Condizioni Generali di Contratto

Aggiornamento
11 Settembre 2024

PREMESSE
Le premesse, i requisiti e le definizioni seguenti sono parte integrante delle Condizioni Generali di Contratto.

Ai fini del presente Contratto, i termini successivamente indicati, ove riportati con lettera maiuscola, avranno il seguente significato, con la precisazione che i termini definiti al singolare si intendono riferiti anche al plurale e viceversa.
"Apparato/i o Apparecchiatura/e": indica l'apparato/i o Apparecchiatura/e di ZAL o, a seconda dei casi di seguito specificati, del Cliente che consente a quest'ultimo la fruizione dei Servizi a mezzo dei terminali. quali a titolo esemplificativo Modem, PC e ulteriori apparati Hardware.
"Carta dei Servizi": i diritti, gli obblighi ed i principi che informano i rapporti tra il Cliente e ZAL. La Carta dei Servizi è reperibile, tra l'altro, all'indirizzo www.zaltel.it
"Casella di Posta Elettronica": la casella di posta elettronica personale di ciascun Cliente presso cui verranno inviate da parte di ZAL le comunicazioni in forma elettronica relative al Contratto, commerciali e di Servizio. Tali comunicazioni si intenderanno pervenute al destinatario nel momento in cui questi ha la possibilità di accedervi.
"Cliente": la persona fisica che sottoscrive la Proposta per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, professionale o commerciale ("Cliente Consumatore", come inteso dal Codice del Consumo) o la persona fisica o giuridica che sottoscrive la Proposta agendo e che agisce nell'esercizio della propria attività professionale o imprenditoriale ("Cliente Business").
"Codice di Trasferimento": è un codice associato all'utenza del Cliente, che viene denominato "Codice di Migrazione"
"Condizioni Generali": le presenti condizioni contrattuali che disciplinano la fornitura dei Servizi.
"Proposta di Contratto" o "Contratto": la presente Proposta, cui le Condizioni Generali di Contratto sono allegate, debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente e con cui richiede a ZAL l'erogazione dei Servizi unitamente alla Carta dei Servizi, nonché al Listino allegato alla Proposta di Contratto e/o scaricabile dal sito web www.zaltel.it, accettata da ZAL e dal Cliente.
"ZAL" o "Fornitore": ZAL Telecomunicazioni di C.F.O. srl con sede in Forlì, Via Luigi Galvani 18, società soggetta all'attività di coordinamento e di direzione della società Partefin srl, ISP e Reseller con relative autorizzazioni Ministeriali.
"Listino" : il documento commerciale consegnato al Cliente e/o le informazioni indicate nel sito www.zaltel.it ove sono riportate le condizioni economiche del Servizio e i termini a cui lo stesso viene prestato.
"Progetto": proposta dedicata al Cliente Business che riporta le richieste del Cliente e riassume le caratteristiche di erogazione dei Servizi
"Servizi xDSL": i servizi di telecomunicazione prestati da ZAL con tecnologia xDSL.
"Servizi con tecnologia Fibra": i servizi di telecomunicazione ultraveloci prestati da ZAL tramite Fibra Ottica ("Fiber to the Home" o "FTTH") o con prevalente tecnologia in Fibra Ottica ("Fiber to the Cabinet" o "FTTC")
"Servizi": l'insieme dei Servizi prestati da ZAL ed indicati nella Proposta.
"Punti di Contatto": le modalità di contattare ZAL e precisamente al numero 0543774472, via fax al numero 0543774436, in sede all'indirizzo Via Luigi Galvani 18, 47122 Forlì (FC), via mail all'account zal@zaltel.it, sul sito web alla pagina http://zaltel.it/contatti/,via PEC all'indirizzo, cfo@pec.partefin.it.

Art. 1 – Oggetto

1.1 Le presenti Condizioni Generali definiscono modalità e termini secondo cui ZAL fornisce al Cliente il Servizio di accesso alla rete internet (fibra, vdsl, WDSL, a titolo non esaustivo), il Servizio telefonico (WLR, VoIP) oltre ad altri servizi aggiuntivi, opzionali, accessori (di seguito "Servizio"). Il Cliente prende atto che il Servizio se si compone di accesso ad Internet e telefonia VoIP non può rinunziare all'uno o all'altro senza rinunziare anche al complementare Servizio.

Art. 2 - Conclusione del Contratto

2.1 Il Cliente richiede a ZAL la fornitura dei Servizi descritti nella Proposta anticipandola via fax al numero telefonico 0543 774436 debitamente compilata e sottoscritta e inviando l'originale via posta ordinaria a Zal al seguente indirizzo: Zal Telecomunicazioni di C.F.O. S.r.l. Via Luigi Galvani 18,47122 Forlì (FC) e trattenendo una copia, o inviandola a mezzo PEC a cfo@pec.partefin.it. Per la validità della proposta è necessario l'invio contestuale del documento d'identità del Cliente Consumatore e la visura per il Cliente Business.
2.2 Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce a ZAL il diritto di assumere le ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente.
2.3 ZAL potrà valutare di non dare seguito all'attivazione ed erogazione del Servizio, e conseguentemente di risolvere automaticamente il rapporto contrattuale posto in essere, qualora il Cliente: non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o (se del caso) della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri; non possegga i requisiti tecnici richiesti da ZAL; risulti civilmente incapace o assoggettato a procedure fallimentari, concorsuali, di amministrazione controllata o di liquidazione; sia stato in precedenza inadempiente a ogni titolo nei confronti di ZAL; risulti iscritto nell'elenco dei protesti o soggetto a procedure esecutive.
2.4 Il Contratto si intende concluso al momento dell'attivazione del Servizio o con espressa accettazione di ZAL.

Art. 3 - Accesso e Predisposizione sede Cliente

3.1 Il Cliente autorizza sin d'ora ZAL a compiere tutto quanto necessario per la fornitura del Servizio, ivi compreso l'accesso agli immobili di sua proprietà, l'effettuazione delle verifiche tecniche e l'adempimento delle altre obbligazioni previste dal Contratto. A tal fine, ZAL invierà tecnici in data e in orari concordati con il Cliente. Qualsiasi intervento sulle Apparecchiature concesse in comodato o locazione (come di seguito descritte) e sulla rete di telecomunicazioni di ZAL dovrà essere effettuato esclusivamente da quest'ultima o da terzi da essa incaricati.
3.2 Il Cliente è tenuto, a propria cura e spese, a predisporre i locali destinati all'installazione delle Apparecchiature, eseguendo tutti gli eventuali interventi e lavori di carattere tecnologico, ambientale, elettrico e meccanico necessari, secondo le indicazioni fornite da ZAL nella Proposta. In particolare, il Cliente dovrà provvedere all'impianto elettrico di alimentazione e alla relativa presa di terra, rispondendo del loro corretto funzionamento.
3.3 Il Cliente garantisce, inoltre, l'adempimento degli obblighi previsti dalle vigenti disposizioni normative in materia di sicurezza sul lavoro, ove applicabili.

