# Condizioni generali di contratto delle offerte in tecnologia FTTx

**Articolo 1 -** Oggetto Le presenti Condizioni Generali definiscono modalità e termini secondo cui NetCore Italia di Antonio Martino, attraverso il proprio marchio commerciale NetCore Italia (di seguito anche "NetCore") fornisce al Cliente il servizio Fibra (di seguito "Servizio") fornito nelle tecnologie FTTCab/FTTE (collegamento con casa cliente in VDSL2) o FTTH (collegamento con casa cliente in fibra ottica). Il Servizio consiste nella fornitura da parte di NetCore al Cliente, delle seguenti prestazioni: accesso ad Internet e servizio di comunicazione vocale su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP (VoIP) (se richiesto in fase di sottoscrizione). Il Cliente prende atto che nei casi in cui il Servizio si compone delle suddette prestazioni fornite congiuntamente da NetCore, non è possibile la cessazione di una separatamente dall'altra e la cessazione di una sola di tali prestazioni determina l'automatica cessazione del Servizio.

**Articolo 2 - Disciplina contrattuale**

Il Servizio viene fornito da NetCore associato ad uno degli specifici profili di Offerta scelti dal Cliente (di seguito "Offerta"), i cui dettagli sono descritti nelle sezioni relative alle "Condizioni Economiche", alle "Caratteristiche dell'Offerta" e alle "Caratteristiche Tecniche" di ciascuna Offerta che formano, insieme alla Carta dei Servizi, parte integrante e sostanziale del presente Contratto. Il Servizio può essere richiesto sia da clienti persone fisiche che utilizzano il servizio per scopi estranei all'attività professionale/imprenditoriale (c.d. Clienti Residenziali/Consumer), sia da persone fisiche o giuridiche, professionisti, enti o società che utilizzano il servizio nell'ambito della propria attività d'impresa, commerciale, artigianale o professionale (c.d. Clienti Business/Microbusiness/PMI). Il Cliente può richiedere il Servizio solo per le proprie esigenze di connettività e comunicazione relative agli immobili o unità locali di cui ha il legittimo possesso a qualunque titolo, restando escluso qualsiasi altro utilizzo o rivendita a terzi, salvo espresso accordo scritto.

**Articolo 3 - Accesso al Servizio**

1. Il Servizio è fornito esclusivamente sulle aree coperte da tecnologia FTTCab/FTTE o FTTH nelle differenti tipologie di Offerta previste.
2. Nel caso in cui il Servizio includa la prestazione di comunicazione vocale di cui all'art.1, per l'utilizzo del Servizio, è necessaria l'installazione presso la sede del Cliente di un modem connesso alla linea VDSL2 / Fibra ottica, che consente di collegare i dispositivi (Personal Computer, Tablet, Smartphone, etc.) per connessioni ad Internet a larga banda e i telefoni per il servizio di comunicazione vocale di cui all'art. 1;
3. Il Cliente al momento della richiesta di attivazione del Servizio prende atto e accetta che: a.se è titolare di un contratto di accesso con altro operatore telefonico e intende mantenere lo stesso numero telefonico deve richiedere a NetCore la procedura di migrazione, se possibile tecnicamente, per poter consentire l'attivazione del Servizio;
4. L'accesso ad Internet in tecnologia VDSL2/Fibra ottica si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e, quindi, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete. Il Cliente prende atto che l'utilizzo del modem per la navigazione in Internet senza fili avviene mediante frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze; pertanto, in caso di utilizzo della predetta modalità da parte del Cliente, NetCore non può offrire alcuna garanzia circa la qualità del Servizio. Nel caso di navigazione Internet senza fili è responsabilità del Cliente prendere le misure di sicurezza che riterrà opportune per proteggere la propria rete da accesso esterno non autorizzato, configurando il modem dalle pagine di gestione; ad esempio, attraverso la modifica periodica della chiave di cifratura Wi-Fi, la modifica della modalità di cifratura, l'inserimento di un controllo di accesso alla rete, l'impostazione di una password di accesso alle pagine di gestione modem.
5. Nel caso in cui il Servizio includa la prestazione di comunicazione vocale di cui all'art. 1, alla numerazione telefonica del Servizio possono essere associati uno o più apparecchi telefonici compatibili con il Modem ADSL/Fibra utilizzato dal Cliente. NetCore non garantisce il funzionamento del Servizio in caso di mancata compatibilità tra gli apparecchi telefonici ed il modem.
6. Il Cliente prende atto che nel caso d'interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, qualora non si sia autonomamente dotato di apparati alternativi che gli consentono di sopperire alla mancanza di energia, il Servizio non ha alcuna possibilità di funzionare.
7. Il Cliente dichiara di avere attivo un servizio di telefonia mobile, offerto da un qualsiasi operatore mobile e prende atto che, nel caso di eventuale indisponibilità del servizio VoIP il predetto servizio di telefonia mobile potrà essere utilizzato per chiamare le numerazioni associate a servizi di emergenza.
8. Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento ("Log"). Il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.
9. Ove il Cliente richieda un servizio supplementare che prevede come prestazione anche quella della gestione di informazioni e di dati di sua proprietà, NetCore garantisce lo stesso Cliente in merito alla riservatezza di tutti i dati gestiti con il predetto servizio supplementare. In caso di cessazione per qualunque causa del Servizio e/o del predetto servizio supplementare, NetCore non ha più alcun onere ed obbligo inerente e/o derivante dalla gestione dei dati del Cliente.
10. Il Cliente prende atto e accetta che NetCore si riserva il diritto di adeguare la tecnologia dell'impianto telefonico del Cliente e fornire il Servizio mediante la migliore architettura di rete disponibile presso la sede ove detto impianto è ubicato. L'adeguamento tecnologico dell'impianto telefonico del Cliente non comporterà modifiche peggiorative delle condizioni economiche applicate o dei servizi forniti al Cliente. NetCore si farà carico degli oneri connessi alla realizzazione dell'intervento di adeguamento tecnologico dell'impianto telefonico del Cliente, nonché dell'eventuale sostituzione del modem utilizzato dal Cliente, qualora lo stesso fosse incompatibile con la nuova configurazione impiantistica. Il Cliente sarà informato sulle modalità di adeguamento del proprio impianto telefonico con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data prevista di effettuazione del relativo intervento tecnico. In ogni caso il Cliente può dotarsi di modem compatibili da lui autonomamente scelti oppure esercitare il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione.

