



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO CONSUMER/BUSINESS FTTC/FTTH

### 1. OGGETTO

1.1 Le presenti condizioni generali di contratto, insieme alle condizioni economiche e tecniche indicate nel materiale informativo (di seguito congiuntamente il "Contratto"), disciplinano la fornitura del servizio di operatore di Telecomunicazioni sia su rete fissa che mobile (di seguito "Servizio") erogato da ALPCOM TECHNOLOGY partita IVA n. 02462940210, attraverso il Brand commerciale ALPSIM (di seguito ALPSIM), con sede legale in Via Zuegg 62, 39012 Merano(BZ).

Se previsto nella relativa offerta commerciale, ALPSIM fornisce eventuali servizi supplementari e dispositivi hardware. Il Servizio può essere sottoscritto unicamente da persone fisiche non dotate di partita IVA e per un uso esclusivamente residenziale.

1.2 La richiesta ha ad oggetto la fornitura del servizio FIBRA OTTICA nelle risorse e tecnologie FTTC/FTTH così come individuato e descritto nell'offerta che è allegata (l'Offerta), alle condizioni economiche ivi previste (il "Servizio"), e sulla base delle Condizioni riportate nella presente, della quale sono parte integrante e sostanziale (la "Richiesta"). La Richiesta e gli Allegati, costituiscono e sono parte integrante ed essenziale del contratto per la fornitura del Servizio (il "Contratto").

1.3 L'offerta commerciale ALPSIM a disposizione del cliente (di seguito il "Cliente") può anche prevedere, di volta in volta, diverse tipologie di servizi di connettività dati e/o voce con differenti tecnologie e modalità. Le caratteristiche dei singoli servizi sono riportate nel materiale informativo e nell'offerta commerciale.

1.4 Il Contratto e l'ulteriore materiale informativo sono pubblicati nell'apposita sezione del sito [www.alpsim.it](http://www.alpsim.it).

### 2. ACCETTAZIONE DELLA RICHIESTA. CONCLUSIONE CONTRATTO

2.1 Il Cliente può manifestare la propria volontà di concludere il Contratto mediante mezzi di comunicazione a distanza, oppure recandosi presso un punto vendita e sottoscrivendo il relativo materiale. Tale manifestazione di volontà costituisce proposta irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 del Codice Civile. Il Cliente assume la responsabilità della veridicità e correttezza dei dati forniti, mantenendo indenne ALPSIM da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti o non veritieri.

2.2 La Richiesta costituisce proposta irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 c.c. e avrà validità per il periodo indicato al punto 2.3 che segue.

2.3 ALPSIM avrà la facoltà di accettare la Richiesta nei 30 giorni successivi alla sottoscrizione della stessa: sottoscrivendo la Richiesta in segno di integrale accettazione e consegnandone copia al Cliente a mano o a mezzo comunicazione di corriere con ricevuta di consegna o comunque con ulteriori modalità Smart certificate, quali firma digitale, firma da remoto, ecc; ovvero dando inizio alla fornitura del Servizio FTTH e comunicandolo al Cliente mediante l'invio del Modulo di Attivazione.

2.4 Resta peraltro inteso che Condicio sine qua perché si ritenga valida la conclusione del contratto sia che il cliente abbia provveduto al pagamento di quanto eventualmente richiesto nelle promozioni in corso di validità in fase di sottoscrizione dello stesso. In caso di mancato pagamento "totale" o anche "parziale" di quanto dovuto entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto ALPSIM avrà la facoltà di ritenere lo stesso nullo in tutto o in parte senza peraltro poter procedere all'erogazione del servizio e/o finalizzare eventuali pratiche di installazione. In caso di annullamento per pagamento "parziale" trascorsi i 30 giorni sopra indicati, ALPSIM provvederà al rimborso di quanto pagato dal cliente.

2.5 La comunicazione al Cliente dell'accettazione della Richiesta con le modalità di cui al punto 2.3 unitamente a quanto indicato di cui al punto 2.4 con pagamento andato correttamente a buon fine, costituisce a tutti gli effetti conclusione del Contratto.

