

1. PARTI E OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Hoila! srl con sede legale in via C. Abarth-Straße, 9/5 - 39012 Meran (BZ), P.IVA e C.F. 02933800217, posta elettronica certificata (PEC) hoila!@pec.it, sito Internet www.hoila.bz è un fornitore di servizi di telecomunicazione al pubblico (Hoila! o Operatore).

1.2 Hoila! 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 d.lgs. n. 206 del 2003, n. 196 e s.m.i. recante norme in materia di protezione dei dati personali (Codice Privacy) 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, si assume tale chi fornisce P.IVA ai fini della fatturazione dei Servizi.

1.5 Il presente contratto disciplina il rapporto tra Hoila! 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 Hoila! ed effettua le proprie scelte tra le opzioni disponibili (Proposta), tra quelle offerte al pubblico da Hoila! in un dato momento (Offerta di Hoila!).

1.6 Il contratto si riferisce esclusivamente alla fornitura dei servizi presso la sede o le sedi del Cliente come indicate nel presente contratto e non si estende ad altre sedi in caso di trasloco.

1.7 Qualora il Cliente comunichi il trasloco dei servizi previsti presso un'altra sede, Hoila! si riserva di valutare la prosecuzione del contratto, previa verifica tecnica della trasferibilità e dietro il pagamento dei relativi costi da parte del Cliente da determinarsi di volta in volta.

1.8 La Proposta, l'offerta tecnico-commerciale cui ha aderito il Cliente (Proposta di Contratto) con l'annessa documentazione informativa, le presenti Condizioni Generali e la Carta dei Servizi 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.

1.9 Il Contratto sostituisce eventuali precedenti intese, accordi o promesse verbali non trascritte e sottoscritte nel presente contratto tra le Parti relativi alla fornitura di Servizi e Apparatî, e si applica, come modificato ai sensi dell'articolo 7, anche alla fornitura di Servizi e Apparatî chiesti durante la sua vigenza. Eventuali accordi successivi alla stipula del presente contratto dovranno essere comunicati per iscritto e avranno efficacia solo dopo espressa accettazione da parte di Hoila!.

2. PROPOSTA DEL CLIENTE

2.1 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.

2.2 Ai fini dell'attivazione dei Servizi, il Cliente ha l'onere di restituire i documenti contrattuali a Hoila!, debitamente datati, compilati e sottoscritti secondo le istruzioni di quest'ultimo, unitamente alla copia di un proprio documento d'identità valido.

3. ACCETTAZIONE DELLA PROPOSTA E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

3.1 Hoila! 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:

- 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;
- 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;
- la documentazione contrattuale che il Cliente ha consegnato a Hoila! ai sensi dei precedenti articoli 2.1 e 2.3, è in tutto o in parte incompleta o illeggibile;
- il Cliente o un amministratore o socio illimitatamente responsabile: iscritto nel registro dei protesti, soggetto a procedure esecutive mobiliari o immobiliari, fallimento, procedure concorsuali, liquidazione coatta, amministrazione controllata, concordato preventivo;
- il Cliente, un amministratore o socio illimitatamente responsabile, sia stato precedentemente inadempiente nei confronti di Hoila! 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.

3.2 Il presente contratto decorre dalla data di attivazione del servizio da parte di Hoila! e subordinatamente alla verifica delle disponibilità tecniche. L'accettazione da parte di Hoila! della presente proposta contrattuale autorizza la medesima a procedere alla verifica della copertura e alla disponibilità di risorse da parte di Telecom Italia spa o altri operatori (quale fornitore del doppio per la realizzazione dell'ultimo miglio). Qualora non fossero disponibili tali risorse o vi fossero altri inconvenienti di carattere tecnico tali da non consentire la fornitura dei servizi contrattualizzati, il contratto si risolverà di diritto senza alcuna penalità e responsabilità da parte di Hoila!.

4. DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO

4.1 Il Contratto è a tempo indeterminato. L'applicabilità di ogni eventuale promozione, sconto o vantaggio economico riconosciuto da Hoila! al Cliente è tuttavia subordinata alla permanenza minima del Cliente nella specifica Offerta per il periodo indicato sul modulo contrattuale a partire dalla data di attivazione.

4.2 Hoila! 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 avvisi a mezzo del Servizio Assistenza ed il sito web di Hoila!.