**Articolo 4 - Perfezionamento del Contratto**

1. Il Contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'accettazione di NetCore della richiesta del Servizio da parte del Cliente. Qualora il Cliente lo richieda espressamente, NetCore avvia i processi-tecnico funzionali relativi all'attivazione del Servizio, salvo casi specifici, dal giorno della conclusione del Contratto e quindi durante il periodo di recesso di 14 giorni indicato nel successivo articolo 11.
2. Nel caso di richiesta del Servizio da parte di Cliente moroso, NetCore può subordinare il perfezionamento del presente Contratto ovvero l'attivazione del Servizio al pagamento delle somme rimaste insolute. In quest'ultimo caso, il mancato pagamento delle somme insolute costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi

dell'articolo 1456 c.c..

**Articolo 5 - Attivazione del Servizio**

1. Qualora il Cliente lo richieda espressamente, così come previsto dal precedente articolo 4, il Servizio è attivato da NetCore entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto, fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica ove NetCore si riserva la possibilità di non attivare il Servizio dandone apposita comunicazione al Cliente, ovvero a rimodulare con lo stesso tempi e modalità di attivazione. Nel caso in cui il Cliente non abbia espressamente richiesto l'attivazione del servizio prima dello scadere del termine dell'esercizio del diritto di recesso di cui all'art. 11, i tempi di attivazione del servizio sopra indicati dovranno essere maggiorati di ulteriori 14 giorni.
2. In tutti i casi in cui è previsto l'intervento tecnico presso il domicilio del Cliente, NetCore contatterà il Cliente ai fini dell'espletamento delle procedure tecniche per l'attivazione del Servizio. Nei casi di nuovi impianti, passaggi da altri operatori di telecomunicazioni su tecnologia FTTCab/FTTE e attivazioni in tecnologia FTTH di qualunque tipologia, è previsto l'intervento da parte di personale NetCore, o di imprese incaricate, presso la sede ove è richiesto l'impianto e previo appuntamento concordato, per l'opportuna predisposizione dei cablaggi e l'installazione dei dispositivi di rete necessari per la fruizione del Servizio (quali, ad esempio: borchia ottica, terminazione ottica,…). La tipologia di intervento sarà scelta dal tecnico, nel corso dell'intervento, secondo la soluzione più semplice ed idonea alle esigenze del Cliente. NetCore si riserva di stimare un eventuale contributo economico aggiuntivo qualora l'intervento richiesto, per difficoltà realizzativa e/o richieste specifiche del Cliente, esuli dai normali standard tecnici. Il Cliente deve preventivamente approvare l'eventuale preventivo di spesa aggiuntiva e, in caso di mancata approvazione, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'articolo. 1456 c.c..
3. In tutti i casi di attivazione del Servizio senza l'intervento tecnico presso il domicilio del Cliente, ove previsto dall'Offerta, NetCore invierà il Modem e gli eventuali altri prodotti necessari per l'attivazione del Servizio (es. telefoni), comprensivi di relative istruzioni, direttamente all'indirizzo del Cliente che dovrà provvedere in autonomia alla loro installazione secondo le istruzioni ricevute. I prodotti potranno essere forniti al Cliente in "comodato d'uso" o in "noleggio" o in "vendita", secondo quanto indicato nelle Condizioni Economiche. In caso di "vendita" l'acquisto del prodotto si perfeziona con l'attivazione del Servizio. In caso di annullamento della richiesta di attivazione del Servizio il Contratto si intende automaticamente risolto.
4. NetCore può subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto. Qualora a seguito della richiesta di attivazione del Servizio, tale attivazione non possa essere effettuata, sulla base di apposito esame tecnico di fattibilità ad opera di NetCore, quest'ultima provvederà ad informare il Cliente, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a NetCore.
5. Il Cliente è tenuto a fornire le informazioni e/o i dati necessari per la fornitura del Servizio e quelle relative all'attività svolta in relazione all'utilizzo del Servizio stesso. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite rimanendo inteso che, in caso di informazioni non veritiere, NetCore può risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.. Il Cliente si impegna altresì a comunicare al più presto, anche telefonicamente, qualunque cambiamento relativo a tali informazioni nonché a fornire i documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio. La mancata presentazione dei documenti richiesti costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. NetCore si riserva la facoltà di richiedere al Cliente i medesimi documenti anche successivamente all'attivazione del Servizio. In tal caso la mancata presentazione degli stessi costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. e di cessazione della fornitura del Servizio.
6. Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a NetCore, quest'ultima corrisponderà automaticamente, a seguito di apposita segnalazione di disservizio del Cliente, un indennizzo pari a 1 (uno) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i servizi con connettività flat fino a un massimo di 100 (cento) euro. Tali importi vengono accreditati sulla prima Fattura NetCore utile, fatta salva la possibilità per il Cliente di richiedere l'eventuale maggior danno subito come previsto dal Codice Civile. Il predetto indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile ad eventi di forza maggiore, al Cliente o a terzi diversi da NetCore considerando come NetCore anche i suoi subfornitori/subappaltatori.
7. Il mancato pagamento da parte del Cliente della Fattura in cui è addebitato il contributo di attivazione costituisce, dopo 30 giorni dalla relativa scadenza, causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., determinando la cessazione contestuale della fornitura del Servizio. In ogni caso, NetCore si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio decorsi inutilmente 5 giorni dalla suddetta data di scadenza.

