatto che 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 AUTOMATION, ove richiesto, provvederà ad attivare.

19.4 Salvo diverso accordo scritto, il Cliente sarà responsabile della verifica periodica svolta dalla Registration Authority attraverso l'invio e la ricezione di messaggi di posta elettronica.

19.5 La registrazione del nome a dominio comporta l'inserimento dei dati personali del Cliente all'interno di un registro pubblicamente accessibile. Il Cliente potrà considerarsi assegnatario di diritti d'uso del nome a dominio dal momento in cui detta qualità risulterà nel database dell'Autorità competente.

19.6 Il Cliente dovrà fornire con cura ed attenzione le informazioni necessarie alla richiesta del Servizio e controllare il corretto inserimento dei dati relativi alla titolarità del dominio nel database dell'autorità. In assenza di contestazione da far pervenire ad AUTOMATION entro 15 (quindici) giorni dall'assegnazione del dominio, i dati saranno considerati corretti.

19.7 Qualora il Cliente intenda affidare ad AUTOMATION la gestione di un dominio registrato ad opera di altro fornitore di servizi Internet, dovrà tempestivamente fornire il codice di identificazione e la password associate. Ove i dati predetti non siano disponibili, AUTOMATION comunicherà all'ISP la volontà del trasferimento di gestione in nome e per conto del Cliente.

19.8 Ove richiesto, AUTOMATION provvederà a svolgere l'attività di gestione individuata nel Contratto e nella Scheda Servizio ed a curare il rinnovo del dominio ed il suo mantenimento.

19.9 Salvo diverso accordo, il Cliente avrà l'onere di controllare la scadenza della registrazione del nome a dominio e di chiedere ad AUTOMATION, nei tempi previsti, eventuale disdetta. In caso contrario, AUTOMATION provvederà ad effettuare il 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 da AUTOMATION saranno addebitati al Cliente.

19.10 Il Cliente è informato del fatto che il nome a dominio può essergli revocato d'ufficio dalle Autorità competenti o a seguito di procedure stragiudiziali e manleva sin da ora AUTOMATION da qualunque richiesta di risarcimento del danno a qualsiasi titolo avanzata da terze parti.

19.11 Salvo diverso accordo, la cessazione del Contratto per qualunque causa comporterà la cancellazione del dominio salvo sia stato concordato il suo trasferimento a terzi.

20. Traffico anomalo

20.1 In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico per direttrice o volumi rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente a cui l'offerta è indirizzata o in caso di uso difforme del Servizio da parte del Cliente AUTOMATION si riserva il diritto di sospendere il Servizio. La sospensione potrà essere totale o parziale, previa comunicazione con qualsiasi mezzo, anche mediante contatto telefonico o invio di e-mail. Tale facoltà non costituisce in nessun modo un obbligo da parte di AUTOMATION che conserva il diritto di pretendere il pagamento del traffico svolto mediante la linea, ovvero le linee, del Cliente indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato, anche con emissione di fattura anticipata.

20.2 AUTOMATION contatterà il Cliente per verificarne la consapevolezza in merito all'effettuazione del traffico anomalo.

20.3 In caso di piano tariffario "semiflat" (il cliente paga solo lo scatto alla risposta) o a consumo, il Servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativo al traffico svolto attraverso la sua linea ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste da AUTOMATION.

20.4 In caso di piano tariffario flat, verificata l'effettuazione di traffico anomalo, per direttrice o volumi, secondo le previsioni del precedente art. 20.1 AUTOMATION potrà modificare la Proposta tariffaria sottoscritta, previa comunicazione con altra di tipo diverso semiflat o a consumo.

20.5 I soggetti che svolgono servizio di Call Center/Telemarketing/trasmisione dati/fax/Telesorveglianza ovvero che svolgano servizi che inducano ad effettuare traffico anomalo per direttrice o volumi secondo le previsioni del precedente articolo 20.1, non possono usufruire di un'offerta né di un piano tariffario flat.

21. Servizio Clienti e recapiti

21.1 AUTOMATION 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 AUTOMATION e pubblicata sul suo sito Internet dove viene periodicamente

w w w . m u g e l l o n e t . i t

Automation Italia Srl - Contrada La Corte 59/61 - Vitigliano - Loc. Casole 50039 - Vicchio(FI)

Tel. +39 055 0763021 +39 392 9208664 - assistenza@mugellonet.it

P.Iva/CF IT01957750977 REA FI-565670 ROC 26562 Cap.Soc. € 10.000,00 i.v

aggiornata. La stessa Carta dei Servizi disciplina anche i servizi di assistenza e manutenzione forniti da AUTOMATION, contiene disposizioni sulla qualità dei Servizi, stabilisce le modalità con le quali il Cliente può presentare segnalazioni e istanze relativamente a malfunzionamenti e disservizio questioni attinenti l'oggetto, le responsabilità 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 responsabilità di gestione dei reclami da parte di AUTOMATION.