4.3 Secondo quanto previsto dalla L. n. 40/2007 e s.m.i. e dalla delibera 664/06/CONS 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, 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, o nel più breve termine di Legge, salvo termine successivo indicato dal Cliente stesso. Alla cessazione del Contratto, il Cliente è tenuto a corrispondere a Hoila! tutti i costi giustificati, antecedenti e successivi al recesso e dallo stesso conseguenti, quali: i costi di disattivazione dell'utenza e altri costi e penali sopportati da Hoila! in conseguenza del recesso stesso, nonché tutti gli sconti o altri vantaggi economici fruiti dal Cliente in relazione ad una specifica promozione ove la promozione e/o i relativi benefici siano stati vincolati dall'Operatore ad una durata minima non ancora conseguita alla data di efficacia del recesso.

4.4 In caso di recesso anticipato sono previsti i seguenti costi:

- relativamente al servizio telefonico, Hoila! avrà diritto di ottenere dal Cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373 3° comma c.c. un importo pari alla media dei consumi effettuati nel semestre antecedente alla richiesta di recesso e moltiplicati per le mensilità residue alla scadenza.
 - relativamente ai servizi di accesso ad internet sia per voce che dati, il Cliente dovrà in ogni caso corrispondere a Hoila! gli abbonamenti residui. I servizi oggetto di disdetta rimarranno attivi fino alla naturale scadenza. Salvo espressa richiesta scritta del Cliente di interruzione anticipata o immediata del servizio. In questo caso gli abbonamenti residui fino alla naturale scadenza verranno fatturati anticipatamente in un'unica soluzione.
 - Fermo restando quanto stabilito ai punti che precedono, il Cliente sarà altresì tenuto a pagare l'importo di: € 100,00 (€ 150,00 per collegamenti su fibra o Hds) a fronte di contributi per chiusura tecnica/amministrativa del contratto sostenuti da Hoila!
 - Nel caso di connettività fornita su Fibra Ottica nei comuni con i quali è stata sottoscritta apposita convenzione l'importo dovuto a fronte di contributi per chiusura tecnica/amministrativa del contratto sostenuti da Hoila! sarà pari a € 50,00.
- 4.5** 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 Apparatî forniti in noleggio o comodato, o con riferimento ai Servizi cui essi sono destinati, il Cliente deve restituire, a proprie cure e spese, gli Apparatî presso Hoila! o la sua Rete di distribuzione entro e non oltre 10 giorni lavorativi dallo scioglimento del rapporto. Gli Apparatî 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 Hoila! ha l'onere di compiere entro 15 giorni dalla consegna, abbia esito anche solo parzialmente negativo, Hoila! potrà addebitare al Cliente il valore di listino degli Apparatî. Entro il termine di 10 giorni sopra indicato, il Cliente può scegliere di liberarsi dall'obbligo di restituire gli Apparatî acquistandoli al detto valore di listino. In difetto di adempimento del Cliente nel termine indicato, Hoila! può scegliere se addebitare al Cliente in fattura il valore di listino degli Apparatî 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.
- 4.6** Alla cessazione a qualsiasi titolo del Contratto il Cliente ha diritto alla restituzione degli importi corrisposti anticipatamente per servizi non ancora fruiti alla data di

efficacia della cessazione, al netto di eventuali promozioni e di ogni eventuale importo dovuto dal Cliente a Hoila! (Credito Residuo). Condizioni, termini e modalità per il trattamento del Credito residuo sono indicate dal Customer Service, dalla Carta dei Servizi o sul sito web di Hoila!.

4.7 Il Cliente prende atto ed accetta che la cessazione a qualunque titolo dei Servizi comporta la cancellazione dei dati relativi ai Servizi medesimi.

5. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI - CLAUSOLA SOLVA E REPETE

5.1 Salvo quanto previsto dal contratto con riferimento all'opzione prescelta, il Cliente, a fronte dei Servizi forniti, si obbliga a corrispondere a Hoila! il contributo per l'attivazione del servizio, i corrispettivi per i servizi erogati secondo l'opzione e il profilo tariffario prescelti, i corrispettivi per i dispositivi acquistati e i canoni di comodato d'uso secondo le condizioni economiche indicate sul contratto; tutti gli importi dovuti dal Cliente sono da intendersi al netto dell'imposta sul valore aggiunto se non specificato altrimenti. A decorrere dalla data di attivazione sarà emessa la relativa fattura.

5.2 Ogni spesa, contributo o tassa comunque inerente il Contratto è a carico del Cliente, salvo diversa disposizione.

5.3 Hoila! emette le fatture alle scadenze e con la cadenza specificata nella Carta dei Servizi.

5.4 Le fatture sono recapitate:

- alla casella PEC indicata nella Proposta di Contratto
- a un diverso indirizzo di posta elettronica se espressamente richiesto dal Cliente
- in forma cartacea, se espressamente richiesto dal Cliente, a mezzo del servizio postale al recapito indicato dal Cliente nella Proposta, con addebito delle relative spese di spedizione specificatamente indicate all'interno del documento contabile.