2.6 Come da norme vigenti il cliente può far valere il proprio diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del D.lgs. 206/2005 e s.m.i. esercitabile dal consumatore entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla conclusione del contratto, senza l'applicazione dei costi

individuati all'art.3.5 delle presenti Condizioni Generali, ed il diritto per il medesimo di recedere in qualsiasi momento con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, ALPSIM attiverà i Servizi con la tecnologia più avanzata disponibile al momento della richiesta. Al riguardo, solo se tecnicamente e non appena possibile, il Cliente potrà richiedere l'aggiornamento dei Servizi acquistati alla migliore tecnologia disponibile tra quelle offerte da ALPSIM medesima secondo le condizioni economiche dell'offerta commerciale vigente al momento della richiesta dell'aggiornamento, fatta salva la facoltà di ALPSIM di applicare costi di gestione per il cambio tecnologico e/o in via eccezionale particolari sconti promozionali.

### **3. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E RISPETTIVA INSTALLAZIONE**

3.1 Fermo restando che il servizio può essere erogato solo con l'installazione di un impianto dedicato al cliente da parte di un tecnico autorizzato ed inviato direttamente da ALPSIM previo appuntamento, la tipologia di installazione corrispondente al servizio prescelto, descritta e disponibile in fase di acquisto/attivazione, avviene normalmente entro 10 giorni dalla conclusione del contratto, ALPSIM si riserva comunque in caso di particolari criticità di procedere all'installazione entro un massimo 45 giorni dalla conclusione del contratto, in ogni caso il cliente può naturalmente recedere in ogni momento dalla richiesta di attivazione/installazione comunicandolo ad ALPSIM attraverso i canali dedicati del servizio clienti.

3.2 Al fine di consentire ai tecnici autorizzati l'installazione e l'attivazione del Servizio, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione nonché a garantire il facile accesso al luogo di intervento anche laddove sia necessario il passaggio in parti condominiali comuni o in aree di proprietà di terzi.

3.3 Contestualmente al buon esito dell'intervento, realizzato dal tecnico incaricato dell'installazione, ALPSIM attiverà il Servizio richiesto. Ad avvenuta installazione ed attivazione, il collegamento ad internet tramite il Servizio avverrà per mezzo di un dispositivo collegato con un singolo cavo ethernet direttamente all'impianto e/o borchia in dotazione.

3.4 I termini per concludere le installazioni decorrono dalla conclusione del contratto.

3.5 I tempi di installazione del Servizio sono garantiti al 90% dei casi, fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a ALPSIM e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito od alla forza maggiore.

3.6 Le modalità di installazione per ALPSIM FTTC/FTTH comprendono:

- installazione impiantistica adeguata e/o preesistente;
- posa di un cavo di collegamento;

3.7 Le condizioni di cui al presente articolo, restano valide anche per eventuali interventi di riparazione guasti che dovessero verificarsi nel corso della vigenza del Contratto nonché per le procedure di disattivazione a seguito della cessazione del Contratto.

3.8 In caso di impossibilità di attivazione del servizio ALPSIM, verificata direttamente dal tecnico autorizzato da ALPSIM e/o perché il Cliente non ritenga soddisfacente la velocità rilevata e comunicatagli dal tecnico in fase di installazione, quanto anticipato dal Cliente verrà totalmente rimborsato.

3.9 In caso di cessazione del rapporto contrattuale, ALPSIM provvederà in caso di necessità alla dismissione totale o in parte dell'impianto. La dismissione avverrà a cura del tecnico incaricato da ALPSIM; in tal senso, ALPSIM contatterà il Cliente affinché lo stesso faciliti l'accesso al luogo di intervento ai fini della relativa disinstallazione.

Resta inteso che, nell'ipotesi in cui il Cliente, malgrado esplicita richiesta da parte di ALPSIM, non si rendesse disponibile a consentire il ritiro dei dispositivi in comodato d'uso, ALPSIM addebiterà al cliente un importo indennitario pari al valore indicato all'art. 6.3.

### **4. DURATA DEL CONTRATTO – RECESSO E SCADENZA NATURALE**

4.1 Il Contratto per l'erogazione del Servizio non prevede alcun vincolo contrattuale, il cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in conformità con l'art. 4.4.