**Articolo 6 - Caratteristiche del Servizio**

Le modalità di funzionamento del Servizio e delle singole Offerte associate al Servizio sono descritte nelle specifiche "Caratteristiche del Servizio". NetCore si riserva la facoltà di apportare, in qualsiasi momento, modifiche al portafoglio dei servizi supplementari forniti gratuitamente sul Servizio, aggiungendo nuove funzionalità che si rendono disponibili o rimuovendone altre che non sono più gestite.

**Articolo 7 - Qualità del Servizio**

1. La velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la casa cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e dei dispositivi utilizzati dal Cliente. Nel documento Caratteristiche del Servizio allegato alle presenti condizioni generali sono riportati i livelli di qualità minima su cui NetCore si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da NetCore nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP e successive modificazioni sono anche pubblicate sul sito www.netcoreitalia.it.
2. Il Cliente ha facoltà di recedere senza penali o costi di disattivazione dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui NetCore si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni.

**Articolo 8 – Incompatibilità**

1. Il Servizio non è compatibile con impianti di tipo Duplex o dotati di servizio di filodiffusione e con gli apparati DTS (Dispositivi Telefonici per Sordi). Non è inoltre garantito il funzionamento di centralini e teleallarmi con combinatore telefonico collegato alla linea telefonica.
2. Una volta attivato il Servizio, il Cliente non potrà attivare nuovi servizi di fonia/dati tecnicamente incompatibili con il Servizio forniti da NetCore o da altro

operatore di telecomunicazioni, se non previa cessazione del Servizio. I servizi di fonia/dati di NetCore che risultano attivi sulla linea telefonica al momento dell'attivazione del Servizio vengono disattivati e sostituiti dallo stesso Servizio.
3. Ove tecnicamente compatibile, è prevista nell'ambito del Servizio la possibilità di cambio numero telefonico, trasloco e subentro.

**Articolo 9 - Condizioni economiche e modalità di pagamento**

1. Gli importi a qualsiasi titolo dovuti, comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di legge, sono descritti nelle Condizioni Economiche del Servizio e vengono addebitati sulla Fattura Elettronica NetCore, costituita da documento elettronico in formato XML (eXtensible Markup Language), di seguito "Fattura", trasmesso per via telematica da NetCore al Sistema di Interscambio (di seguito anche SdI), istituito con decreto del Ministero dell'Economia e Finanze 7 marzo 2008, ai sensi della Legge n. 205/2017 e messo a disposizione del Cliente nella sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate (agenziaentrate.gov.it). Al fine di consentire a NetCore la trasmissione delle fatture elettroniche è fatto obbligo al Cliente di fornire i propri dati anagrafici così come presenti nell'Anagrafe Tributaria, completi di Codice Fiscale validamente rilasciato dagli Uffici dell'Agenzia delle Entrate Il Cliente è tenuto al pagamento dei suddetti importi entro la data di scadenza indicata nella Fattura stessa e secondo le modalità previste nel seguente articolo, nella Fattura e nella Carta dei Servizi.
2. Il costo di abbonamento al Servizio e l'eventuale traffico a consumo sono addebitati in modo anticipato rispetto all'utilizzo del Servizio. Il costo di abbonamento decorre dalla data di attivazione del Servizio.
3. La Fattura NetCore viene emessa con cadenza mensile o secondo la diversa periodicità indicata nella documentazione contrattuale relativa a specifiche offerte, ed inviata, con copia analogica, non valida ai fini fiscali, avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto, unitamente alla documentazione di traffico e a tutte le altre informative al Cliente almeno 10 giorni prima della data di scadenza dei pagamenti. Le Fatture sono emesse a decorrere dal primo ciclo di fatturazione successivo all'attivazione del Servizio. Fatto salvo quanto previsto al successivo comma 4, le spese postali di spedizione della Fattura sono a carico del Cliente.
4. NetCore può variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali ovvero nel caso di livelli di consumo elevati. 6. NetCore, su richiesta del Cliente e in conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003), fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, con le ultime tre cifre oscurate, effettuate dal Cliente sulla base di un proprio sistema interno di rilevazione. Nel caso di reiterato reclamo, se il Cliente ne fa richiesta ai sensi della vigente normativa sulla privacy, NetCore fornisce documentazione dettagliata del traffico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita in contestazione.
5. NetCore rende disponibile gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche con le ultime tre cifre oscurate anche nell'Area Clienti del sito www.netcoreitalia.it, previa registrazione del Cliente.
6. NetCore preve l'invio standard delle copie di cortesia delle fatture emesse (in formato PDF), tramite email ordinaria al Cliente. Tale servizio comporta l'eliminazione della copia cartacea e dei relativi costi. Il Cliente può in ogni momento modificare l'indirizzo mail associato allla propria anagrafica. Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento di ricevere nuovamente la copia cartacea, chiamando il Servizio Clienti o tramite i canali social.
7. Al Cliente che riceve la copia cartacea (ed eventualmente anche il Bollettino Postale) verrà addebitato un importo mensile pari a 3,00 euro IVA inclusa (se dovuta vedesi Art. 9 Comma 2), comprensivo delle spese di spedizione.
8. Tutte le Fatture inviate sia in via elettronica che cartacea si intendono pervenute trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente.