5.5 È fatta salva la facoltà di Hoila! di fatturare i Servizi anticipatamente rispetto alla ordinaria cadenza di fatturazione in caso di traffico anomalo ai sensi dell'articolo 8.6.

5.6 Le fatture dovranno essere pagate dal Cliente, ove non specificato diversamente, a 30 giorni dalla data di emissione delle stesse. I pagamenti dovranno essere effettuati dal Cliente tramite addebito automatico SEPA.

5.7 Gli incaricati della Rete di Distribuzione di Hoila! o tecnici da questa 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.

5.8 Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero, con espresso divieto per il Cliente di operare compensazioni tra quanto dovuto a Hoila! 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 Hoila! vi è tenuta a fornirlo nei limiti consentiti dalla Legge.

5.9 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.

5.10 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, Hoila! 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 Hoila! all'eventuale maggior danno, anche tenuto conto del costo del capitale approvato annualmente da AGCom per un operatore efficiente di rete fissa. Saranno inoltre addebitati i seguenti importi: per recupero spese bancarie € 1,50 e per recupero spese insoluto € 10,00.

5.11 Clausola solve et repete: Per quanto stabilito dall'art. 1462 del C.C. il Cliente non potrà in nessun caso sospendere o ritardare i pagamenti alle scadenze stabilite nelle fatture inviate, pretendere sconti, proroghe, riduzioni, eccipere inadempimenti, chiedere la risoluzione del contratto, rimborsi e risarcimento danni, prima di aver adempiuto alle proprie obbligazioni, secondo il principio solve et repete.

6. MODIFICHE DEL CONTRATTO

6.1 Hoila! può modificare il Contratto per esigenze tecniche, economiche o legate alla evoluzione del mercato e delle reti, 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.

6.2 Se le modifiche comportano un aumento dei costi per il Cliente o sono peggiorative della sua posizione contrattuale, il Cliente può recedere dal Contratto senza onere o penalità alcuna mediante lettera raccomandata A/R o fax da recapitarsi entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione; in difetto le modifiche si intendono accettate e divengono efficaci.

6.3 Modifiche e integrazioni del Contratto in conformità alla Offerta di Hoial! possono essere chieste dal Cliente e accettate da Hoial! con le medesime modalità previste per la conclusione del Contratto.

6.4 Modifiche o integrazioni del Contratto imposte da disposizioni di Legge operano automaticamente con effetto dalla loro entrata in vigore; Hoial! ne informa il Cliente.

7. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

7.1 Il Cliente predispone, a propria cura e spese, i locali per la fruizione dei Servizi e l'installazione e l'utilizzo di eventuali Apparatî forniti da Hoial! 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 idoneità dei locali e delle attrezzature o dotazioni del Cliente saranno a carico del Cliente stesso.

7.2 Con la Proposta il Cliente autorizza fin da subito Hoial! a compiere tutte le operazioni necessarie a procedere all'attivazione dei Servizi, consegna ed installazione di Apparatî, e ammesse verifiche tecniche, inclusi, se del caso, l'avvio della procedura di Migrazione e/o Portabilità del numero di cui al successivo articolo 12 e l'accesso di addetti autorizzati, muniti di apposito documento di riconoscimento, ad orari concordati, ai Locali del Cliente.

7.3 Hoial! procede all'attivazione dei Servizi entro il termine di 90 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. 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 Hoial! di dare comunicazione al Cliente dell'impedimento accertato e, ove possibile, del ritardo che ne può conseguire.

7.4 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, Hoial! accerterà la sussistenza del fatto e ove risulti imputabile a Hoial! ai sensi del precedente articolo 7.3 riconoscerà automaticamente al Cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta, l'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi per il ritardo nelle modalità ivi specificate.

8. OBBLIGHI DI HOIAL! E SOSPENSIONE DEI SERVIZI

8.1 In caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori, dovuti anche eventualmente ad eccezionali eventi atmosferici (fulmini, neve, alluvioni, grandini, ecc.), l'erogazione dei servizi potrà essere sospesa in tutto o in parte, anche senza preavviso. La sospensione o interruzione potrà anche avvenire qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio del Servizio da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

8.2 Hoial! 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 Hoial! di ricorrere provvisoriamente a modalità alternative di erogazione del Servizio per sopperire a temporanei impedimenti,

b) le modifiche di cui all'articolo 6, e

c) le ipotesi di sospensione dei Servizi disciplinate dal Contratto.