4.2 ALPSIM ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso od a mezzo di Posta Elettronica Certificata comunicata dal Cliente

4.3 In caso di recesso da parte di ALPSIM, il Cliente sarà tenuto solo al pagamento del corrispettivo dovuto per il periodo di fruizione del Servizio. Qualora il Cliente vanti un credito, eccedente rispetto all'effettivo periodo di fruizione del Servizio, terminato a seguito

del recesso, ALPSIM, provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento del Servizio medesimo, mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione del Contratto.

4.4 In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo – ALPCOM TECHNOLOGY – Via Zuegg 62, Merano(BZ) 39012 - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) firmata digitalmente all'indirizzo [alpcom.customers@pec.it](mailto:alpcom.customers@pec.it).

E' accettata altresì anche la notifica di recesso inviata all'indirizzo di posta elettronica semplice [customers@alpsim.it](mailto:customers@alpsim.it), nel caso specifico, non essendo un sistema di comunicazione certificato alla fonte(a titolo esemplificativo e non esaustivo la mail di richiesta potrebbe andare nelle SPAM), si prega il cliente di prendere atto che è necessaria la conferma scritta da parte di ALPSIM della corretta presa in carico della richiesta; in caso di mancata risposta entro 3 giorni lavorativi da parte di ALPSIM si prega di contattare il servizio clienti per sollecitarne la gestione.

Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r o della PEC da parte di ALPSIM.

4.5 In caso di recesso da parte del Cliente, ALPSIM avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento pari ad euro 29,00 (ventinove/00) IVA inclusa una tantum in caso di Servizi erogati con tecnologia sia FTTC che FTTH, quale compensazione dei costi vivi che ALPSIM dovrà sostenere per la disattivazione della linea e/o disinstallazione degli apparati effettuata da parte del tecnico incaricato in relazione al Servizio per il quale si è esercitato il recesso.

4.6 Il Cliente ha altresì facoltà di richiedere la disdetta dal Contratto con preavviso di 30 (trenta) giorni, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo – ALPCOM TECHNOLOGY – Via Zuegg 62, Merano(BZ) 39012 - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) firmata digitalmente all'indirizzo [alpcom.customers@pec.it](mailto:alpcom.customers@pec.it).

## 5. ASSISTENZA AMMINISTRATIVA, TECNICA E SEGNALAZIONE GUASTI

5.1 ALPSIM garantisce ai propri Clienti le seguenti tipologie di assistenza:

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

**Tecnica:** per rispondere e risolvere problematiche relative alla funzionalità dei Servizi stesso (disservizi, guasti).

5.2 Il Cliente si impegna a comunicare qualunque segnalazione o eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento dei Servizi attraverso una tra le seguenti modalità disponibili:

- Servizio clienti Whatsapp 392 5700200
- Mail [info@alpsim.it](mailto:info@alpsim.it)
- Servizio clienti telefonico 0473 270284

Gli orari e le modalità di fruizione del servizio clienti sono disponibili sul sito [www.alpsim.it](http://www.alpsim.it)

5.3 ALPSIM prenderà in carico la segnalazione del Cliente effettuata così come indicato all'art. 5.2 entro lo stesso giorno della segnalazione e fornirà nel minor tempo possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione e chiarimento. In caso di giorni festivi ALPSIM garantirà la presa in carico della segnalazione il giorno stesso o, se non fosse possibile, nel primo giorno successivo lavorativo.

5.4 Con riferimento all'assistenza tecnica, ALPSIM assicura un servizio al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti o guasti sulla propria connessione ALPSIM FTTC/FTTH per garantire un ripristino delle normali funzionalità in tempi rapidi mediante le seguenti attività:

- gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente;
- verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudo) della segnalazione.

5.5 Nell'ipotesi in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente che comporti un intervento tecnico in loco, si accerti la perfetta funzionalità del Servizio, ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a ALPSIM, il suddetto intervento si definisce "intervento a vuoto".