**Articolo 10 - Durata**

1. Fermo restando quanto previsto al successivo comma 2, la durata del Contratto è di 24 mesi dalla data del suo perfezionamento; in assenza di disdetta da inviarsi da parte del Cliente, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza, con comunicazione scritta da inviarsi esclusivamente tramite PEC all'indirizzo amministrazione@pec.netcoreitalia.it, con allegata fotocopia di un documento di identità, il Contratto sarà rinnovato a tempo indeterminato.
2. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione scritta da inviarsi tramite PEC all'indirizzo amministrazione@pec.netcoreitalia.it oppure all'indirizzo indicato sulla Fattura NetCore, mediante PEC o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia del documento di identità. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di NetCore e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente.
3. In entrambi i casi di disdetta o recesso, rispettivamente disciplinati ai precedenti commi 1 e 2, il Cliente è comunque tenuto a pagare: (i) il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia della disdetta/recesso; e (ii) in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS la commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione del Servizio, di Cessazione o Migrazioneverso altro Operatore, sono indicate nel modulo di Trasparenza Tariffaria della specifica offerta scelta dal cliente disponibile sul sito www.netcoreitalia.it. Tali commissioni non sono dovute nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da NetCore ai sensi della normativa vigente. Nel caso di offerte che prevedono l'attivazione del Servizio unitamente all'acquisto di beni con pagamento rateizzato e addebito sulla Fattura NetCore di durata superiore a 24 mesi, in caso di disdetta sarà richiesto al Cliente il versamento in un'unica soluzione delle rate residue fino alla scadenza prevista nell'offerta.
4. Se il Cliente che ha optato per il pagamento rateale del contributo di attivazione ovvero del corrispettivo relativo ad altri servizi di assistenza tecnica o ad altri servizi accessori offerti congiuntamente al Servizio, recede anticipatamente sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista a meno che con l'esercizio del recesso non sia indicata la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione.
5. Nel caso in cui il Cliente abbia acquistato un prodotto offerto congiuntamente al Servizio con pagamento rateale, in caso di recesso anticipato sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista a meno che con l'esercizio del recesso non sia indicata la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione.
6. NetCore può recedere dal Contratto dandone comunicazione al Cliente per iscritto, anche mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso non inferiore a 30 giorni dalla data di efficacia del recesso.

**Articolo 11 – Limitazione di Responsabilità ed Esclusione Danni Indiretti**

Fatti salvi i limiti inderogabili di legge per i casi di dolo o colpa grave ex art. 1229 c.c., e fatto salvo l'obbligo di corresponsione degli indennizzi forfettari previsti dalla normativa AGCOM o dal presente Contratto, resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità contrattuale ed extracontrattuale di NetCore per:

a) Danni indiretti, consequenziali, punitivi o accessori; b) Perdita di fatturato, mancato guadagno (lucro cessante), perdita di chance commerciali, calo di vendite o interruzione dell'attività aziendale o commerciale del Cliente; c) Mancata erogazione di servizi terzi veicolati tramite la rete dati (ivi inclusi, a titolo meramente esemplificativo: transazioni POS/bancarie, registratori di cassa telematici, piattaforme di scommesse o gaming, flussi streaming audiovisivi, sistemi gestionali remoti o cloud). Il Servizio di connettività viene fornito con caratteristiche tecniche e parametri descritti nelle specifiche di offerta e non include garanzie di disponibilità continua e ininterrotta (SLA vincolanti a disponibilità assoluta), salva diversa e specifica pattuizione di profili business dedicati con connettività di backup o banda garantita a progetto. NetCore non risponde altresì per danni derivanti da reati perpetrati da terzi (quali furti, effrazioni o manomissioni nei locali del Cliente), rimanendo la custodia e la registrazione locale degli impianti di videosorveglianza o sicurezza sotto l'esclusiva responsabilità e cura del Cliente.»

**Articolo 12 – Recesso**

Fermo restando quanto previsto nel precedente articolo 10, il Cliente in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, può esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. Nello specifico, il Cliente deve inviare una comunicazione scritta via PEC all'indirizzo amministrazione@pec.netcoreitalia.it oppure tramite Raccomandata A/R, nella quale manifestare espressamente la volontà di recedere dal Servizio e riportare la data in cui il Servizio stesso è stato accettato da NetCore. Inoltre, tutti i prodotti eventualmente forniti da NetCore con l'attivazione del Servizio devono essere restituiti integri, corredati di tutti gli eventuali accessori e contenuti nell'imballo originale entro i 14 (quattordici) giorni dalla data in cui il Cliente ha comunicato a NetCore di voler recedere ai sensi degli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005. NetCore rimborsa, entro 14 giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diverse indicazioni. Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare il Servizio durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato -e il Servizio sia effettivamente attivato da NetCore entro detto termine-, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi del servizio fruito sino al momento in cui ha informato NetCore del suo esercizio del diritto di recesso. Tutti i recapiti utili per l'esercizio del diritto di recesso sono disponibili sul sito www.netcoreitalia.it e sulla Carta dei Servizi.

Il diritto di recesso entro 14 (quattordici) giorni disciplinato dal presente articolo e dagli artt. 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) trova applicazione esclusivamente a favore dei Clienti Residenziali/Consumer. Tale facoltà è espressamente esclusa per i Clienti che abbiano stipulato il Contratto indicando Partita IVA o nell'esercizio di attività d'impresa, commerciale, arte o professione (Clienti Business).

**Articolo 13 - Opzione di acquisto dei prodotti**

Il Cliente che recede dal Servizio e detiene un modem e/o un eventuale terminazione di rete ottica "ONT" presente solo su tecnologia FTTH, in noleggio o in comodato, associati al Servizio stesso (di seguito "Prodotti"), sarà tenuto a restituire gli stessi entro 30 giorni dalla data in cui ha comunicato di voler recedere, all'indirizzo della sede legale NetCore reperibile sia sulle fatture che sul sito www.netcoreitalia.it, tramite corriere o pacco postale, comunicandone la spedizione al Servizio Clienti. Alternativamente, il Cliente può esercitare l'opzione d'acquisto dei Prodotti che ha avuto in uso pagando a NetCore il prezzo indicato nelle Condizioni Economiche, mediante addebito sulla Fattura NetCore associata alla sua Linea. La mancata restituzione dei Prodotti entro i termini sopra previsti sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto. Detto acquisto -che produce il trasferimento della proprietà senza incorrere in alcuna penale- si perfezionerà con l'emissione della relativa fattura di vendita da parte di NetCore.