Art. 4 – Attivazione e Fornitura dei Servizi

4.1 I Servizi, salvo diverso accordo tra le Parti indicato nella Proposta, saranno attivati da ZAL entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di ZAL della Proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a ZAL, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori terzi. In caso di impossibilità di attivazione del Servizio per una determinata velocità, ZAL potrà presentare al Cliente scelte alternative a velocità decrescenti, corredate da nuovo prezzo, il Cliente potrà decidere se accettare la nuova scelta o cancellare l'ordine. Se il Servizio non può essere rilasciato per indisponibilità di risorse sul territorio, ZAL avviserà il Cliente che potrà decidere se rinunciare al Servizio oppure attendere la disponibilità delle risorse necessarie. Nel caso in cui il Servizio non possa essere attivato, il presente Contratto si intende risolto con rinuncia di qualsiasi pretesa da entrambe le parti. Gli importi eventualmente già versati dal Cliente verranno restituiti.
4.2 Il Cliente prende atto che per l'attivazione dei Servizi potrebbe essere necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso.
4.3 Il Cliente dovrà verificare la compatibilità di propri dispositivi eventualmente attivi sull'impianto telefonico, quali a titolo meramente esemplificativo i servizi di centralino, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso o dispositivi digitali, nonché dei propri Apparati (Modem) con la fornitura dei Servizi.
4.4 In funzione della tecnologia con cui vengono forniti i Servizi al Cliente e secondo quanto specificato nella Proposta, gli Apparati possono essere: a) forniti da ZAL a titolo di locazione o Comodato d'uso e; b) acquistati da parte del Cliente da ZAL o da terzi.
4.5 ZAL si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso degli Apparati forniti e di sostituirli, in qualsiasi momento.
4.6 Il Cliente prende atto ed acconsente che ZAL potrà effettuare degli aggiornamenti tecnologici (aggiornamenti software e/o modifica delle configurazioni) alla propria rete, anche in un'ottica di sviluppo dei Servizi, nonchè sugli Apparati (Modem) necessari per fruire dei Servizi. Resta inteso che, in tali casi, i Servizi e gli Apparati in uso al Cliente non subiranno limitazioni d'uso.
4.7 La fornitura dei Servizi da parte di ZAL potrà essere sospesa in caso di interventi programmati di manutenzione, che verranno comunicati con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni. ZAL potrà sospendere l'erogazione dei Servizi senza preavviso in caso di guasti alla rete o agli Apparati ZAL.

Art. 5 - Portabilità della numerazione telefonica

5.1 Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia chiedendo a ZAL l'attivazione del Servizio di Service Provider Portability (di seguito "SPP"), che sarà prestato da ZAL compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. La domanda di attivazione del Servizio di SPP dovrà essere esplicitata a ZAL nella Proposta.
5.2 Il Servizio di SPP sarà richiesto e attivato da ZAL solo dopo l'attivazione dei Servizi xDSL o Fibra in FTTH e FTTC, nonché per i Servizi di linea non attiva (LNA) con successiva portabilità della numerazione telefonica, entro circa 20 (venti) giorni lavorativi dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso.
5.3 Il Cliente prende atto che, nei casi previsti dalle Delibere AGCOM n. 274/07/CONS, 35/10/CONS e 52/09/CONS, l'attivazione del Servizio di SPP potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito alla comunicazione da parte del Cliente stesso del Codice di Trasferimento.
5.4 Il Cliente prende atto che per l'attivazione del Servizio di SPP è necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatari della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica.
5.5 Il Cliente prende altresì atto che l'attivazione del Servizio di SPP, non comporta l'automatico recesso dal rapporto contrattuale , con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del Servizio. Tale recesso è autonomo e dovrà essere comunicato dal Cliente al precedente Operatore.
Il Cliente mantiene comunque il diritto di richiedere la Portabilità del Numero, sia da terzi fornitori verso ZAL, sia da ZAL verso terzi fornitori, entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del Contratto con l'operatore di provenienza.

Art. 6 - Variazione dei Servizi e delle Modalità di Pagamento – Trasloco

6.1 Il Cliente potrà richiedere cambi tecnologia, integrazioni o variazioni relative ai Servizi ed alle modalità di pagamento dandone comunicazione scritta a ZAL. Potrà essere previsto un costo per le suddette variazioni dei Servizi. Il Cliente potrà informarsi sugli eventuali costi relativi alle variazioni richieste, contattando ZAL ai Punti di Contatto.
6.2 ZAL si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se tecnicamente e commercialmente fattibili.
6.3 La richiesta di variazione dei Servizi potrà essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento dei Servizi.
6.4 Entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, ZAL comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi, che verranno addebitati nella successiva fattura, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione.

6.5 Nel caso di trasloco del Cliente presso un nuovo indirizzo, quest'ultimo potrà richiedere a ZAL il trasferimento e l'erogazione del Servizio presso la nuova sede mediante richiesta scritta ai Punti di contatto. La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di ZAL e nel caso di esito negativo di dette verifiche, ZAL informerà tempestivamente il Cliente. I tempi di gestione del trasloco si differenzieranno in funzione della tecnologia di collegamento.
6.6 ZAL addebiterà al Cliente i costi di gestione per il trasloco. Il Cliente prende atto che il trasloco potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento e/o dell'offerta commerciale sottoscritta e che tale eventuale variazione verrà tempestivamente comunicata da ZAL. Nei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, questi verranno mantenuti, salvo il recesso da parte del Cliente

Art. 7 - Predisposizione ed installazione degli Apparati

7.1 L'attivazione dei Servizi richiesti dal Cliente potrà essere preceduta da un'attività di predisposizione degli Apparati necessari e tale installazione potrà essere effettuata in autonomia da parte dello stesso, inserendo i parametri di configurazione forniti da ZAL sui suoi apparati oppure da parte di ZAL. In caso di configurazione autonoma da parte del Cliente, ZAL non può rispondere di un'eventuale non accesso ai Servizi causati da una non corretta configurazione.
7.2 La predisposizione di cui al paragrafo 75.1, ove necessario, è indispensabile per garantire la fruizione del Servizio, nel momento in cui avverrà il passaggio della linea telefonica dalla rete di altro operatore di telecomunicazione alla rete ZAL.
7.3 Il Cliente prende atto che, per motivi tecnici, nel periodo intercorrente tra la predisposizione degli Apparati e l'attivazione dei Servizi potrebbero esserci delle limitazioni nell'utilizzo dei Servizi e degli apparati già presenti.