21.2 Le eventuali segnalazioni, reclami, richieste relative a malfunzionamenti, e più in generale tutta la corrispondenza dovrà avvenire per iscritto ad AUTOMATION tramite raccomandata A/R all' indirizzo: Automation Italia S.r.l. - Piazza Gramsci 61, 50032 Borgo San Lorenzo (FI), o a mezzo PEC ad automationitalia@pec.cgn.it.

21.3 Le eventuali segnalazioni e richieste relative a malfunzionamenti nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio dovranno essere comunicate per telefono ad un operatore AUTOMATION ai numeri telefonici 055 0763021 o 392 92086664 oppure tramite mail all'indirizzo assistenza@mugellonet.it oppure per iscritto all'indirizzo indicato al precedente comma.

21.4 Al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità, e nei casi particolarmente complessi, il Cliente potrà chiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento delle attività poste in essere.

22. Normativa di settore

22.1 AUTOMATION è una società operante ai sensi della normativa di settore. AUTOMATION fornisce i propri servizi di comunicazione elettronica in ottemperanza alle condizioni indicate nella autorizzazione e nel relativo capitolato d'oneri o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, utilizzate ai fini della prestazione del Servizio.

23. Trattamento dei dati personali

23.1 Automation Italia S.r.l., in qualità di Titolare del trattamento, fornisce al Cliente l'informativa, ai sensi della normativa Nazionale applicabile e del Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016, art. 13, ("GDPR"), sulle finalità e modalità di trattamento dei dati personali.

23.2 **Oggetto del trattamento.** Il Titolare tratta: i) i dati forniti dal Cliente, identificativi e non sensibili (in particolare, nome, cognome, codice fiscale, p. iva, indirizzo e-mail, numero telefonico, carta di credito, dati bancari) in fase di sottoscrizione/attivazione del Servizio o anche successivamente, a titolo esemplificativo, nel caso di contatto con personale tecnico di AUTOMATION ii) i dati di traffico telematico e telefonico.

23.3 **Finalità del trattamento.** I dati, saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza: A) Per Finalità di Servizio (art. 6 lett. b), c), e), f) GDPR), e in particolare: i) per adempiere agli obblighi legali e fiscali cui è soggetto il Titolare; ii) per e nell'ambito dell'esecuzione dei Contratti di cui è parte il Cliente e per l'adozione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta; iii) per il perseguimento del legittimo interesse del titolare sulla base del bilanciamento degli interessi effettuato; B) Per Finalità di Marketing previo consenso esplicito del Cliente (art. 6 lett. a) GDPR), e in particolare: i) per informare il Cliente con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, e-mail, SMS, MMS, delle iniziative e offerte di AUTOMATION.

23.4 **Conferimento dei dati e conseguenze in caso di mancato conferimento.** Il conferimento dei dati per le finalità sub A) del punto che precede è necessario per il conseguimento delle finalità ivi previste. Il conferimento dei dati per le finalità sub B) del punto che precede è facoltativo e il loro mancato conferimento o il mancato consenso al loro trattamento comporterà l'impossibilità per il Titolare di svolgere le attività funzionali a raggiungere le finalità in questione, garantendo in ogni caso l'attivazione del Servizio oggetto del Contratto.

23.5 **Modalità del trattamento.** Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato;

23.6 **Conservazione dei dati.** Il Titolare utilizza i dati personali per non oltre 10 anni dalla fine del rapporto per le finalità di servizio e comunque per il tempo di prescrizione previsto dalla legge, fino alla revoca del consenso per finalità di Marketing. In seguito, i dati del Cliente sono cancellati o resi anonimi.

23.7 **Accesso ai dati.** I dati personali del Cliente sono accessibili a: i) dipendenti e/o collaboratori del Titolare o alle Società controllate e/o partecipate e/o collegate e/o consociate, che contribuiscono a creare, mantenere e migliorare tutti i servizi del Titolare nella loro qualità di incaricati del trattamento; ii) fornitori di servizi che svolgono attività in outsourcing per conto di AUTOMATION nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento - svolgendo attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del Titolare.

23.8 **Comunicazione dei dati.** AUTOMATION, in qualità di Titolare può comunicare i dati del Cliente senza il suo espresso consenso per le finalità di servizio: i) alle autorità giudiziarie, su loro richiesta; ii) alle Società controllate e/o partecipate e/o collegate e/o consociate, alla rete di vendita AUTOMATION a tutti gli altri soggetti ai quali è necessario comunicarli, per legge o per contratto, per permettere lo svolgimento delle finalità descritte sopra (come ad esempio, istituti di credito, studi professionali, partner commerciali).