**Articolo 14 - Modifica delle condizioni economiche e/o contrattuali**

NetCore ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella tipologia che nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente comunque denominati, come anche di variare le condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi, dandone comunicazione al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo e assicurando al Cliente, per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione. NetCore potrà avvalersi della suddetta facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni economiche sulla base della normativa applicabile e in ogni caso potrà avvalersi della facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi: i) per esigenze tecniche, gestionali e/o economiche, quali, a titolo esemplificativo, mutamenti delle politiche commerciali e/o mutamenti tecnici delle piattaforme di rete e/o delle strutture di produzione o di commercializzazione; (ii) per mutamento della disciplina normativa e regolamentare di riferimento e/o dei pertinenti orientamenti giurisprudenziali anche connessi a aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti; (iii) per mutamenti delle condizioni del mercato che incidano sull'equilibrio economico e/o sui richiamati aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti;

**Articolo 15 - Accesso ai locali e attività necessarie per il collegamento della rete**

1. Il Cliente consente gratuitamente, previo avviso, al personale di NetCore o di terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso e/o l'attraversamento, anche sotterraneo, all'immobile di sua proprietà per eseguire interventi di installazione e/o di verifica all'impianto telefonico e agli apparati di rete necessari per la fornitura del Servizio nonché per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento. In caso contrario, NetCore non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o la riparazione della linea. In caso di rifiuto, NetCore, previo avviso, può inoltre sospendere a tutela del buon funzionamento della rete, la fornitura del Servizio fintanto che il Cliente non acconsente l'accesso ai propri locali.

2. Qualora il collegamento alla rete sia impedito da terzi che non consentono l'accesso e/o l'attraversamento alla loro proprietà, NetCore non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento.

**Articolo 16 - Manutenzione dei prodotti**

NetCore effettua il servizio di manutenzione sui prodotti consegnati e detenuti dal Cliente a noleggio o in comodato associati al Servizio, direttamente da remoto oppure con l'intervento di un tecnico a seconda della tipologia di guasto. La manutenzione ha ad oggetto il ripristino delle funzionalità del prodotto guasto, per mezzo di sostituzione con prodotto nuovo o ricondizionato e/o riparazione di parti di ricambio e/o componenti che a giudizio di NetCore risultano difettose o guaste. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali a titolo esemplificativo e non limitativo, cavi e filtri. Sono altresì escluse le riparazioni del prodotto rese necessarie dall'uso non corretto, da incuria, da uso non conforme alle istruzioni fornite, da manomissione, da cause accidentali (es. fulmini, calamità naturali) o da negligenza del Cliente, con particolare riferimento, in quest'ultimo caso, alle parti esterne del prodotto. Tali interventi manutentivi sono dunque a carico del Cliente. Per informazioni circa la manutenzione il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti.

**Articolo 17 - Segnalazioni guasti e riparazioni**

1. NetCore fornisce, attraverso il Servizio Clienti reperibile al numero 08231606121 un servizio telefonico di segnalazione guasti, attivo dal Lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:30 e dalle 14:30 alle 18:30, ed il Sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:30, esclusi Festivi.
2. NetCore si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il quarto giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei quattro giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il quinto giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il sesto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati.
3. Il Cliente accetta che NetCore possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Inoltre, NetCore non è in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità del Servizio indotta da un'interruzione parziale o totale del Servizio fornito da altro Internet Provider.
4. Nel caso di ritardo imputabile a NetCore rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde, su richiesta del Cliente: per i Clienti Consumer l'indennizzo contrattuale o di legge; per i Clienti Business gli indennizzi previsti dai regolamenti e dalle delibere tempo per tempo vigenti emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) per la specifica tipologia di utenza. Il predetto indennizzo forfettario costituisce integrale soddisfacimento di ogni pretesa risarcitoria relativa alla temporanea indisponibilità del Servizio, restando esclusa ogni ulteriore responsabilità risarcitoria di NetCore per danni patrimoniali diretti o indiretti legati al disservizio, salvo i casi di dolo o colpa grave. L'indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile ad eventi di forza maggiore, al Cliente o a terzi diversi da NetCore (ivi compresi i gestori wholesale dell'infrastruttura di rete d'accesso terzi).
5. Il Cliente è responsabile a tutti gli effetti, anche verso terzi, del corretto funzionamento dei propri apparati connessi alla rete, dell'impianto elettrico e del relativo impianto a terra. È fatto obbligo al Cliente di utilizzare sulla propria linea solo apparati omologati. Il Cliente è responsabile per utilizzi impropri dei predetti apparati.

**Articolo 18 - Omologazione**

Gli apparati non forniti da NetCore che sono utilizzati dal Cliente per la fruizione del Servizio devono essere muniti delle previste omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative europee in vigore. In caso di mancato rispetto della suddetta disposizione il Cliente, oltre ad incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa in vigore, è comunque tenuto al pagamento del traffico imputabile a tali apparati, nonché al risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