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

- a) presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili;
- b) errata configurazione dei parametri di rete da parte del Cliente, non in linea con quanto indicato dal supporto ALPSIM;
- c) personal computer e/o router del Cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici;
- d) mancanza di alimentazione elettrica;
- e) cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici (spostamento/modifica dell'impianto) operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate;

Viene altresì considerato "intervento a vuoto", l'intervento del tecnico incaricato ALPSIM finalizzato all'installazione o disinstallazione dell'impianto ALPSIM presso il luogo preventivamente concordato telefonicamente tra ALPSIM e il Cliente, nell'ipotesi in cui il Cliente non sia presente presso il luogo medesimo, o nell'ipotesi in cui il Cliente pur essendo presente, non possa far accedere il tecnico incaricato ALPSIM in spazi funzionali all'installazione dell'impianto ALPSIM (es. spazi comuni condominiali).

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

I Clienti hanno inoltre diritto a Livelli di Servizio (SLA) dedicati, compresi nel canone dei Servizi, così come di seguito precisati.

Per il servizio con accesso condiviso, ALPSIM garantisce sui guasti bloccanti (disservizi) un tempo di intervento pari a 3 giorni lavorativi nel 95% dei guasti segnalati tra le ore 8:00 e le ore 16:00 (Lun-Ven, esclusi festivi) e di 4 giorni lavorativi per tutti i rimanenti casi.

5.8 Nel caso di intervento a vuoto da parte del personale di ALPSIM sarà addebitato al Cliente, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a Euro 60. Il Cliente è tenuto a corrispondere l'importo previsto per l'intervento a vuoto direttamente ad ALPSIM. Nel caso in cui tale importo non venisse versato al tecnico di riferimento contestualmente all'intervento, dovrà in ogni caso come indicato essere versato direttamente ad ALPSIM.

Nel caso in cui, dopo l'uscita di un tecnico per una verifica presso il cliente, venga accertato che la rete di ALPSIM è funzionante, ovvero che il malfunzionamento è indotto da cause non imputabili a ALPSIM, il reclamo verrà trattato come un "intervento a vuoto". Qualora il tecnico impiegato rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi per il ripristino del collegamento, è facoltà di ALPSIM autorizzare espressamente gli interventi necessari al ripristino del servizio. Qualora autorizzati da ALPSIM, gli oneri aggiuntivi resteranno ad esclusivo carico del Cliente che si impegna preventivamente a corrisponderli come da indicazioni di ALPSIM direttamente ad ALPSIM.

5.9 Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili ad ALPSIM risolti oltre i tempi definiti dagli SLA dedicati, il Cliente potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata: [numero di giorni di ritardo X canone giornaliero dell'accesso X 1,50].

5.10 Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento al canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30.

Dal tempo di SLA vanno escluse le sospensioni per i seguenti casi:

- cause di forza maggiore;
- mancato rilascio delle autorizzazioni da parte di enti pubblici o privati;
- sede/abitazione Cliente situata in una "area speciale", facilmente individuabile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo le isole con meno di mille abitanti, zone di montagna disabitate, etc.) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo, etc.);
- irreperibilità o impossibilità di accesso presso la sede/abitazione del Cliente per cause imputabili allo stesso.

5.11 ALPSIM garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità/necessità di sospendere temporaneamente lo stesso in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni di infrastruttura.

## 6. APPARECCHIATURE E DISPOSITIVI: NOLEGGIO, COMODATO D'USO GRATUITO/CONTO DEPOSITO E GARANZIA

6.1 Qualora, in linea con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di ALPSIM di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, la stessa avverrà secondo le modalità descritte sul sito [www.alpsim.it](http://www.alpsim.it)

6.2 I suddetti dispositivi possono essere concessi in comodato d'uso gratuito o noleggiati dal Cliente per tutta la durata del Contratto a seconda dell'Offerta accettata dal Cliente e sono coperti da garanzia per il periodo medesimo.

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

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

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

6.3 In caso di difetti di funzionamento, il Cliente dovrà dare tempestiva comunicazione al servizio Assistenza Clienti di ALPSIM.

Il servizio di assistenza sarà effettuato direttamente da ALPSIM o da personale autorizzato, il quale avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso.