8.3 Hoial! 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 impiantî 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.

8.4 Hoial! 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 impiantî con cui sono erogati i Servizi, e che comportino sospensioni e/o limitazioni dei Servizi, indicandone la durata presumibile.

8.5 In caso di inadempimento del Cliente, sia esso relativo al pagamento dei corrispettivi, alla prestazione delle garanzie o ad altri obblighi del Cliente, Hoial! può sospendere il Servizio interessato all'inadempimento e, ove tecnicamente inscindibili, anche altri Servizi ad esso collegati, con preavviso a mezzo PEC. 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 5.9 per gli importi debitamente contestati.

8.6 Hoial! può sospendere senza preavviso la fornitura di uno o tutti i Servizi nei casi di frode, uso improprio o abusivo di un Servizio, o se il Cliente incorre in più inadempimenti o ritardi d'adempimento ad obblighi di pagamento o prestazione di garanzia nell'arco di 6 mesi.

8.7 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, Hoial! 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 casi 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 Hoial!. 8.8 Qualora sia disposta la sospensione dei Servizi resta ferma la facoltà di Hoial! di risolvere il Contratto 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 Hoial! 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.

8.9 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 Hoial! tutto quanto dovuto, ivi incluso un importo per la riattivazione dei Servizi sospesi, pari ai costi di attivazione o, in difetto, rimborsare a Hoial! le eventuali spese conseguenti dallo stesso sostenute e documentate. Hoial! riattiverà i Servizi entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione del Cliente che provi l'avvenuto adempimento, precedente all'eventuale risoluzione del Contratto.

8.10 A fronte del reclamo del Cliente che segnali un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del servizio per motivi non tecnici, Hoial! 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, Hoial! riconoscerà automaticamente al Cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta, l'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi, nelle modalità ivi specificate.

8.11 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.

8.12 L'accesso e l'utilizzo dei Servizi possono essere subordinati da Hoial! 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. Hoial! 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.

8.13 Qualora vengano sospese le forniture dei servizi di cui al contratto, per errore ascrivibile a Hoial!, il cliente ha diritto ad un indennizzo pari a € 2,50 (due/50) per ogni giorno lavorativo di indebita sospensione sino a un massimo di € 100,00. Tale indennizzo non verrà corrisposto se il Cliente non provvederà a comunicare a Hoial! il disservizio stesso entro 3 giorni.

8.14 Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Hoial!, considerato che i servizi erogati sono condizionati dalla disponibilità tecnica e amministrativa di Telecom Italia Spa e altri operatori.

8.15 Nessun indennizzo è dovuto qualora i servizi siano interrotti e/o cessati per cause imputabili all'operatore di telecomunicazioni fornitore di Hoial!.

9. OBBLIGHI DEL CLIENTE

9.1 Il Cliente è tenuto ai corrispettivi per le prestazioni dell'Operatore stabiliti nel Contratto.

9.2 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 Apparatî; **b)** ove non forniti e/o installati da Hoial! o suoi incaricati utilizzare sistemi e apparati debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, nonché compatibili con quelli di Hoial!, 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 Hoial! 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 Hoial! 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 Apparatî forniti da Hoial! 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 Apparatî forniti da Hoial! 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.

9.3 Se i servizi oggetto del presente contratto e in particolare l'accesso alla rete fonia, dati e alla posta elettronica, rivestono importanza fondamentale per l'attività del Cliente, quest'ultimo sarà tenuto a suo esclusivo rischio, cura e spesa, a dotarsi di adeguate misure tecniche e organizzative per supplire a eventuali indisponibilità dei servizi, ivi comprese, a mero titolo esemplificativo, linee di accesso aggiuntive, servizi di backup, posta elettronica certificata ecc.

9.4 Il Cliente sarà responsabile nei confronti di Hoial! in relazione all'adempimento delle norme in tema di prevenzioni sugli infortuni nel posto di lavoro, di sicurezza e di prevenzione incendi, nonché delle norme tecniche per l'espletamento della propria attività, e, pertanto garantisce al personale di Hoial! che accederà ai locali del Cliente, l'esistenza di idonee misure di sicurezza.