**Articolo 19 - Uso degli impianti, apparati e delle infrastrutture di NetCore**

1. E' proibito al Cliente aprire, smontare o manomettere gli impianti e/o operare a qualsiasi titolo sulla rete, nonché rivolgersi ad estranei per eseguire riparazioni o effettuare manomissioni per qualsiasi fine. Qualora il Cliente non rispetti tali obblighi, fatte salve le sanzioni di legge, NetCore può procedere, informando ove possibile il Cliente, alla sospensione del Servizio ed alla risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento di tutti i danni subiti.
2. NetCore non risponde di: a. cattivo funzionamento o guasti, sospensioni o interruzioni della fornitura del Servizio causati da manomissioni o interventi sul Servizio e/o su sue componenti o sulle apparecchiature fornite da NetCore effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati; b. errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente; c. malfunzionamento degli apparecchi di connessione, strumenti non compatibili e/o programmi (software) utilizzati dal Cliente.
3. Il Cliente che richiede, nell'ambito del Servizio, un'Offerta che prevede il noleggio o il comodato di prodotti forniti da NetCore, si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere detti prodotti per eseguire interventi di qualsiasi natura. In caso contrario, NetCore effettuerà quanto necessario per il ripristino a totale spesa del Cliente. Nel caso di acquisto di prodotti con consegna a domicilio e pagamento in Fattura NetCore, Il vettore che effettua la consegna in nome e per conto di NetCore ha la facoltà di subordinare la suddetta operazione alla contestuale consegna da parte del Cliente di una copia del documento di identità in corso di validità.
4. Il Cliente è tenuto a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, eventuali prodotti associati al Servizio detenuti in noleggio o in comodato per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento della riconsegna degli stessi. Il Cliente, pertanto, si impegna a risarcire e tenere indenne NetCore per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi. Il Cliente non risponde della perdita dei beni dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità Giudiziaria.
5. NetCore non risponde per servizi di manutenzione e disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento di prodotti (es. modem) autonomamente scelti dal Cliente.

**Articolo 20 - Uso improprio del Servizio**

1. Il Cliente non può utilizzare il Servizio: a. in violazione delle leggi vigenti; b. in modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete; c. in modo da abusare dell'offerta commerciale relativa al Servizio o dello stesso Servizio tramite un suo utilizzo non conforme al presente Contratto.
2. NetCore ha la facoltà di sospendere immediatamente la fornitura del Servizio, senza preavviso, qualora il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato nel precedente comma dandone, se del caso, idonea comunicazione alle autorità competenti. Qualora l'uso improprio del Servizio da parte del Cliente riguardi l'accesso ad Internet, NetCore si riserva di sospendere in via cautelativa tale accesso mantenendo comunque attivo il servizio di comunicazione VOIP, laddove tecnicamente possibile.
3. Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso dallo stesso in aree pubbliche della rete Internet che risulti imputabile allo stesso in virtù dell'indirizzo IP assegnato alla propria utenza o altro mezzo atto all'identificazione della sorgente di traffico, è nella sua legittima disponibilità, non contrasta con norme imperative e non viola alcun diritto d'autore, di marchio, di segno distintivo, di brevetto o di altro diritto di terzi. Eventuale materiale protetto da copyright può essere immesso in rete solo qualora il Cliente abbia acquisito, dal titolare del diritto d'autore, i connessi diritti di utilizzazione, quindi solo con il permesso scritto del titolare del diritto e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso. In caso di violazione di quanto precedentemente esposto, NetCore avrà la facoltà di rimuovere il materiale immesso senza alcun obbligo di preavviso. Il Cliente assume piena responsabilità circa l'esattezza e la veridicità del materiale immesso.
4. Il Cliente prende atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio per comunicazioni e corrispondenza contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque e di tentare di violare comunque il segreto dei messaggi privati. In ogni caso il materiale immesso dal Cliente sulla rete Internet non deve presentare forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio. È comunque esplicitamente vietato utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato

italiano o di qualunque altro Stato. Il Cliente si impegna a mantenere indenne NetCore da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione di quanto previsto al presente comma.
5. Il Cliente si impegna ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui: a. accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione ecc.; b. intercettare le informazioni/dati ed il traffico relativo a reti/sistemi di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione; c. falsificare la propria identità; d. arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età; e. avere accesso alle informazioni che riguardino clienti terzi di NetCore al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti; f. attaccare, sovraccaricare o interferire con le reti, i sistemi, gli host di altri clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del servizio mediante azioni di mailbombing, attacchi broadcast, denial of service, hacking, cracking; g. tentare di utilizzare gli account di posta o risorse di elaborazione di clienti terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. modificando l'header delle mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP); h. introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, ecc.) che compromettano il funzionamento della rete di NetCore violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti ad essa attestati. Il Cliente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici, ecc.) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam), causando loro disservizi ed eventuali lamentele che ne possano derivare. Medesima limitazione è da riferirsi all'invio massiccio di mail e di loro repliche ad uno o più newsgroup (multiple posting). Il Cliente non potrà, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail server di terze parti per l'inoltro delle proprie mail (mail relay). 6. Nei casi previsti dal presente articolo, NetCore potrà sospendere, in ogni momento e senza preavviso, l'erogazione del Servizio riservandosi anche la facoltà di risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. NetCore si riserva la facoltà di utilizzare l'indirizzo e-mail comunicato dal Cliente a seguito dell'attivazione del Servizio, per eventuali comunicazioni da indirizzare al Cliente stesso.

**Articolo 21 - Diritti di proprietà intellettuale e industriale**

Il Cliente riconosce qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e industriale afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto del Servizio ovvero alla fornitura del software dei supporti, delle banche dati e di quant'altro connesso al Servizio. Rimane altresì inteso che qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione (di seguito "Contenuti"), che forma oggetto di diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di NetCore e che è messo a disposizione del Cliente può essere utilizzato dallo stesso esclusivamente per la fruizione del Servizio, essendo altresì vietata la riproduzione, pubblicazione o qualsiasi altra forma di sfruttamento economico dei Contenuti. Il Cliente è in ogni caso responsabile dei contenuti delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni dei diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, sollevando e tenendo indenne NetCore da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata da terzi per il risarcimento del danno.