Art. 8 - Utilizzo dei Servizi e degli Apparati

8.1 Il Cliente utilizzerà i Servizi e gli Apparati ZAL in conformità alle leggi, ai regolamenti vigenti ed a quanto previsto nel Contratto, nonchè nel rispetto dei diritti dei terzi. Resta in ogni caso inteso che i Servizi non potranno essere fruiti dal Cliente al di fuori del territorio nazionale italiano.
8.2 Per la fruizione dei Servizi potranno essere impiegati Apparati ZAL o Apparati del Cliente che dovranno essere omologati e conformi agli standard internazionali ed in perfetto stato di funzionamento.
8.3 Qualora gli Apparati del Cliente presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o disturbare i Servizi, o creino rischi per l'incolumità fisica di persone, ZAL potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando tali Apparati siano disconnessi dal punto terminale di rete; in tal caso, ZAL informerà immediatamente il Cliente della sospensione, specificando i motivi della stessa.
8.4 Il Cliente sarà responsabile dell'utilizzo dei Servizi e degli Apparati da parte dei propri dipendenti e da terzi in genere. Il Cliente non potrà rivendere i Servizi a terzi, nemmeno parzialmente.
8.5 Il Cliente utilizzerà i Servizi secondo criteri di buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei Servizi, quali a titolo esemplificativo conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico.
8.6 L'utilizzo dei Servizi non dovrà comportare la trasmissione e/o divulgazione di lettere a catena o "spam". Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge o da altre previsioni del presente Contratto, il Cliente si impegna a: (a) operare per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni della legge italiana in materia di tutela, civile e penale, di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche; (b) utilizzare il Servizio in conformità a tutte le disposizioni legislative e regolamentari; (c) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti; (d) non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, in parti colare diritti d'autore, marchi di fabbrica, segni distintivi, brevetti e altri diritti di terzi derivanti dalla legge, dal Contratto o dalla consuetudine; (e) non danneggiare o violare o tentare di violare comunque il segreto della corrispondenza; (f) non violare la sicurezza degli archivi e dei computer della rete, non violare la privacy di altri utenti della rete, leggendo o intercettando la posta elettronica loro destinata e non compromettere il funzionamento della rete e degli apparecchi che la costituiscono con programmi (virus, trojan horses, etc.) costruiti appositamente;(g) utilizzare il Servizio esclusivamente in relazione all'ambito della propria attività; (h) preservare con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità della Password e/o del codice di identificazione del Cliente, impedendo che queste siano utilizzate impropriamente, indebitamente e senza sua autorizzazione e rimanendo comunque responsabile di qualsiasi danno arrecato a ZAL o a terzi. Il Cliente si impegna altresì a notificare immediatamente e comunque per iscritto a ZAL lo smarrimento, il furto o la perdita di credenziali eventualmente comunicate da ZAL. Il Cliente garantisce che qualunque materiale immesso nelle aree pubbliche, eventualmente fornitegli daZAL, sia originale, con eccezione di eventuali estratti di materiale protetto da diritto d'autore che potranno essere immessi solo con il permesso scritto del titolare e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso. Il Cliente terrà indenne ZAL da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità,
spese, anche legali, subite o sostenute da ZAL, inoltre la manleverà da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi nei loro confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal presente Contratto o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del Cliente ed alle garanzie prestate con la sottoscrizione del Contratto medesimo.
8.7 Qualora il Cliente violi gli obblighi previsti dal presente articolo 8, ZAL potrà, senza preavviso, sospendere, in tutto o in parte, la fornitura dei Servizi.
8.8 I beni consegnati in comodato d'uso o locazione rimarranno di proprietà di Zal e dovranno essere restituiti alla stessa in ogni caso di risoluzione del Contratto. In caso di mancata restituzione dell'Apparecchiatura (con accessori, manuali, Cd-Rom e quant'altro consegnato da Zal) entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura del Servizio, Zal addebiterà il costo della stessa al valore di mercato di quel momento.
8.9 ZAL provvederà gratuitamente a riparare o sostituire solo le apparecchiature concesse in comodato o locazione, malfunzionamenti, difettose o comunque non idonee all'uso, tranne nell'ipotesi in cui risulti che il difetto o il guasto siano imputabili a imperizia, manomissione, negligenza e/o incuria nell'uso o conservazione delle stesse. In tali casi, ZAL provvederà alla sostituzione/riparazione dietro opportuno corrispettivo, al prezzo di volta in volta indicato da Zal.
8.10 ZAL, nel rispetto della delibera AGCOM 348/18/CONS relativa al cd. "Modem libero", offre la possibilità al Cliente di avere accesso a Internet utilizzando un modem di sua libera scelta per tutte le tecnologie, fatta eccezione per quella FWA (WDSL), in conformità alla restrizione prevista dall'Autorità. ZAL indica sul proprio sito web l'elenco degli apparati certificati, nonché i parametri di configurazione degli stessi.

Art. 9 - Responsabilità per i Servizi

9.1 In caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione dei Servizi o risoluzione guasti ovvero di errore nell'inserimento dei dati del Cliente negli elenchi telefonici per cause imputabili a ZAL, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi che indica anche i casi di indennizzi automatici. Restano ferme le previsioni contenute nelle norme inderogabili di legge.
9.2 ZAL non sarà responsabile dei danni derivanti al Cliente in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi, o malfunzionamenti dei Servizi dovuti a fatto del Cliente o dei dipendenti o di terzi o dipendenti da caso fortuito o eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici nel momento di passaggio dalla rete di altro operatore di telecomunicazioni alla rete ZAL. ZAL non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi sul Servizio effettuati da parte del Cliente o dei suoi dipendenti ovvero da parte di terzi non autorizzati da ZAL, da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli Apparati del Cliente.
9.3 Resta inteso che ZAL non sarà responsabile per danni derivanti al Cliente, causati da attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione dei Servizi o disponessero la sospensione o revoca della licenza.
9.4 La responsabilità per l'utilizzo dei Servizi che il Cliente potrà offrire a terzi, rimarrà esclusivamente in capo al Cliente stesso che dovrà altresì provvedere agli adempimenti normativi necessari.
9.4 ZAL si impegna, salvo espressa deroga, a rispettare i valori degli indicatori di cui agli allegati 1 e da 9 a 11 di cui all'Allegato A alla Delibera n. 156/23/CONS. Il Cliente può utilizzare il servizio di verifica messo a disposizione da Agcom su www.misurainternet.it. Qualora il Cliente riscontri valori misurati dagli indicatori peggiorativi rispetto a quelli dichiarati può inviare, entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove il Cliente, a fronte dell'effettuazione di un'ulteriore misurazione certificata, non riscontri il ripristino dei livelli di qualità entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, il medesimo ha facoltà di recedere senza costi dal Contratto mediante comunicazione inviata a ZAL con Raccomandata A.R. o PEC. In alternativa, il Cliente ha il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia. In caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del Servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 della Delibera 156/23/CONS, il Cliente può richiedere gli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, gli indennizzi e la procedura tramite ConciliaWeb sono alternativi al recesso e alla possibilità di aderire ad una diversa offerta.