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

Qualora, in caso di tentata consegna da parte di ALPSIM del dispositivo sostitutivo, il cliente non si fosse reso disponibile al ritiro dello stesso, al Cliente sarà addebitato il costo di spedizione dell'eventuale ulteriore dispositivo richiesto, pari ad euro 8,00 IVA inclusa.

6.4 L'eventuale canone di noleggio dovrà essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale e comprende, a meno di diversa indicazione, il servizio di manutenzione hardware.

Nei casi in cui le apparecchiature ed i dispositivi siano stati concessi in comodato d'uso gratuito, se previsto nell'offerta commerciale accettata dal Cliente, potrebbe essere richiesto al Cliente medesimo la corresponsione di un importo una tantum a titolo di contributo alla spesa.

ALPSIM si riserva inoltre la facoltà di sostituire, in qualsiasi momento, le apparecchiature e i dispositivi concessi in comodato d'uso gratuito o noleggio, con apparecchiature o dispositivi aventi le medesime caratteristiche e qualità. Tale sostituzione verrà effettuata da parte di ALPSIM ogni qualvolta si renda necessario un aggiornamento tecnologico delle apparecchiature o dei dispositivi stessi.

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

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

6.7 La cessazione del Contratto, da qualunque causa generata, determina automaticamente la cessazione del noleggio e/o del comodato d'uso. In caso di cessazione del Contratto o di recesso, ALPSIM provvederà a concordare con il Cliente il ritiro delle apparecchiature, pertanto il Cliente si impegna a rendersi disponibile ed agevolare tali operazioni. Qualora quest'ultimo non

ottemperare a tale obbligo di collaborazione, e non provveda a spedire le suddette apparecchiature ad ALPSIM entro 20 giorni dalla data di disattivazione, sarà addebitata al Cliente una penale ad euro 11,90 (undici/90) IVA inclusa per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 5 giorni, oltre all'obbligo di corrispondere il valore dell'apparecchiatura indicato all'art. 6.3. Le apparecchiature devono essere spedite entro e non oltre 20 giorni dal giorno di disattivazione del contratto al seguente indirizzo ALPSIM Via Zuegg 62, Merano(BZ) 39012.

## 7. MODALITA' DI PAGAMENTO E COSTI DI GESTIONE, VARIE ED EVENTUALI

7.1 Per le modalità di pagamento accettate fare riferimento alle informative di contratto, si possono comunque sintetizzare in generale, senza entrare nel dettaglio in: conto corrente, carta di credito, carte conto.

Salvo diversa informativa il pagamento dei canoni/servizi e/o eventuali apparati, avverrà da parte del cliente, con pagamento mensile anticipato.

Per eventuali ulteriori costi di gestione (quali come esempio: incasso fatture, recupero insoluti, riattivazione linea sospesa, ecc...) fare riferimento alle condizioni contrattuali generali, alle informative ed ai documenti di trasparenza tariffaria, in corso di validità.

7.2 I pagamenti riferiti ai servizi e la gestione degli stessi, saranno pagati dal cliente direttamente ad ALPSIM. Fare comunque sempre riferimento alle informative in corso di validità.

7.3 Decorso inutilmente il termine per il pagamento del canone, ALPSIM provvederà ad inviare al Cliente una comunicazione nella quale verrà esposto in modo chiaro e dettagliato l'importo e/o gli importi oggetto del mancato pagamento, fermo restando che, qualora il Cliente non provveda al saldo di quanto dovuto, ALPSIM sospenderà la fornitura del Servizio non pagato, entro 10(dieci) giorni dalla ricezione della comunicazione suddetta.

7.4 ALPSIM rende noto che, gli ordini inseriti verranno annullati qualora il Cliente non provveda al pagamento dell'importo dovuto entro 30(trenta) giorni decorrenti dal giorno dell'inserimento dell'ordine nel flusso di acquisto.

## 8. MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI E VARIAZIONI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

8.1 ALPSIM avrà facoltà di apportare modifiche alle condizioni generali di contratto nei seguenti casi per:

- sopravvenute e comprovate esigenze tecniche – sia in fase di attivazione, sia nel corso dell'erogazione dei Servizi;
- sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari che richiedano un puntuale adeguamento del Contratto alle disposizioni medesime;
- sopravvenute esigenze di natura tecnica e/o commerciale a vantaggio dell'utenza;
- esigenze amministrative/contabili/operative dell'azienda.