**Articolo 22 - Indennità di ritardato pagamento**

1. in caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in Fattura alla scadenza ivi indicata, il Cliente deve versare a NetCore un'indennità di ritardato pagamento a titolo di penale pari: - al 2% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza; - al 4% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza; - al 6% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dopo il 30° giorno solare dalla data di scadenza. L'applicazione della predetta indennità del 6% sarà effettuata sino alla data di risoluzione contrattuale.
2. L'indennità di ritardato pagamento di cui al comma precedente non trova applicazione qualora il Cliente abbia pagato le precedenti Fatture dell'ultimo anno entro le rispettive date di scadenza e paghi la successiva Fattura entro il 30° giorno solare successivo alla data di scadenza. Se il ritardo si protrae oltre il 30° giorno, l'indennità per ritardato pagamento sarà pari al 6% dell'importo indicato in Fattura rimasto insoluto.
3. L'indennità di cui al comma 1 sarà addebitata da NetCore nella prima Fattura utile successiva al pagamento della Fattura rimasta, in tutto o in parte, insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale l'indennità verrà addebitata con la Fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.
4. Ferma restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di NetCore, il Cliente intestatario di più contratti autorizza NetCore a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dal presente Contratto.

**Articolo 23 - Sospensione per ritardato pagamento**

1. Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, NetCore, previa comunicazione telefonica, SMS, WhatsApp o Social ecc. anche singolarmente, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della Fattura entro la data di scadenza, ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi.
2. Al Cliente con almeno un contratto attivo da oltre tre anni, che abbia pagato entro le rispettive scadenze le Fatture dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva Fattura, NetCore provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla Fattura nel mese successivo. Trascorsi inutilmente 7 giorni dalla scadenza della Fattura sulla quale è riportato il messaggio di cui al capoverso precedente, NetCore provvederà a comunicare al Cliente che il Servizio potrà essere sospeso qualora, entro e non oltre 7 giorni dalla comunicazione stessa, non venga pagata la Fattura insoluta.
3. Al Cliente che abbia sottoscritto uno o più contratti da meno di tre anni, che abbia pagato entro le rispettive scadenze le Fatture dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva Fattura, NetCore provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo e la possibile sospensione del Servizio inserendo un messaggio sulla Fattura successiva. Trascorsi inutilmente 7 giorni dalla scadenza della Fattura sulla quale è riportato il messaggio il Servizio potrà essere sospeso.
4. Al Cliente che non abbia pagato entro le rispettive scadenze almeno una delle Fatture dell'ultimo anno e ritardi il pagamento di una Fattura successiva, NetCore si riserva, dopo 15 giorni dalla data di scadenza della Fattura stessa, di comunicare preventivamente che il Servizio sarà sospeso trascorsi 10 giorni dalla comunicazione di sollecito. In assenza di una specifica comunicazione di sollecito, NetCore provvede a comunicare al Cliente la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla Fattura del mese successivo. Alla data di scadenza della Fattura sulla quale è riportata il messaggio suddetto, il Servizio potrà essere sospeso.

5. Nel caso di Cliente al quale sia stato in precedenza sospeso il Servizio nel corso dell'ultimo anno, NetCore procederà alla sospensione del Servizio, previa comunicazione, dal quinto giorno successivo alla data di scadenza indicata sulla Fattura insoluta.
6. Al Cliente che, pur trovatosi nelle situazioni di cui ai commi 4 o 5, paghi le Fatture dell'anno successivo nei termini di scadenza, NetCore tornerà ad applicare la disciplina prevista ai commi 2 o 3.
7. La sospensione del Servizio, nel caso in cui il Cliente sia intestatario di più Contratti, si applica a tutti i servizi e/o offerte fatturate congiuntamente in Fattura.
8. Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino prima che il relativo Contratto sia risolto, è tenuto a corrispondere a NetCore quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. Il Servizio verrà riattivato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di NetCore. In ogni caso il Cliente avrà la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza, così come stabilito all'articolo 33.
9. Quanto sopra non pregiudica il diritto di NetCore di sospendere l'esecuzione delle proprie prestazioni per ragioni di autotutela previste dal codice civile. Articolo 23 - Risoluzione contrattuale Fermo restando gli altri casi di risoluzione di diritto previsti nel Contratto, trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, NetCore può risolvere di diritto il presente Contratto, tramite raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno 10 giorni, decorrenti dalla data di ricevimento della stessa. In tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere a NetCore gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione e gli importi previsti dalle condizioni generali di offerta e sostenuti da NetCore per le prestazioni di disattivazione in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS. Resta salvo il diritto di NetCore al risarcimento del maggior danno. NetCore si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del Contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 1264 c.c

**Articolo 24 - Mezzi di garanzia**

1. Al momento della richiesta di attivazione del Servizio, il Cliente può richiedere la domiciliazione delle Fatture su conto corrente, postale o bancario, o su carta di credito, ovvero concordare con NetCore la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In mancanza, a richiesta di NetCore, lo stesso è tenuto alla corresponsione di una somma corrispondente ad almeno 2 mensilità a titolo di garanzia.
2. La somma indicata nel precedente comma 1, sarà addebitato sulla prima Fattura utile. Il mancato rilascio dei mezzi di garanzia conferisce a NetCore la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.
3. La somma versata a titolo di garanzia non costituisce deposito e viene restituita al Cliente decorsi 90 giorni dalla cessazione del Contratto, in conformità all'articolo 1851 c.c., con la conseguente facoltà per NetCore di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Cliente.
4. La somma versata a titolo di garanzia viene restituita di norma a compensazione dell'ultima Fattura da inviarsi entro 90 giorni dalla cessazione del Contratto. Qualora nell'ultima Fattura non vi sia sufficiente capienza, la restante somma verrà restituita successivamente con l'aggiunta degli interessi legali calcolati a partire dalla data di scadenza dell'ultima Fattura.
5. Il Cliente che ha versato la somma a titolo di garanzia ha, in ogni momento, la facoltà di richiedere la domiciliazione delle Fatture in conto corrente, postale o bancario, o su una carta di credito, ovvero concordare con NetCore la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In tal caso ha diritto alla restituzione della somma versata a garanzia in conformità all'articolo 1851 c.c., tramite accredito nelle Fatture immediatamente successive.

