Valcanale Energia Srl
Via Officine 10 – 33018 TARVISIO (UD)

www.valcanale.net - info@valcanale.net
CF e PIVA 02756330300
REA UD 285705

VALCANALE ENERGIA SRL – Condizioni generali di contratto per TUTTI i servizi di connettività valcanale.net Casa e Professional

1. **Oggetto**

1.1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di Valcanale Energia Srl ("valcanale.net") con sede in Via Officine 10 – 33018 TARVISIO (UD) del servizio di accesso ad internet denominato valcanale.net (il "Servizio"), descritto sul sito www.valcanale.net. Il Servizio è offerto e fornito da valcanale.net alle persone fisiche, alle aziende, agli studi professionali ed agli esercizi commerciali (il "Cliente"/i "Clienti"). valcanale.net eroga altresì il Servizio di telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol) descritto sul sito www.valcanale.net e meglio disciplinato nell'Allegato "Opzione voce (valcanale.net Voce)" che forma parte integrante del presente contratto. Per "Contratto", formato dalle presenti condizioni generali e dal modulo d'ordine, si intende l'accordo per la fornitura del Servizio stipulato tra valcanale.net e il Cliente, disciplinato dall'offerta commerciale e da ogni altro eventuale allegato all'offerta, nonché dalle condizioni particolari di ogni eventuale successiva proposta commerciale da parte di valcanale.net ed accettata dal Cliente. Il Contratto ha valore di offerta al pubblico da parte di valcanale.net. Per "Servizio" si intende qualsiasi prestazione fornita da valcanale.net a seguito dell'avvenuta richiesta di attivazione di ciascun Servizio da parte del Cliente. La descrizione e gli standard qualitativi dei servizi valcanale.net sono contenuti nel documento "Carta dei Servizi", disponibile presso la sede legale della Società e pubblicato sul sito www.valcanale.net Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e tariffe è consultabile sul sito www.valcanale.net, nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

2. **Modalità di adesione e attivazione del servizio**

2.1. Il Contratto si intenderà concluso, e pertanto integralmente approvato da entrambe le Parti, con l'attivazione del servizio. L'attivazione del servizio avverrà a seguito della sottoscrizione da parte del Cliente del modulo d'ordine.

2.2. valcanale.net si riserva di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

a) se il Cliente risultasse inadempiente nei confronti di valcanale.net anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
b) se il Cliente non fornisse 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;
c) se il Cliente e/o chi ha sottoscritto la Proposta risulti minorenne, privo della capacità giuridica e/o dei poteri di sottoscrivere il Contratto;
d) se il Cliente risultasse iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, fosse sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
e) se sussistessero motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione, che impediscano o ostacolino l'attivazione dei Servizi.

2.3. , valcanale.net attiverà il servizio con la tecnologia più avanzata disponibile. Al riguardo, solo se tecnicamente e non appena possibile, valcanale.net, previa comunicazione al cliente a mezzo posta elettronica, effettuerà l'aggiornamento alla migliore tecnologia disponibile.

2.4. Nei casi di contratto "a distanza" (concluso senza la presenza fisica e simultanea delle parti, con l'uso esclusivo, fino alla sua conclusione e compresa la conclusione stessa, di uno o più mezzi di comunicazione a distanza), oppure "negoziato fuori dai locali commerciali" (concluso / proposto alla presenza fisica e simultanea delle parti ma, fuori dai locali commerciali di valcanale.net o subito aver avvicinato il Cliente fuori dai locali commerciali) di cui all'art. 52 del Codice del Consumo, la Legge attribuisce al Cliente Consumatore il diritto di recedere entro 14 giorni successivi alla conclusione del contratto senza specificarne i motivi e senza penalità alcuna mediante comunicazione scritta, contenente dichiarazione esplicita della volontà di recedere redatta sul modulo allo scopo fornito da valcanale.net, da inviare secondo le modalità descritte nella carta dei servizi disponibile sul sito web. In caso di esercizio di tale diritto di recesso, il Cliente Consumatore ha diritto al rimborso gratuito delle somme eventualmente già versate, senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni da quando valcanale.net ha conoscenza del recesso. Quando il Cliente Consumatore abbia chiesto di dare inizio all'esecuzione del Contratto pendente il termine per il recesso, se recede deve pagare un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui ha comunicato il recesso, rispetto a tutte le prestazioni previste dal Contratto e prende atto che il recesso non comporta il ripristino della fornitura precedentemente in essere. Il Cliente Consumatore deve restituire gli apparati entro 14 giorni dalla comunicazione del recesso, e risponde di eventuali diminuzioni di valore conseguenti ad una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento. Il Cliente Consumatore provvede a proprie spese alla restituzione degli apparati e sopporta i costi diretti per il ritiro di quelli che per loro natura non possono essere spediti per posta e devono essere ritirati da valcanale.net presso il domicilio del Cliente, stimati in misura al più pari al costo di intervento a vuoto