Art. 10- Servizio Clienti - Comunicazioni a ZAL - Reclami

10.1 Le eventuali segnalazioni e richieste relative a malfunzionamenti nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio dovranno essere comunicate a ZAL ai Punti di Contatto indicati sul nostro sito web all'indirizzo http://zaltel. it/contatti-assistenza/ oppure per iscritto a Zal Telecomunicazioni di C.F.O. S.r.l. - Servizio Reclami - all'indirizzo indicato nei Punti di contatto. È sempre attivo l'account per segnalazione guasti dedicato ai clienti helpdesk@zaltel.it Le parti si danno reciprocamente atto che l'invio di comunicazioni attraverso il sistema di posta elettronica è parificato, a tutti gli effetti, a scrittura privata ai sensi dell'art. 2702 del Codice civile.
10.2 In fase di assistenza, la fattispecie di "Intervento a Vuoto" si verifica nel caso in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente per un malfunzionamento dei Servizi, venga accertato che la rete di ZAL è funzionante oppure il malfunzionamento, se effettivamente riscontrato, è indotto da cause non imputabili a ZAL (ad es. prodotti tecnicamente non compatibili presenti nella sede del Cliente, errata configurazione degli apparati da parte del Cliente) o il Cliente non è reperibile. Al verificarsi delle circostanze suddette ZAL addebiterà al Cliente, a titolo di "Intervento a Vuoto" un importo pari al diritto di uscita (qualora l'intervento di assistenza venga effettuato in sede Cliente) sommato alle ore effettivamente impiegate. La tariffa oraria sarà quella in vigore al momento dell'intervento e sarà comunicata al Cliente prima dell'intervento stesso.
10.3 Al Cliente sarà dato riscontro di quanto sopra con la massima celerità, e nei casi particolarmente complessi, il Cliente potrà chiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento delle attività poste in essere con la facoltà per lo stesso di interrompere ex articolo 1454 Codice civile il Contratto.

Art. 11 - Dati personali del Cliente - Comunicazioni al Cliente

11.1 Al fine di consentire l'erogazione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire a ZAL i propri dati identificativi anche attraverso una copia del documento di riconoscimento, un numero telefonico di riferimento per eventuali contatti da parte di ZAL, nonché l'indirizzo e-mail preferito. Qualunque variazione di tali dati dovrà essere comunicata tempestivamente dal Cliente a ZAL con le modalità ed agli indirizzi di cui all'art. 10. Resta inteso che ZAL si riserva la facoltà di

sospendere, in tutto o in parte, i Servizi nel caso in cui il Cliente abbia fornito dati identificativi non corretti o veritieri.
11.2 Tutte le comunicazioni inviate da ZAL all'ultimo indirizzo, o recapito telefonico, o recapito di posta elettronica, indicato nella Proposta o reso noto a ZAL successivamente, si reputeranno da questi conosciute.

Art. 12 - Corrispettivi - Fatturazioni – Pagamenti

12.1 Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo dei Servizi sarà effettuato dal Cliente entro il termine indicato nella relativa fattura. Per i Clienti con Partita IVA su tutti gli importi dovuti sarà applicata l'IVA dovuta.
12.2 La fattura verrà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente, salvo richiesta da parte di quest'ultimo dell'invio in formato cartaceo. Per l'invio in formato cartaceo potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione. Il Cliente acconsente a tali trasmissioni con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali.
12.3 I corrispettivi periodici (Importi Mensili), saranno fatturati con cadenza mensile. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio.
12.4 Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dal Cliente con i mezzi indicati nella Proposta. Resta inteso che ZAL si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi nel caso in cui siano stati forniti dati identificativi bancari non corretti.
12.5 In caso di ritardo nei pagamenti decorreranno a carico del Cliente Consumatore interessi di mora, calcolati nella misura del tasso medio per i crediti personali e altri finanziamenti alle famiglie effettuati dalle banche nel trimestre precedente. Per i Clienti Business, gli interessi di mora in caso di ritardo nei pagamenti saranno disciplinati e determinati in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 231/2002. E' fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
12.6 ZAL segnalerà al Cliente gli eventuali ritardi riscontrati nel pagamento delle fatture.
12.7 ZAL, in caso di ritardo nei pagamenti dei corrispettivi dovuti dal Cliente, si riserva la facoltà di affidare il recupero dei propri crediti (ivi incluse le somme dovute dal Cliente a titolo di risarcimento del danno subito, nonché gli interessi di mora) ad una società esterna.
12.8 In caso di inadempimento totale o parziale del Cliente all'obbligo di pagamento delle fatture, ZAL potrà sospendere il Servizio non pagato e, ove tecnicamente inscindibili, anche gli altri eventuali servizi ad esso collegati, decorsi 40 (quaranta) giorni dalla relativa comunicazione al Cliente effettuata in conformità alla normativa vigente. Decorsi 15 (quindici) giorni solari dalla data di sospensione del Servizio, ZAL potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del c.c. Resta inteso che la sospensione non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante detto periodo. La riattivazione dei Servizi, a seguito del pagamento effettuato dal Cliente, darà diritto a ZAL di richiedere al Cliente il rimborso dei costi sostenuti.
12.9 Nel caso in cui il Cliente intenda sollevare reclami sulla fatturazione, potrà farlo mediante comunicazione, ai sensi del precedente articolo 10.
12.10 L'invio del reclamo non sospende l'obbligo di pagamento degli importi non contestati, fermo restando quanto previsto dall'articolo 12.5 ed ogni altra conseguenza di legge nel caso in cui le somme contestate dovessero risultare dovute.
12.11 ZAL esaminerà il reclamo e comunicherà al Cliente i risultati della verifica entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. Qualora risultino importi pagati in eccesso dal Cliente, verranno rimborsati, nel termine di 60 (sessanta) giorni dalla data di risoluzione del reclamo, mediante accredito sulla fattura successiva, oppure versati direttamente a quest'ultimo. Scaduto il predetto termine, l'Azienda riconoscerà al Cliente, su richiesta di quest'ultimo, un importo pari a euro 5,16 per ogni giorno di ritardo ulteriore e fino al massimo della cifra corrispondente a quella del rimborso.