9.5 Il Cliente mantiene la esclusiva titolarità delle Informazioni immesse, assumendo ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle Informazioni medesime, con espresso onere di Hoial! da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo. È pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità di Hoial! in ipotesi di pubblicazione illegittima o, comunque, non autorizzata di contenuti o informazioni immesse nello Spazio Web FTP o mail a disposizione del Cliente. Il Cliente si obbliga a sollevare e tenere indenne Hoial! da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute da Hoial! quale conseguenza di qualsiasi inadempimento da parte del Cliente agli obblighi e garanzie previste in questo articolo e comunque connesse alla immissione delle informazioni nello Spazio Web FTP e mail, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo. Qualora le Informazioni abbiano carattere di comunicazione pubblicitaria il Cliente garantisce che le stesse siano conformi ad ogni disposizione vigente in materia.

9.6 Il Cliente prende atto che Hoial! si conforma al Codice di Autodisciplina Pubblicitaria e quindi conferma anche da parte sua che le regole del Codice di Autodisciplina saranno considerate vincolanti accettando pertanto le decisioni del Giurì e del Comitato di Controllo. Qualora le Informazioni abbiano carattere di stampa o stampato ex Articolo 1, Legge 8 febbraio 1948, n. 47, a queste si applicheranno le disposizioni vigenti in materia di stampa e i relativi adempimenti saranno di esclusivo onere del Cliente che si impegna inoltre a dare la relativa informativa a Hoial!.

10. SERVIZIO TELEFONICO

10.1 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.

10.2 Il Servizio Telefonico in tecnologia tradizionale a commutazione di circuito è erogato da Hoial!

a) attraverso un collegamento di accesso al Cliente - in rame, fibra o wireless - nella titolarità di Hoial! o dalla stessa gestito in forza di servizi di accesso fisico alla rete locale (Rete Hoial!), 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.

10.3 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 Hoial!, che può essere fornita su Rete Hoial! oppure avvalendosi di servizi di accesso virtuale a banda larga alla rete locale; in difetto, Hoial! 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 Hoial! e ad essa non imputabili come indicato al successivo articolo.

10.4 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 Hoial! 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 Hoial!, 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 Hoial! 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, contaimpulsivi di tassazione, sistemi di PoS, teleallarme e filodiffusione.

10.5 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 Hoial! al Cliente in funzione dell'indirizzo di fornitura del Servizio indicato nella Proposta, associata nei sistemi di Hoial! 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 nel rispetto dei limiti del distretto telefonico di appartenenza.

10.6 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.

10.7 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.

10.8 Il Servizio Telefonico non consente di effettuare chiamate verso numerazioni che iniziano con 894 (es. televoto) o verso numerazioni per accesso ad Internet in Dial up : 70x (700, 701,702,709).

10.9 Il Cliente del Servizio Telefonico ha il diritto ad essere inserito gratuitamente negli Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, Hoial! 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. La realizzazione degli Elenchi è curata da soggetti terzi e Hoial! non può rispondere del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli Elenchi, imputabili a detti terzi o al Cliente stesso. Hoial! 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.

10.10 Quando Hoial! 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), Hoial! continuerà a fornire l'accesso ai servizi di emergenza e al Customer Service di Hoial!, solo ove tecnicamente possibile e imposto dalla Legge. E' mera facoltà dell'Operatore consentire in tali casi anche il traffico entrante.

10.11 Salva diversa volontà del Cliente, Hoial! 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 considerate a rischio (servizi a Sovrapprezzo). 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. 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 e/o sul sito Internet di Hoial!.

11. SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET

11.1 Il Servizio di Accesso ad Internet erogato su Rete Hoial! 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.

11.2 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.

11.3 Il Cliente prende atto ed accetta che la velocità effettive di accesso e di navigazione dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da Hoial!, 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 Hoial! 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 Hoial!.

11.4 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 Hoial! si impegna a rispettare sono: la velocità di trasmissione dati, e più specificatamente 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 Hoial! 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 Hoial! 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 penali dal Contratto per la parte relativa al Servizio stesso, mediante comunicazione da inviare a Hoial! 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. 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 Hoial!, dove sono periodicamente aggiornate secondo quanto previsto dalla Legge.

11.5 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.

11.6 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, 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.

11.7 Hoial! 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.

12. MIGRAZIONE E PORTABILITÀ

12.1 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 Hoial! (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 Hoial! 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.

12.2 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 Italia spa;

b) il Codice di Attivazione o Codice Segreto fornito ai propri clienti da Telecom Italia spa; 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.

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

12.4 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.

12.5 La Migrazione e/o Portabilità presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il donating in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata. Salva diversa disposizione di Legge, la richiesta di Migrazione e/o Portabilità non vale da sola a sollevare il Cliente dall'adempimento degli obblighi del contratto con il donating ivi incluso, per Hoial!, l'obbligo del Cliente di comunicare detto recesso con la modalità, i termini e le conseguenze di cui all'articolo 4.