23.9 **Trasferimento dati.** I dati potranno essere trasferiti al di fuori dell'Unione Europea ai soggetti specificati nei paragrafi 23.7 e 23.8. Per proteggere i dati del Cliente nell'ambito di questi

trasferimenti, il Titolare adotta garanzie appropriate, tra cui le decisioni di adeguatezza e le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.

23.10 **Diritti dell'interessato.** Il Cliente nella sua qualità di interessato può esercitare i diritti di cui agli artt. 15,16,17,18,20,21,22 del GDPR. Se non ricorrono le limitazioni previste dalla legge, ha

23.11 infatti il diritto di: i) avere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali, anche se non ancora registrati e richiedere che tali dati vengano messi a disposizione in modo chiaro e comprensibile; ii) chiedere indicazioni e, nel caso, copia: a) dell'origine e della categoria dei suoi dati personali; b) della logica di utilizzo, nel caso le informazioni vengano trattate con strumenti elettronici; c) delle finalità e modalità del trattamento; d) degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati e che possono venire a conoscenza; f) del periodo in cui i dati vengono conservati oppure i criteri che vengono utilizzati per determinare tale periodo, quando possibile; g) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione; in tal caso può richiedere le logiche utilizzate, l'importanza e le conseguenze previste; h) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei dati a un paese extra-UE a un'organizzazione internazionale; iii) ottenere, senza che ci sia un ritardo giustificabile, l'aggiornamento, la modifica, rettifica dei dati non corretti o l'integrazione dei dati non completi, qualora ne avesse interesse; iv) ottenere la cancellazione, il blocco dei dati o, ove possibile, la trasformazione in forma anonima: a) se trattati illecitamente; b) se non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati; c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico; d) nel caso in cui si sia opposto al trattamento e non esistano ulteriori motivi legittimi per continuare ad utilizzare i dati; e) in caso venga imposto dalla legge; f) nel caso in cui siano riferiti a minori. AUTOMATION, può rifiutare di cancellare i suoi dati nel caso di: a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri; c) motivi di interesse sanitario pubblico; d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici; e) accertamento, esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; v) ottenere la limitazione del trattamento nel caso di: a) contestazione dell'esattezza dei dati personali, se il Cliente non ha preferito chiedere la modifica, l'aggiornamento, la modifica o rettifica dei tuoi dati; b) trattamento illecito del Titolare per impedire la cancellazione; c) esercizio di un suo diritto in sede giudiziaria; d) verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato; vi) ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, i dati personali che riguardano il Cliente che ha fornito previo suo consenso o su contratto per trasmetterli ad altro Titolare o - se tecnicamente fattibile - di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare; vii) opporsi in qualsiasi momento totalmente o in parte: a) per motivi legittimi e prevalenti, connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di marketing (es. può opporsi all'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, con e-mail e con modalità di marketing tradizionali, con telefono e posta cartacea). Per tutti i casi menzionati sopra, se necessario, AUTOMATION porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte del Cliente, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

23.12 **Modalità di esercizio dei diritti.** Il Cliente, in qualità di interessato, Può in qualsiasi momento modificare e revocare i consensi prestati ed esercitare i suoi diritti inviando una richiesta al Titolare ai seguenti recapiti di cui al punto 23.13. Per i trattamenti di cui alla presente informativa, il Cliente ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

23.13 **Titolare, Responsabili.** Il Titolare del trattamento è Automation Italia S.r.l. con sede legale in Contrada La Corte 59/61 - Vitigliano - Loc. Casole 50039 - Vicchio (FI).

L'elenco dei Responsabili del trattamento aggiornato è disponibile al recapito: privacy@automationitalia.it.

24. Interpretazione del Contratto, Legge applicabile e foro competente

24.1 Le condizioni particolari proprie dei Servizi prevalgono, ove difformi, sulle presenti Condizioni Generali, al pari delle condizioni negoziate. Il Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati dalla legge italiana e comunitaria.

24.2 Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità del "Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche" (All. A Delibera n. 353/19/CONS). Inoltre, ai sensi dell'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera 353/19/CONS le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai Core.com e, ove previsto, dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prevedono la relativa partecipazione tramite la piattaforma ConciliaWeb.

25. Oneri fiscali

25.1 Sarà a carico del Cliente ogni onere riguardante il mancato accredito ad AUTOMATION della somma di cui all'articolo 10 del presente Contratto.

w w w . m u g e l l o n e t . i t

Automation Italia Srl - Contrada La Corte 59/61 - Vitigliano - Loc. Casole 50039 - Vicchio(FI)

Tel. +39 055 0763021 +39 392 9208664 - assistenza@mugellonet.it

P.Iva/CF IT01957750977 REA FI-565670 ROC 26562 Cap.Soc. € 10.000,00 i.v