8.2 ALPSIM comunicherà ai propri Clienti, tramite apposita sezione dedicata in fattura, nonché a mezzo posta elettronica e/o Area Cliente, le modifiche di cui all'art. 8.1 con adeguato preavviso non inferiore a 30 (trenta giorni), specificando il contenuto delle modifiche nonché le motivazioni che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto.

8.3 In mancanza di recesso da parte del Cliente, entro il predetto termine di preavviso, le suddette modifiche saranno efficaci e si intenderanno dallo stesso integralmente ed incondizionatamente accettate.

8.4 Il Cliente, fermo restando la fattibilità tecnica e/o commerciale e la regolarità con i pagamenti dei servizi, potrà richiedere le seguenti variazioni dei Servizi acquistati:

8.4.1 l'integrazione di nuovi Pacchetti Aggiuntivi e/o Accessori, ai quali saranno applicati i relativi prezzi secondo l'offerta vigente pro tempore;

8.5 Contestualmente all'avvenuta richiesta di variazione del Servizio, ALPSIM comunicherà al Cliente i costi e le modalità di pagamento, secondo la scelta del Cliente. A pagamento ricevuto, ALPSIM effettuerà la variazione comunicando al Cliente l'effettiva data di decorrenza della stessa. Le fatture successive alla variazione verranno adeguate al canone del Servizio variato, ricorrendo ove necessario ad eventuali conguagli.

8.6 Il Cliente potrà richiedere, attraverso la compilazione di un nuovo ordine di acquisto e la rispettiva segnalazione all'Assistenza ALPSIM (richiesta di Supporto con causale "Trasloco"), il trasloco del Servizio presso un nuovo indirizzo, previa verifica copertura presso il nuovo indirizzo e fermo restando che il nuovo Servizio dovrà essere superiore o equivalente a quello per il quale viene inoltrata richiesta di trasloco. Alpsim si riserva di addebitare il costo del trasloco secondo le modalità ed i costi in vigore al momento della richiesta.

## 9. OBBLIGAZIONI E GARANZIE DA PARTE DEL CLIENTE

9.1 Il Cliente si impegna a fornire a ALPSIM, fin dal momento della conclusione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica, anche certificata, attivo. Il Cliente si obbliga successivamente ad effettuare ogni eventuale variazione dell'indirizzo di posta elettronica fornito inizialmente attraverso i canali del servizio clienti ivi indicati nel presente documento oppure inviandone comunicazione verso i canali di comunicazione tra ALPSIM ed il Cliente sul sito [www.alpsim.it](http://www.alpsim.it).

9.2 Il Cliente dovrà provvedere affinché il proprio router e PC abbiano una corretta configurazione, occupandosi di impostare correttamente il software di collegamento. Il Cliente potrà a tal fine consultare le eventuali guide disponibili sul sito [www.alpsim.it](http://www.alpsim.it) o contattare l'Assistenza tecnica di ALPSIM, i cui riferimenti sono pubblicati sul sito [www.alpsim.it](http://www.alpsim.it).

9.3 Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità la veridicità e la correttezza dei dati forniti al momento dell'attivazione del Servizio per l'esecuzione del presente Contratto e terrà ALPSIM indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

9.4 È fatto obbligo al Cliente di comunicare a ALPSIM, all'atto della conclusione del Contratto di Servizio, i propri dati anagrafici nonché di indicare le generalità dell'utilizzatore del Servizio e il luogo ove le apparecchiature necessarie per il funzionamento dello stesso dovranno essere collocate, garantendo che nessun utilizzo del Servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi dallo stesso non espressamente autorizzati.

9.5 Per il Servizio fornito su rete FTTC/FTTH è vietato in particolare trasferire apparati necessari per il funzionamento del Servizio presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione. Il Cliente si impegna altresì ad impiegare le credenziali di accesso al Servizio in maniera corretta, utilizzandole solo presso la sede geografica di installazione cui le stesse si riferiscono.