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

12.7 La richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore se completa dei dati necessari obbliga Hoial! 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. Hoial! 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 Hoial! 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.

12.8 Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta di Migrazione e/o Portabilità il tempo e le modalità necessarie 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.

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

13. APPARATI

13.1 I sistemi hardware e/o software, i congegni e i dispositivi 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 secondo la sua scelta tra le opzioni disponibili nella Proposta Contrattuale, la quale specifica le condizioni economiche inclusi i tempi, termini e modalità di addebito.

13.2 Hoial! 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. Hoial! risponderà di eventuali vizi e/o malfunzionamenti secondo Legge.

13.3 Tutti gli Apparat venduti da Hoila! 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.

13.4 Il Cliente deve utilizzare gli Apparat in conformità alla destinazione d'uso, alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso impartite da Hoila! 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.

13.5 Il Cliente deve custodire e conservare gli Apparat 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 Apparat, ivi incluso il caso fortuito e la forza maggiore. Qualsiasi intervento di natura tecnica sugli Apparat è riservato ad addetti autorizzati da Hoila!, con divieto per il Cliente di modificare, smontare, aprire o manomettere gli Apparat e comunque di intervenire direttamente o indirettamente di propria iniziativa su di essi, senza autorizzazione di Hoila!.

13.6 Il Cliente che violi i divieti di cui ai precedenti articoli 16.4 e 16.5, decade dalla garanzia del produttore e/o dal diritto all'assistenza, manutenzione e riparazione degli Apparat a cura e spese di Hoila!, e diviene responsabile di eventuali limitazioni e disservizi nella fruizione di Apparat e Servizi, nonché dei danni eventualmente arrecati a terze persone e/o cose.

13.7 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 Hoila! per eventuali ritardi nell'effettuazione di riparazioni o sostituzioni. Qualora non fosse possibile restituire l'Apparato in garanzia debitamente ripristinato o sostituito, Hoila! si riserva di sostituirlo anche con un Apparato dalle caratteristiche pari o superiori.

14. ASSISTENZA, MANUTENZIONE, RECLAMI, INDENNIZI E RIMBORSI

14.1 Hoila! 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 Hoila! 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 Hoila!, 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'osservanza 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 Hoila!.

14.2 Hoila! fornisce assistenza tecnica, amministrativa o commerciale al Cliente. Il Cliente può contattare il Customer Service di Hoila! ai recapiti indicati nella Carta dei Servizi, sul Sito web e in fattura. Ciascun reclamo può essere anticipato al Customer Service telefonicamente, via mail o utilizzando l'apposita sezione del sito Internet di Hoila!, 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 inoltrati e confermato per iscritto in ogni caso entro sei mesi dalla data di effettuazione del traffico al fine di consentire a Hoila! la conservazione dei dati di traffico necessaria agli accertamenti richiesti dall'utente in conformità alla Legge. Hoila! 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.

14.3 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.

15. GARANZIE DEI CREDITI

15.1 A garanzia dell'adempimento delle obbligazioni del Cliente, in sede di attivazione dei servizi, ovvero in corso di erogazione, Hoila! 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.

15.2 Qualora Hoila! 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.

15.3 Entro 30 giorni dalla cessazione a qualunque titolo del Contratto Hoila! 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.

16. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ E MANLEVE

16.1 Hoila! 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 Apparat 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.

16.2 Hoila! 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 Hoila!;
- b) interferenze elettromagnetiche indipendenti da Hoila! 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 Hoila! e un terzo operatore, qualora la condotta di Hoila! sia stata conforme alla relativa disciplina di Legge; e
- e) mancata assegnazione da parte dell'Autorità competente di nomi di dominio scelti dal Cliente.

16.3 La responsabilità di Hoila! 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 Hoila!, 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.

16.4 Hoila! 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 Hoila! o a terzi in conseguenza di tale utilizzo.

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

16.6 In ogni caso, il Cliente deve tenere indenne Hoila! 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 Hoila!, 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.

17. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

17.1 Hoila! 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, nei seguenti casi:

- a) violazione del Cliente di uno o più obblighi previsti dagli articoli 7, 9, 15, 18 e 19;
- b) verificarsi delle ipotesi considerate all'articolo 3.1, atte a ostacolare il regolare adempimento.

17.2 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 ai sensi dell'art. 1467 del Codice Civile.

17.3 In tutti tali casi, salvo in ogni caso il diritto di Hoila! al risarcimento del maggior danno, il Cliente sarà tenuto nei confronti di Hoila! 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 Hoila! da terzi fornitori in ragione della disattivazione e gli sconti e i vantaggi economici riconosciuti da Hoila! 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.