Art. 13 - Traffico anomalo

13.1 ZAL si riserva il diritto di sospendere il Servizio, anche in via precauzionale nell'interesse del Cliente, in caso in cui sia/siano rilevato/i: a) traffico anomalo per direttrice o per volumi rispetto al profilo/consumo medio del Cliente oppure; b) consumi anomali (in termini di minuti di connessione) nell'accesso ad Internet, anche al fine di preservare la velocità e la continuità del Servizio. La sospensione potrà essere totale o parziale, previa comunicazione al Cliente con qualsiasi mezzo, anche mediante contatto telefonico o invio di email. Tale facoltà non costituisce in nessun modo un obbligo da parte di ZAL che conserva il diritto di pretendere il pagamento del traffico svolto mediante la linea del Cliente indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato.
13.2 Il Servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativo al traffico svolto attraverso la sua linea ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste da ZAL.
13.3 In caso di piano tariffario flat, verificata l'effettuazione di traffico anomalo ZAL potrà comunicare la sostituzione dell'offerta tariffaria sottoscritta con altra di tipo diverso a consumo. Il Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza l'applicazione di costi connessi al recesso.

Art. 14 - Deposito cauzionale

14.1 Il Cliente si impegna a versare, su richiesta motivata di ZAL, un deposito cauzionale infruttifero il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi richiesti e degli Apparati forniti. ZAL potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale, nel caso in cui esso non risulti più adeguato.
14.2 ZAL potrà sospendere i Servizi, previo avviso telefonico, qualora il Cliente non adempia tempestivamente a quanto previsto al paragrafo precedente. In caso di sospensione, i Servizi saranno riattivati successivamente al versamento od adeguamento del deposito cauzionale dovuto.
14.3 Per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo verso il Cliente, ZAL potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale.
14.4 ZAL provvederà, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di cessazione del Contratto a restituire al Cliente le somme versate a titolo di deposito cauzionale, purché risultino interamente adempiute le obbligazioni derivanti dal Contratto.

Art. 15 – Comunicazioni e modifiche in corso di erogazione

15.1 ZAL potrà procedere alla modifica delle specifiche tecniche dei Servizi per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che saranno specificamente indicate al Cliente a mezzo di idonee comunicazioni. Salvo che sia diversamente indicato, di volta in volta, da ZAL, eventuali modifiche apportate da ZAL alle presenti Condizioni Generali (ivi inclusi i corrispettivi per i Servizi) non saranno applicate relativamente ai Clienti che, alla data in cui dette modifiche debbano considerarsi efficaci, abbiano già sottoscritto con ZAL un Contratto avente il medesimo oggetto. Qualora ZAL modifichi le presenti Condizioni Generali di Contratto, dette modifiche avranno effetto solo dopo 30 (trenta) giorni dalla data in cui saranno portate a conoscenza del Cliente attraverso i mezzi di informazione e/o, in ogni caso, comunicate unitamente alle fatture o con separato avviso presso il recapito di cui al successivo articolo. Qualora tali modifiche debbano considerarsi sfavorevoli al Cliente, quest'ultimo avrà la facoltà di recedere con effetto immediato dal presente Contratto, senza applicazione di penali, nel termine di 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione delle modifiche medesime effettuata ai sensi del presente articolo. La comunicazione di recesso da parte del Cliente dovrà essere trasmessa secondo le modalità previste per il recesso. Le Condizioni Generali di Contratto vigenti potranno essere in ogni momento verificate sul Sito Istituzionale.
15.2 Le modifiche di cui al precedente articolo potranno includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, eventuali nuove e/o differenti opzioni con riferimento alla velocità di download e/o di upload, al Piano Tariffario e alla Durata.
15.3 ZAL avrà altresì il diritto potestativo ed insindacabile di sospendere in qualsiasi momento l'erogazione dei Servizi, previo preavviso di 5 (cinque) giorni pubblicato sulla home page, in caso di mutamento delle condizioni anche tecniche e normative relative alla fornitura dei Servizi, fatte in ogni caso salve le eventuali sospensioni dovute all'ordinaria/straordinaria manutenzione dei servizi Web e/o dei sistemi delle reti di accesso o a malfunzionamenti non direttamente attribuibili a ZAL applicabili.

Art. 16 - Durata del Contratto – Recesso

16.1 Il Contratto ZAL avrà efficacia dalla data della sua conclusione e sarà a tempo indeterminato. Il presente Contratto potrà avere durate specifiche se concordate con il Cliente in funzione dei Servizi prescelti dal Cliente, anche in ragione di eventuali offerte promozionali e/o sconti, in particolare, Il Cliente che sia microimpresa piccola impresa o organizzazione senza scopo di lucro può acconsentire esplicitamente a non applicare l'art. 98 septies-decies co. 1 D.lgs. 259/03 e relativo articolo 5 dell'Allegato B della delibera 307/23/CONS, pattuendo con ZAL un primo periodo di impegno contrattuale superiore a 24 mesi. Le medie e grandi imprese pattuiscono liberamente con ZAL le condizioni di durata. Fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 16.6, entrambe le parti avranno la facoltà di recedere in ogni momento con preavviso di 30 (trenta) giorni da comunicare a mezzo fax, raccomandata o PEC ai punti di contatto di ZAL.
16.2 In caso di cessazione del Contratto prima dell'eventuale vincolo contrattuale, oltre al pagamento del servizio fino all'effettivo giorno di disattivazione, il Cliente dovrà corrispondere a Zal un costo tecnico di disattivazione pari a: 80,00 € +IVA per ciascuna linea xDSL; 15,00 € + IVA per ciascuna linea Voip;), salve diverse determinazioni tra le Parti, oltre eventuali costi di recesso in conformità alla normativa nonché rate per beni o servizi accessori che siano stati rateizzati per un periodo più lungo rispetto al Servizio principale.
16.3 Dopo il primo impegno contrattuale, quindi, dopo i primi 24 mesi salvo diversamente pattuito, il Cliente ha diritto di recedere in qualsiasi momento con un preavviso di 30 (trenta) giorni senza incorrere in alcuna penale né costo di disattivazione.
16.4 Nel caso di Cliente Consumatore, resta intesto il diritto di ripensamento, ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo. Se il Contratto è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà recedere dal Contratto senza penali e costi entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione del Contratto. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 59 del Codice del Consumo, il Cliente accetta espressamente la perdita del diritto di recesso di cui agli artt. 52 e ss. se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del Cliente a seguito della piena esecuzione del Contratto.
16.5 ZAL ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto con effetto immediato mediante comunicazione a mezzo raccomandata A/R e/o PEC qualora ricorra alcuna delle circostanze di cui all'articolo 2.3
16.6 In ipotesi di guasto e/o difetto di funzionamento che impedisca totalmente l'utilizzo dei Servizi per un periodo ininterrotto che superi i 30 (trenta) giorni, il Cliente potrà recedere dal Contratto, con effetto immediato, mediante invio a ZAL di semplice comunicazione scritta.
16.7 L'esercizio del recesso non escluderà l'obbligo per il Cliente di pagare il corrispettivo dei Servizi utilizzati.
16.8 Le previsioni di cui all'articolo 12.5 che precede trovano applicazione anche in caso di risoluzione da parte di ZAL del presente Contratto per inadempimento del Cliente (fatto salvo, in quest'ultimo caso, il risarcimento del maggior danno).
16.9 Il Cliente è tenuto a pagare i corrispettivi per i Servizi usufruiti, comprensivi di eventuali canoni mensili relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di efficacia del recesso sino al successivo momento di effettiva disattivazione dei Servizi.