**Articolo 25 - Reclami**

1. I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in Fattura gli addebiti oggetto di reclamo, NetCore sospende, fino alla comunicazione dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 21 e 22.
2. In caso di frode denunciata che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi soggetti del collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il terminale del Cliente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimangono sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo o sino alla definizione della procedura di conciliazione indicata nel successivo articolo 26. L'accertata insussistenza di manomissione del collegamento di rete, comporterà l'addebito dei pagamenti precedentemente sospesi.
3. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.
4. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, anche nell'ipotesi di frode accertata, NetCore provvede alla restituzione degli eventuali importi pagati dal Cliente, operando eventualmente anche in compensazione nella successiva Fattura e rimborsando al Cliente gli interessi legali per il periodo che intercorre tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.
5. Qualora il reclamo non venga accettato, e conclusasi l'eventuale procedura di conciliazione, il Cliente è tenuto al pagamento degli importi ancora dovuti maggiorati dell'indennità di ritardato pagamento calcolata a decorrere dalla data di scadenza indicata nella Fattura contestata. La somma contestata deve essere pagata entro la data comunicata da NetCore tramite la lettera di definizione del reclamo e/o della conciliazione. Quanto dovuto è addebitato su una successiva Fattura.

**Articolo 26 - Procedura di Conciliazione**

Il Cliente che in relazione al rapporto contrattuale con NetCore, lamenta la violazione di un proprio diritto od interesse ed intende agire in via giudiziaria, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni. Articolo 27 - Errori di sospensione del Servizio Qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura del Servizio per errore, ha diritto, su sua richiesta, ad un indennizzo pari a 1 (uno) euro per ogni giorno di sospensione indebita. Articolo 28 - Modalità di pagamento delle indennità NetCore detrae le indennità dovute al Cliente a partire dalla prima Fattura utile operando in compensazione e applicando - nel caso in cui non siano state riconosciute le indennità dovute sulla prima Fattura utile - le stesse percentuali previste per l'indennità di ritardato pagamento cui all'articolo 21, ovvero provvederà alla loro liquidazione nei casi di cessazione del rapporto contrattuale, salvo eventuali conguagli.

**Articolo 27 - Consumi anomali**

Nel caso in cui si verifichino consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per NetCore, quest'ultima si riserva di informare il Cliente, anche tramite messaggio fonico, di inviare una Fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente il Servizio informando ove possibile il Cliente. Il Servizio sospeso viene ripristinato nella sua interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico telefonico effettuato ed avrà prestato le eventuali ulteriori garanzie richieste. NetCore si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio qualora riscontri evidenze di attività illecite o fraudolente inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, abusi o utilizzi impropri del Servizio e/o di Offerte associate al Servizio - poste in essere ai danni di NetCore, del Cliente o di terzi. Ove sia il Cliente a porre in essere tali attività ai danni di NetCore, quest'ultima ha facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c

**Articolo 28 - Disabilitazione delle chiamate**

1. Nel caso in cui il Servizio includa anche la prestazione di comunicazione vocale di cui all'art 1, NetCore, in conformità a quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003) e dalle successive disposizioni regolamentari emanate dalle Autorità competenti, fornisce la linea telefonica disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo e verso le numerazioni internazionali e satellitari di elevato costo, salvo richiesta contraria del Cliente. In alternativa, sempre a richiesta del Cliente, NetCore può provvedere all'abilitazione delle chiamate verso le direttrici sopra indicate, fermo restando la possibilità per NetCore di richiedere al Cliente di fornire eventuali ulteriori garanzie economiche in relazione all'utilizzo del servizio successivamente all'abilitazione di cui sopra.

2. NetCore informa i Clienti mediante comunicazione scritta e/o idonea campagna informativa riguardo alla disabilitazione permanente, descrivendone i contenuti di dettaglio, le caratteristiche e le opzioni accessibili e praticabili tecnicamente attraverso procedure semplici e chiare. In ogni caso il Cliente può ottenere informazioni dettagliate sulla disabilitazione permanente o conoscere le caratteristiche dei diversi servizi di abilitazione disponibili chiamando il Servizio Clienti.

**Articolo 29 - Chiamate di emergenza e comunicazioni dirette al Cliente**

Nel caso in cui il Servizio includa anche la prestazione di comunicazione vocale di cui all'art 1, la sospensione del Servizio, per qualsiasi motivo disposta da NetCore sulla base del presente Contratto prevede la possibilità, di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere chiamate, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui è tecnicamente possibile.

**Articolo 30 - Cessione del Contratto**

Il Cliente non può cedere a qualsiasi titolo il presente Contratto, parzialmente o totalmente, se non previa autorizzazione scritta di NetCore. Il Cliente non può in alcun modo vendere o commercializzare a terzi l'accesso ad Internet o il traffico telefonico di cui fruisce in virtù del Servizio, o consentire l'utilizzo del Servizio stesso a terzi, salvo che occasionalmente e senza che da ciò ne possa derivare alcun corrispettivo a favore dello stesso Cliente. Il Cliente rimane comunque responsabile di tale utilizzo del Servizio da parte di terzi.

**Articolo 31 - Trattamento dei dati personali**

Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente all'atto della richiesta del Servizio, avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003) e successive modificazioni e integrazioni, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da NetCore nell'Informativa privacy in allegato al presente Contratto.

**Articolo 32 - Norme finali**

Il presente documento, inviato al Cliente e sempre reperibile sul sito www.netcoreitalia.it, intende assolvere anche agli obblighi di informazione ai quali è tenuto il fornitore del Servizio in conformità con le disposizioni normative previste per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali (Codice del Consumo). Il presente Contratto è soggetto alle modifiche e/o integrazioni imposte con appositi atti e/o provvedimenti di carattere normativo e regolatori.

Aggiornamento maggio 2024