18. CESSIONE DEL CONTRATTO

18.1 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 Hoila! acconsentisse ad una cessione, il terzo cessionario subirebbe nella posizione contrattuale del cedente, con relativi diritti e obblighi, ma il Cliente cedente non sarebbe

liberato dalle proprie obbligazioni potendo Hoila! sempre agire nei suoi confronti se non adempisse alle obbligazioni assunte, obbligazioni ai sensi dell'articolo 1408, comma 2 Codice Civile.

18.2 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.

19. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE, LICENZE D'USO

19.1 Qualora Hoila! 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 licenziari di questo e alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente. È fatto divieto al Cliente, salvo consenso scritto di Hoila!, 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.

19.2 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 Apparat, rimane di proprietà di Hoila! ovvero dei suoi licenziari. È fatto divieto al Cliente di violare detti diritti e di usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di Hoila!, senza il suo preventivo consenso scritto.

20. PRIVACY

20.1 Ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, e s.m.i. (di seguito anche: "Codice Privacy"), qualunque informazione relativa a persona fisica, Cliente o utente, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, sarà trattata in conformità alla presente informativa e alla separata informativa relativa all'inserimento negli elenchi telefonici.

20.2 In particolare, detti Dati personali saranno trattati per le seguenti finalità, direttamente connesse e strumentali a: soddisfacimento di specifiche richieste dell'interessato prima della conclusione del Contratto; conclusione, modifiche, esecuzione del Contratto; erogazione e gestione dei Servizi, le attività di installazione, attivazione, migrazione, portabilità, manutenzione e/o assistenza per Servizi e Apparat, gestione dei reclami delle procedure di conciliazione e dei contenziosi, fatturazione, gestione dei pagamenti (inclusi ritardi e mancati); prevenzione di frodi e insolvenze; tutela ed eventuale recupero del credito, direttamente o attraverso soggetti terzi (agenzie/società di recupero credito) ai quali saranno solo a tal fini comunicati; tutela di diritti in sede giudiziaria; invio di informazioni o comunicazioni attinenti al Contratto; adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, in particolare da leggi, regolamenti, ivi inclusi provvedimenti contingibili ed urgenti per la tutela dell'ordine pubblico, l'accertamento e repressione dei reati; comunicazione dei dati medesima tra società collegate, controllanti o controllate, per finalità organizzative, amministrative, finanziarie e contabili interne funzionali alle attività predette. Il conferimento dei Dati personali è necessario per il conseguimento delle finalità sopra indicate. Il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe avere come conseguenza l'impossibilità di attivare o erogare i Servizi in conformità alla Legge e di dare esecuzione al Contratto.

20.3 I Dati personali saranno trattati anche per le seguenti ulteriori finalità, solo previo e in presenza di specifico e facoltativo consenso dell'interessato, persona fisica cui si riferiscono, conferibile e revocabile in ogni momento:

- a) ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche volte a verifiche aziendali e/o a migliorare la qualità dei servizi forniti;
- b) invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale, anche con uso di strumenti automatizzati quali sistemi di chiamata senza l'intervento di un operatore, uso di posta elettronica, telefax e SMS;
- c) comunicazione dei dati, anche all'estero, a società collegate, controllanti o controllate o a terzi partner commerciali di Hoila! per l'invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale. Il consenso al trattamento dei dati reso per le ulteriori finalità di trattamento di cui alle superiori lettere (a), (b) e (c) è facoltativo e qualora espresso, contestualmente o successivamente alla sottoscrizione del Contratto, potrà essere revocato dall'interessato in ogni momento, secondo quanto di seguito indicato, con revoca che avrà effetto solo per tali ulteriori finalità.

20.4 Indipendentemente da quanto previsto dall'art. 20.3 Hoila! è libera di utilizzare l'indirizzo mail, fornito in fase di stipula del contratto, per invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, studi di mercato o informazioni commerciali relative ai prodotti e servizi offerti da Hoila! o similari a quelli acquisiti dal cliente, fintanto che il medesimo non eserciti il suo diritto al diniego, come riportato di sotto.