Art. 17 - Risoluzione del Contratto

17.1 Impregiudicata ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dal Contratto o dalla legge, ZAL potrà risolvere il Contratto, in tutto o in parte, ai sensi dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, restando in ogni caso salvo il diritto alla riscossione dei corrispettivi dovuti dal Cliente ed il risarcimento del maggior danno: a) nel caso in cui il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia sottoposto a procedure esecutive, sia sottoposto a falli-

mento o ad altre procedure concorsuali; b) nel caso di violazione da parte del Cliente delle obbligazioni previste dagli articoli 8.1 (Utilizzo dei Servizi ed Apparati), art. 8.2 (Omologazione e conformità a standard internazionali degli Apparati del Cliente), art. 8.4 (Divieto di rivendita dei Servizi), art. 8.5 (Uso improprio e divieto di Uso Pubblico dei Servizi), art. 8.6 (Utilizzo del Servizio Internet),14.2 (Mancata prestazione della garanzia), 21.5 (Mancato pagamento Apparati). c) nel caso in cui la prestazione dei Servizi sia sospesa a causa del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente e siano trascorsi 15 (quindici) giorni dalla suddetta sospensione.

Art. 18 – Legge applicabile- Foro competente - Conciliazione delle controversie

18.1 Il presente accordo è regolato dalla legge italiana.
18.2 Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione in conformità all'art. 3 del "Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche" approvato dall'AGCOM con la delibera n. 203/18/CONS e s.m.i.. Inoltre, ai sensi dell'art. 4 dello stesso Regolamento, le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai Co.re.com e, ove previsto, dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prevedono la relativa partecipazione tramite la piattaforma Conciliaweb.
18.3 Fermo quanto disposto nel precedente comma, per ogni controversia derivante dall'interpretazione o esecuzione del presente Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Forlì. Nel caso di Cliente Consumatore, è competente il foro di residenza o di domicilio eletto da quest'ultimo.

Art. 19 – Proprietà intellettuale

19.1 Il Cliente riconosce e accetta: che qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritti di progettazione, Know how, marchio e ogni altro diritto di proprietà intellettuale, in qualsiasi forma e ovunque tutelabili, utilizzato in relazione al Servizio e/o Apparecchiatura per il Servizio, rimarrà sempre e comunque di proprietà di ZAL.
19.2 Senza limitazione per quanto sopra detto, che il Cliente non è autorizzato a usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di ZAL e/o della controllante e/o di qualunque affiliata di ZAL, senza il previo consenso scritto di ZAL.

Art. 20 - Cessione del Contratto

20.1 Il Contratto, così come i diritti e gli obblighi da esso scaturenti, non potrà essere ceduto dal Cliente a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente, senza il previo consenso scritto di ZAL.
20.2 ZAL è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto e i relativi diritti, senza necessità di preventivo consenso scritto del Cliente, a qualsiasi società controllata o collegata ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 cod. civ., nonché a società controllanti, controllate da o collegate alla comune controllante a condizione che il cessionario si assuma tutti i diritti e le obbligazioni di ZAL verso il Cliente in base al presente accordo. Il Cliente riconosce espressamente il diritto di ZAL alla cessione del Contratto nei termini sopra previsti, con conseguente esclusione di ZAL da ogni responsabilità.

Art. 21 – Condizioni di vendita degli Apparati

21.1 Qualora previsto dalla Proposta gli Apparati potranno essere acquistati dal Cliente presso i canali di vendita messi a disposizione da ZAL alle condizioni qui di seguito specificate oltre a quelle espressamente indicate in Proposta. ZAL funge da distributore, mentre il produttore è la società importatrice/ produttrice degli Apparati, diversa da ZAL, i cui estremi sono indicati nell'apposita targhetta fissata sugli Apparati stessi.
21.2 Il Contratto di vendita rimane autonomo ed indipendente dal Contratto per la fornitura dei Servizi, ferma restando la disciplina prevista per quest'ultimo anche per il Contratto di vendita in quanto applicabile.
21.3 Il Contratto di vendita si intende concluso nel momento dell'accettazione scritta da parte di ZAL della Proposta sottoscritta dal Cliente o, in mancanza, al momento della consegna degli Apparati. La proprietà degli Apparati con tutti i rischi ed oneri correlati si intende trasferita al momento della consegna degli Apparati.
21.4 Il pagamento del prezzo degli Apparati avverrà nelle modalità e con i mezzi previsti nella Proposta. In caso di pagamento dilazionato del prezzo, la mancata corresponsione, ad opera del Cliente, anche di un solo importo, nei termini indicati in fattura, darà diritto a ZAL di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita. ZAL avrà altresì il diritto di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita degli Apparati in ogni caso di cessazione del Contratto per la fornitura dei Servizi.
21.5 Resta inteso che l'inadempimento, anche parziale, di quanto previsto ai precedenti commi darà diritto a ZAL di risolvere immediatamente ed integralmente il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c..
21.6 Gli Apparati saranno consegnati al Cliente, nel solo territorio italiano, a cura e spese di ZAL. La consegna di quanto ordinato si intende al piano strada salvo quanto diversamente specificato da ZAL.
21.7 ZAL garantisce che gli Apparati sono coperti da garanzia di legge per tutti i difetti dei materiali e di costruzione valida su tutto il territorio nazionale.