9.6 Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio per invio di pubblicità non richiesta, per scopi illeciti ovvero contrari alla morale, all'ordine pubblico e al buon costume, nonché per trasmettere e/o pubblicare materiale pedopornografico, osceno, volgare, offensivo, diffamatorio e/o materiale illegalmente detenuto o protetto da copyright e comunque lesivo dei diritti di terzi.

Il Cliente si impegna inoltre a non trasmettere materiale e/o messaggi idonei ad ingenerare condotte illecite e/o criminosi e ad osservare e far osservare ad eventuali soggetti che utilizzino il Servizio con le proprie credenziali tutti gli obblighi strettamente connessi all'utilizzo del Servizio.

9.7 Il Cliente prende atto e accetta di manlevare e tenere indenne ALPSIM da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anomalo del Servizio, anche qualora causato da terzi attraverso l'utilizzo delle proprie credenziali, nonché da ogni pregiudizio, pretesa, azione e/o richiesta di risarcimento danni, avanzata nei confronti di ALPSIM che trovi causa o fondamento in azioni o omissioni riconducibili al Cliente o che siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione delle disposizioni previste dal presente Contratto.

9.8 Il Cliente garantisce di essere proprietario dei dispositivi necessari per usufruire del Servizio o di essere stato autorizzato all'utilizzo degli stessi.

9.9 ALPSIM si riserva la facoltà di sospendere i Servizi qualora riscontri evidenze di attività illecite o fraudolente inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, abusi o utilizzi impropri dei Servizi e/o di Offerte associate ai Servizi poste in essere ai danni di ALPSIM, del Cliente o di terzi. Ove sia il Cliente a porre in essere tali attività ai danni di ALPSIM, quest'ultima ha facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

9.10 Qualora venga riscontrato un uso del Servizio contrario alla normativa applicabile o al Contratto, nel caso in cui vengano registrati volumi di traffico anomalo o nel caso di segnalazione da parte della Pubblica Autorità o di terzi, ALPSIM potrà sospendere, anche parzialmente, senza preavviso il Servizio, fermo restando il diritto di ALPSIM di invocare la risoluzione del Contratto e l'esperimento di ogni ulteriore rimedio.

## 10. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

10.1 In caso di inadempimento da parte del Cliente delle obbligazioni di cui ai precedenti articoli 9 (Obbligazioni e garanzie da parte del cliente), articolo 7 (Corrispettivi, fatturazione e pagamenti) e nell'ipotesi di cui all'articolo 2, comma 6 relativa all'impossibilità di attivare il Servizio per cause non imputabili a ALPSIM, il Contratto si risolverà di diritto ex articolo 1456 c.c., mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso.

10.2 Il Contratto si risolverà altresì di diritto nel caso in cui il Cliente venga sottoposto a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali, divenga in ogni caso insolvente o ceda i beni ai creditori, subisca un

sequestro o altra forma di vincolo sui propri beni o venga messo in liquidazione, volontariamente o coattivamente, salvo che ALPSIM decida di rinunciare ad avvalersi della risoluzione.

10.3 ALPSIM si riserva il diritto di risolvere il presente Contratto e, conseguentemente, di disattivare il Servizio qualora venisse a conoscenza ovvero determinasse, a suo insindacabile giudizio, che il Cliente sia inadempiente anche a uno solo degli obblighi innanzi indicati - e che, qui, espressamente si richiamano - nonché abbia o stia violando la normativa vigente, fatta comunque salva ogni azione di rivalsa e/o risarcitoria anche nei confronti dei terzi.

## **11. TUTELA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

(informativa ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679 anche noto come GDPR)

11.1 La informiamo che i dati personali da Lei forniti saranno trattati da ALPCOM TECHNOLOGY attraverso il Brand commerciale ALPSIM (di seguito "ALPSIM"), con sede legale in Via Zuegg 62, 39012 Merano(BZ), codice fiscale e P.IVA 02462940210, iscritta alla C.C.I.A.A. di BOLZANO, iscrizione al REA n. BZ-180510.