20.5 Il trattamento dei Dati personali sarà effettuato, secondo i principi di correttezza, lealtà e trasparenza, attraverso strumenti manuali, informatici e telematici, anche automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali e delle comunicazioni, nel pieno rispetto dei diritti riconosciuti all'interessato dalla Legge. In linea con quanto pre-

visto dagli articoli 123 e 132 del Codice Privacy, i dati di traffico sono conservati fino a che sono necessari ai fini della trasmissione della comunicazione. Quelli necessari alla fatturazione, anche verso terzi fornitori, sono conservati fino a 6 mesi. Dopo i 6 mesi sono conservati i dati necessari per effetto di una contestazione, anche, giudiziale. Per finalità di accertamento e repressione dei reati, il limite di conservazione è invece, dalla data di comunicazione, di 24 mesi per i dati del traffico telefonico e 12 mesi per il traffico telematico, il trattamento può riguardare solo i dati di traffico indicati dalla Legge ed esclusivamente su richiesta di Autorità competente e autorizzata in conformità alla Legge.

20.6 In qualsiasi momento l'interessato potrà esercitare nei confronti del Titolare del trattamento i seguenti diritti di cui all'articolo 7 del Codice Privacy:

- a)** di ottenere conferma dell'esistenza o meno di Dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- b)** di ottenere l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento informatizzato, degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati;
- c)** di ottenerne l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, e l'attestazione che tali operazioni di cui sopra sono state portate a conoscenza di coloro ai quali i dati sono stati comunicati, salvo quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
- d)** di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta, al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o

di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale. Tali diritti si esercitano mediante comunicazione scritta al Titolare del trattamento nella persona del suo legale rappresentante pro tempore, a mezzo lettera raccomandata, telefax o posta elettronica, oppure contattando gratuitamente il Customer Service di Hoila!, salvo l'obbligo di conferma scritta della richiesta entro 48 ore.

20.7 Il Titolare del trattamento è Hoila! srl con sede in via C.-Abarth-Straße, 9/5 - 39012 Meran (BZ), numero di telefono 0471 1775206, e-mail info@hoila.bz. Il Responsabile del trattamento è il responsabile della sicurezza informatica pro tempore domiciliato presso Hoila!. Un elenco aggiornato dei responsabili del trattamento nominati dal Titolare può essere richiesto al Titolare stesso o al Responsabile scrivendo all'indirizzo e-mail: info@hoila.bz. I dati personali del Cliente potranno essere trattati nei limiti e con le modalità di cui sopra anche da dipendenti di Hoila! o soggetti terzi incaricati occasionali del trattamento, i quali riceveranno adeguate istruzioni e opereranno sotto la diretta autorità del Responsabile del trattamento. Le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza sono:

- a)** i soggetti quali gli altri fornitori di reti, servizi o risorse correlate di comunicazione elettronica coinvolti nell'erogazione e/o fatturazione dei Servizi; altre società collegate controllanti o controllate; Pubbliche amministrazioni e Autorità Giudiziarie nei limiti indicati dalla Legge; i soggetti che svolgono attività strumentali o complementari a quella dell'Operatore in forza di relazione stabile con Hoila!, la sua Rete di distribuzione, i soggetti deputati al Customer Service, i soggetti che svolgono le attività di attivazione, installazione e/o manutenzione di Appareti e Servizi per Hoila!, e le società e gli agenti che svolgono l'attività di recupero crediti per Hoila!; e
- b)** per le finalità indicate all'articolo 20.2, previo consenso facoltativo dell'interessato, altre società collegate, controllanti o controllate e terzi partner commerciali di Hoila!, anche all'estero.

21. COMUNICAZIONI

21.1 Ogni comunicazione concernente il Contratto va inviata:
a) per Hoila! alla sua sede legale e ad uno dei recapiti del Customer Service 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 Hoila! con il Contratto. Tutte le comunicazioni dell'Operatore inoltrate a tali recapiti, anche di posta elettronica, si reputeranno conosciute dal Cliente.

22. FORO COMPETENTE

22.1 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 giurisdizionale il maggior danno. Per maggiori informazioni: www.agcom.it.

22.2 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.

22.3 Il presente contratto è regolato dal diritto italiano.

Luogo e Data

Luogo e Data

X

Firma del Cliente

X

Firma 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:

- art. 2 (Proposta del Cliente);
- art. 3 (Accettazione della Proposta e conclusione del Contratto);
- art. 4 (Durata del contratto e recesso);
- art. 5 (Corrispettivi, fatturazione e pagamenti);
- art. 6 (Modifiche del Contratto);
- art. 8 (Sospensione dei servizi);
- art. 9 (Obblighi del cliente);
- art. 12 (Migrazione e portabilità);
- art. 15 (Garanzie);
- art. 16 (Limitazioni di responsabilità e manleve);
- art. 17 (Clausola risolutiva espressa);
- art. 18 (Cessione del contratto);
- art. 21 (presunzione conoscenza comunicazioni recapitate);
- art. 22 (Foro competente).