Art. 22 – Servizio di Accesso a Internet

22.1 Il servizio di Accesso a Internet è erogato con le modalità, caratteristiche e limiti indicati nel Contratto. Previo consenso del Cliente, ZAL può attivare ed erogare tale Servizio con una tecnologia diversa da quella inizialmente richiesta se, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnico-ambientale, risulti opportuno per garantire l'erogazione efficiente del Servizio al Cliente.
22.2 Il Cliente prende atto che per fruire correttamente del Servizio deve attenersi scrupolosamente alle procedure e alle istruzioni di sicurezza indicate da ZAL.
22.3 Il Cliente prende atto che l'erogazione del Servizio di Accesso a Internet presuppone la presenza del flusso elettrico e il corretto funzionamento della rete eventualmente gestita da operatori terzi. Il Cliente dichiara di essere stato informato della necessità di proteggere gli apparati per la connessione ad Internet, anche implementando un gruppo di continuità. Pertanto, manleva ZAL da eventuali disfunzioni o disservizi e si obbliga a corrispondere a ZAL il valore dell'apparato danneggiato, qualora fornito dalla stessa in comodato d'uso.
22.4 Fatto salvo quanto indicato al punto 9.5, il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive per l'accesso e la navigazione in Internet dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da ZAL, quali: (a) le condizioni della linea fisica di accesso; (b) la capacità dei server cui ci si collega; (c) il livello di congestione della rete Internet; (d) l'eventuale adozione di pratiche di prioritarizzazione (Q.o.S. – Quality of service); (e) le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato; (f) il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e problematiche inerenti la sua non corretta installazione e configurazione, se effettuata da terzi.
22.5 Il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato circa la necessità di dotarsi di sistemi Firewall, Antivirus e/o sistemi equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e distruzione dei dati archiviati.
22.6 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, ZAL 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 di ZAL per le conseguenze da ciò derivanti.
22.7 ZAL si riserva in ogni caso di attuare occasionali limitazioni di banda con tecniche di network management e prioritarizzazione 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 dei servizi offerti ai propri Clienti.
22.8 Il Servizio di Accesso a Internet tramite rete fissa wireless (FWA), se non diversamente indicato nella Proposta, è fornito mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa, attraverso l'installazione da parte di un tecnico incaricato da ZAL, presso la sede del Cliente, di un'antenna che dovrà avere visibilità ottica con la stazione base di ZAL.
22.9 Il Cliente prende atto ed accetta che, per i servizi forniti con accesso wireless mediante utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze (es. Wi-Fi), ZAL non può garantire la qualità del Servizio e non può, pertanto, essere ritenuto responsabile per disservizi derivanti da interferenze elettromagnetiche indipendenti dalla stessa. Inoltre, il Cliente prende atto ed accetta che, in ogni caso, la fruizione dei servizi in modalità wireless potrebbe essere influenzata dalla distanza della stazione base di riferimento e dalle condizioni dello spettro elettromagnetico, nonché da situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente. In tal caso, la corretta esecuzione del Contratto potrebbe richiedere l'installazione di ulteriori e necessari componenti per consentire l'erogazione del Servizio, che, salvo diversa previsione, sarà effettuata a cura e a spese del Cliente.
22.10 Per il Servizio WDSL, l'installazione dell'antenna necessaria per il funzionamento del Servizio, verrà effettuata previa verifica di fattibilità dai tecnici incaricati da ZAL. Il costo dell'installazione è indicato nella Proposta. Per installazione standard si intende:
- installazione dell'antennta su un supporto adeguato e preesistente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, palo per antenna, etc.);
- posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima di 20 mt;
- tempo di intervento massimo di 2 (due) ore lavorative (in caso di un solo tecnico impiegato) o di 1 (una) ora lavorativa (in caso di due o più tecnici impiegati); Qualora il tecnico impiegato rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto all'installazione standard o nell'ipotesi di espressa richiesta da parte del Cliente, gli stessi dovranno essere preventivamente comunicati al fine di consentire al Cliente medesimo di autorizzare espressamente eventuali oneri aggiuntivi a suo carico. Qualora autorizzati dal Cliente, gli oneri aggiuntivi resteranno ad esclusivo carico del Cliente e verranno fatturati con il primo ciclo di fatturazione.

Art. 23 – Servizio di telefonia fissa

23.1 ZAL offre il Servizio telefonico accessibile al pubblico o altro Servizio di comunicazione elettronica che consente al Cliente, direttamente o indirettamente (mediante rivendita del Servizio di fonia e/o accesso di altro operatore), di originare e/o ricevere comunicazioni vocali, con le modalità, caratteristiche tecniche e i limiti indicati nella Proposta.
23.2 Il Servizio di telefonia fissa offerto con Tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga a Internet, flusso elettrico continuo e interoperabilità degli apparati usati dal Cliente. Il Cliente prende atto che: (i) l'assenza del flusso elettrico, (ii) le problematiche di interoperabilità relative ad apparati non forniti da OPERATORE; (iii) l'indisponibilità di un Servizio di accesso a banda larga continuo e ininterrotto quando lo stesso sia fornito da terzi, determinano l'impossibilità di originare e/o ricevere comunicazioni, per causa non imputabile a ZAL. Il Cliente prende altresì atto che: (i) la qualità del Servizio VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento a Internet sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati nel proseguo del presente Contratto, indipendenti da ZAL; (ii) il Servizio VoIP non si configura necessariamente come un Servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come un'applicazione a valore aggiunto erogabile appunto su un accesso ad internet a banda larga.
23.3 Il Cliente riconosce ed accetta che l'attivazione del Servizio di telefonia fissa in modalità WLR non garantisce il funzionamento di eventuali servizi accessori forniti da terzi e che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica del Cliente (quali, a titolo esemplificativo, allarmi, telesoccorso, filodiffusione, ecc.).
Inoltre, il Cliente riconosce ed accetta che le attività tecniche necessarie all'attivazione del Servizio in modalità WLR potrà determinare una discontinuità del Servizio, normalmente limitata al giorno di effettuazione della variazione di ZAL.