11.2 Il Cliente autorizza il trattamento da parte di ALPSIM dei dati personali il cui conferimento è condizione necessaria per la conclusione ed esecuzione del contratto. Tale trattamento avverrà nel rispetto del D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche (Codice in materia di protezione dei dati personali, di seguito "Codice") e del Regolamento UE n. 2016/679 (di seguito GDPR).

11.3 Il Cliente autorizza ALPSIM a trattare i dati personali o altra documentazione, oltre che per i fini connessi alla sottoscrizione del contratto, per l'attivazione/erogazione, per assistenza al Cliente ed attuazione dei servizi prescelti effettuate direttamente da ALPSIM o da società o persone fisiche terze per conto della stessa, Il tutto nel pieno rispetto delle normative vigenti.

11.4 Nel garantire che i dati del Cliente saranno trattati da ALPSIM in modo lecito e secondo correttezza, raccolti e registrati per gli scopi legittimi su espliciti si precisa che essi saranno conservati nella titolarità di ALPSIM presso il proprio Sistema Informativo. Il titolare del trattamento dei dati personali è ALPSIM con sede in Merano. L'informativa completa privacy, l'elenco dei diritti esercitabili e le modalità di esercizio degli stessi, a norma del Codice e del GDPR, sono consultabili sul sito [www.alpsim.it/it/privacy-policy/](http://www.alpsim.it/it/privacy-policy/)

11.5 Nell'ipotesi in cui il Cliente abbia prescelto di pagare i corrispettivi dovuti a ALPSIM per l'erogazione del Servizio mediante addebito degli stessi su carta di credito o tramite SDD (SEPA Direct Debit), il Cliente presta preventivamente il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito o al quale ha dato mandato, di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa o delle coordinate bancarie a ALPSIM, anche se tali variazioni risultano essere effettuate anticipatamente rispetto alla comunicazione diretta allo stesso Cliente. Ai fini della fornitura ed erogazione continuativa del Servizio sono trattati, in caso di pagamento con carta di credito i dati della carta di credito del Cliente, mentre in caso di pagamento tramite SDD le coordinate bancarie del Cliente medesimo.

11.6 Ai sensi, per gli effetti e nei limiti di cui alle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali, ALPSIM garantisce la riservatezza delle comunicazioni effettuate attraverso il servizio di posta elettronica offerto al Cliente. Le predette comunicazioni non saranno verificate, controllate o sottoposte a censura da parte di ALPSIM, ad esclusione di eventuali provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria nelle forme e nelle modalità previste dalla legge.

## **12. DISPOSIZIONI VARIE - COMUNICAZIONI**

12.1 Ogni modifica od integrazione del Contratto dovrà essere accettato da entrambe le Parti.

12.2 ALPSIM effettuerà tutte le attività di propria competenza ai sensi del Contratto direttamente o tramite terze parti da essa incaricate.

12.3 ALPSIM potrà effettuare le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto all'articolo 9, comma 1 e tramite l'Area Cliente.

12.4 Il Cliente invierà tutte le comunicazioni ad ALPSIM, mediante i canali ivi indicati nel presente documento

12.5 Il Cliente si obbliga a comunicare ad ALPSIM, attraverso apposita richiesta di supporto al Servizio Assistenza ALPSIM, ogni modifica dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

## **13. DIVIETO DI CESSIONE**

13.1 Il presente Contratto ed il Servizio ad esso relativo hanno natura strettamente personale e, conseguentemente, è fatto divieto al Cliente di cederli, in tutto o in parte, a titolo gratuito od oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto da parte di ALPSIM.

#### **14. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE**

14.1 Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 31 luglio 1997 n. 249, per le controversie eventualmente insorte tra ALPSIM ed il Cliente, gli stessi esperiranno il tentativo obbligatorio di conciliazione avanti l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo quanto stabilito dal "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", All. A - Delibera 203/18/CONS, al fine di addivenire ad una soluzione conciliativa della stessa controversia.

14.2 Per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto, sarà esclusivamente competente il Foro del consumatore.

The logo for Alpsim, featuring the word "Alpsim" in a light purple, sans-serif font. The letter 'A' is stylized with a white triangle inside it.