Il Cliente prende atto che l'erogazione del Servizio potrebbe subire limitazioni o interruzioni in caso di mancanza di energia elettrica nell'edificio del Cliente stesso e/o all'interno del condominio in cui è inserito. In tale eventualità il Cliente non avrà diritto ad alcuna indennità, risarcimento o somme di denaro a nessun titolo quale conseguenza diretta o indiretta della mancata fruizione del Servizio.
Nel caso in cui il Servizio non potesse, per ragioni tecniche o organizzative, essere attivato in modalità WLR con ZAL come operatore unico il Cliente ne verrà informato con apposita comunicazione.
Nel caso in cui si rendessero successivamente disponibili i Servizi WLR con ZAL come operatore unico, ZAL procederà, previo avviso al Cliente, all'attivazione dei Servizi in tale modalità.
23.4 La Numerazione Geografica è associata nei sistemi di ZAL al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto del Servizio al quale è destinata. Il Servizio al quale è destinata la Numerazione Geografica può essere fruito dal Cliente unicamente nello specifico domicilio al quale è associata la Numerazione Geografica salvo sia diversamente stabilito dal Contratto; in tal ultimo caso, la Numerazione Geografica può essere utilizzata dal Cliente esclusivamente nell'ambito distrettuale di appartenenza.
23.5 Il Servizio di telefonia fissa include l'accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali. Ai fini dell'accesso ai servizi di emergenza, ZAL provvede alla localizzazione delle chiamate nella misura in cui sia tecnicamente fattibile. Il Cliente prende atto che quando il Servizio è offerto con tecnologia VoIP l'accesso ai servizi di emergenza dipende anche dalla continuità del Servizio elettrico.
23.6 Il Cliente del Servizio di telefonia fissa ha diritto ad essere inserito gratuitamente negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico. A tal fine, ZAL sottopone al Cliente un apposito modulo da compilare, contenente
anche le indicazioni sulle modalità di fornitura degli elenchi, di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente, secondo quanto stabilito dalla normativa applicabile.
23.7 Per garantire l'esercizio del diritto suddetto, ZAL inserisce i dati forniti dal Cliente nell'archivio elettronico unico (DBU). Il Cliente prende atto del fatto che la realizzazione degli elenchi telefonici è curata da soggetti terzi. ZAL non risponde del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli elenchi telefonici, ove imputabili a questi ultimi o al Cliente stesso.
23.8 Servizio Accessorio a quello di Telefonia è il Servizio di Centralino in Cloud (VoIP PBX). Il Servizio di centralino telefonico virtuale svolge le funzionalità tipiche di un centralino tradizionale. ZAL consente al Cliente dotato di adeguato accesso a Internet, di utilizzare il Servizio VoIP PBX tramite numerazioni geografiche, sia singole che in selezione passante (GNR), nuove e in Number Portability.
23.9 Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio è caratterizzato da tecnologia in continua evoluzione e, pertanto, le caratteristiche tecniche dei servizi stessi e le condizioni dell'offerta potranno essere modificati quando ciò sia reso necessario dall'evoluzione tecnologica e da esigenze di fornitura e/o organizzazione di ZAL, in questo caso quest'ultima ne darà pronta e adeguata comunicazione al Cliente.
23.10 Per usufruire del Servizio, il Cliente potrà dotarsi delle apparecchiature elettriche ed elettroniche messe a disposizione da ZAL per come stabilito nella Proposta di Contratto.

Articolo 24 – SIM Back up

24.1 Il Servizio SIM Backup è una soluzionetecnologica di business continuity che garantisce la sicurezza e la continuità operativa di qualsiasi business. È un Servizio di backup in alta affidabilità a sostegno della connessione principale, sia essa su cavo XDSL o FTTC, o fibra FTTH/Dedicata o via radio (Hiperlan/wireless).
24.2 Il Servizio Back-up è studiato per sopperire a situazioni di indisponibilità del collegamento principale, tale connessione è fornita da ZAL in best effort. Altri usi del Servizio, come l'impiego per la fruizione di servizi mobili, non sono abilitati né consentiti.
24.3 L'eventuale SIM di back-up condivide lo stesso indirizzo IP WAN del collegamento ad Internet primario al quale è associata. In caso di down della linea primaria associata, la rete di ZAL instrada automaticamente il traffico dati verso la SIM in ingresso. È necessario che l'apparato CPE ubicato presso la sede utente instradi il traffico in uscita attraverso la SIM in caso di down della linea primaria. Eventuali classi di indirizzi IP aggiuntivi verranno instradati nella stessa modalità qui descritta. Una volta ripristinato il collegamento primario, la rete di ZAL instraderà il traffico dati
verso la linea principale.

Articolo 25 – Firewall

25.1 ZAL fornisce sistemi Firewall per la messa in sicurezza della rete dei Clienti compresi di installazione, configurazione ed assistenza. Le caratteristiche tecniche ed economiche del Servizio saranno indicate nella Proposta di Contratto sottoposta al Cliente.
25.2 I sistemi Firewall sono erogati tramite Apparati concessi al Cliente in comodato o in locazione.

Articolo 26 – Disposizioni finali

26.1 Le presenti Condizioni Generali sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura del Servizio.
26.2 Tutti gli allegati costituiscono parte integrante del presente Contratto. In particolare, il Cliente dichiara di avere espressamente esaminato, preso conoscenza e approvato gli allegati alle presenti Condizioni Generali.
26.3 Eventuali ritardi od omissioni di una delle Parti nel far valere un diritto o nell'esercitare una facoltà non potrà essere interpretato quale rinuncia al potere di farlo valere o di esercitarla in un qualsiasi momento successivo.

Condizioni Generali di Contratto

Aggiornamento
11 Settembre 2024

Il Cliente richiede a ZAL Telecomunicazioni di C.F.O. S.r.l. l'attivazione del Servizio individuato nella Proposta, accettando le condizioni del Servizio come indicate anche nella Sintesi Contrattuale.

Firma _____

Data _____

Il Cliente dichiara di accettare le Condizioni Generali di Contratto dei Servizi di comunicazioni elettroniche di ZAL Telecomunicazioni di C.F.O. S.r.l.

Firma _____

Data _____

Ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del c.c. il Cliente approva espressamente le disposizioni dell'Art. 2 (Conclusione del Contratto), Art. 3 (Accesso e predisposizione sede Cliente), Art. 4 (Attivazione e fornitura dei Servizi), Art. 8 (Utilizzo dei Servizi e degli Apparati), Art. 9 (Responsabilità per i Servizi), Art. 10 (Servizio Clienti – Comunicazioni a ZAL - Reclami) Art. 12 (Corrispettivi – fatturazione – Pagamenti), Art. 13 (Traffico anomalo), Art. 14 (Deposito cauzionale), Art. 15 (Comunicazioni e modifiche in corso di erogazione), Art. 16 (Durata del Contratto e recesso), Art. 17 (Risoluzione del Contratto), Art. 18 (Legge applicabile, foro competente, conciliazione delle controversie) , Art. 20 (Cessione del Contratto), Art. 21 (Condizioni di vendita degli apparati),delle Condizioni Generali di Contratto dei Servizi di comunicazioni elettroniche di ZAL Telecomunicazioni di C.F.O. S.r.l.

Firma _____

Data _____

Il Cliente riconosce di essere pienamente soddisfatti delle informazioni ricevute dall'operatore in merito alle offerte e ai servizi di cui domanda l'erogazione, pertanto, accetta espressamente di non vedersi applicate le disposizioni in tema di obblighi informativi di cui all'art. 98 quater-decies che includono quelle sui livelli minimi del servizio anche richiamate all'art. 4 dell'Allegato B alla Delibera 156/23/CONS.

Firma _____

Data _____