2.5. 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 in proprietà di terzi. Per i servizi di accesso ad internet forniti con tecnologia FWA il Cliente si impegna inoltre a segnalare preventivamente al tecnico incaricato, il luogo ove l'antenna dovrebbe essere posizionata (a titolo esemplificativo e non esaustivo, balcone, tetto, piano del locale, etc.), fatta salva diversa valutazione da parte del tecnico incaricato durante il sopralluogo.

2.6. Contestualmente al buon esito dell'intervento, realizzato dal tecnico incaricato dell'installazione dell'antenna, necessaria per il funzionamento del Servizio, valcanale.net attiverà il Servizio richiesto. Ad avvenuta installazione ed attivazione, il collegamento ad Internet tramite il servizio valcanale.net avverrà per mezzo di un dispositivo collegato con un singolo cavo ethernet direttamente con l'antenna.

2.7. Il costo di listino dell'installazione standard è indicato sul sito valcanale.net e nell'offerta commerciale che costituiscono parte integrante del presente contratto

2.8. L'installazione standard include il montaggio dell'antenna e la posa del cavo fino ad una lunghezza massima di 20 metri. L'intervento compreso nel prezzo prevede fino ad un massimo di 3 ore di lavoro/uomo. Eventuali installazioni che richiedano l'esecuzione di lavori particolari, saranno oggetto di accordo preventivo, senza il quale non potrà essere richiesta all'utente alcuna maggiorazione rispetto al contributo standard per l'installazione. Qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto alla tipologia di installazione prevista o nell'ipotesi di 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 opportunamente dettagliati nella relativa fattura.

2.9. Le condizioni sopra elencate, restano valide anche per eventuali interventi di riparazione guasti che dovessero verificarsi nel corso della vigenza del Contratto nonché per le procedure di disinstallazione e ritiro dell'antenna a seguito della cessazione del Contratto.

2.10. Ad avvenuta installazione, il tecnico incaricato da valcanale.net rilascerà copia del "verbale tecnico di intervento" che dovrà essere sottoscritto dal cliente per presa visione.

2.11. Al momento dell'attivazione del Servizio, valcanale.net indicherà al Cliente le specifiche tecniche, le password e i codici di utenza necessari

per l'accesso al Servizio stesso.

2.12. In caso di impossibilità di attivazione del servizio valcanale.net, verificata direttamente dal tecnico autorizzato da valcanale.net in fase di installazione, non verrà dato seguito alla stipula del contratto e non verrà attribuito alcun addebito al cliente.

2.13. In caso di cessazione del rapporto contrattuale, il Cliente è tenuto a restituire l'impianto di valcanale.net e i relativi accessori concessi da valcanale.net in comodato d'uso gratuito. Il ritiro degli stessi avverrà a cura del tecnico incaricato da valcanale.net; a tale scopo, valcanale.net 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 valcanale.net, non si rendesse disponibile a consentire il ritiro dei dispositivi in comodato d'uso, valcanale.net addebiterà al cliente il relativo valore.

3. **Durata del contratto – recesso**

3.1. Il Contratto ha una durata iniziale, se non diversamente specificato, pari a 24 mesi dalla sua conclusione; salvo disdetta del Cliente comunicata almeno 30 giorni prima della scadenza, il Contratto si rinnova automaticamente, divenendo a tempo indeterminato. Resta fermo il diritto attribuito dalla Legge (D.lgs. n. 259 del 2003 e s.m.i. - Codice delle Comunicazioni Elettroniche) al Cliente di recedere in ogni momento dal Contratto per adesione, anche per passare ad altro operatore, senza vincoli temporali e ritardi non giustificati, salvo un preavviso di almeno 30 giorni.

In ossequio a quanto previsto dall'art. 5 comma 3 della Delibera Agcom 519/15/CONS, valcanale.net preavviserà i propri clienti con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla scadenza, dell'approssimarsi del termine per comunicare la disdetta.

Il Cliente può comunicare la disdetta e il recesso mediante lettera raccomandata A/R al seguente destinatario ed indirizzo - Valcanale Energia S.r.l. – via Officine 10 - 33018 TARVISIO (UD) o a mezzo PEC a valcanaleenergia@legalpec.me. Tale comunicazione deve includere i riferimenti identificativi del Contratto e una copia del documento di identità del sottoscrittore e deve specificare se c'è pendente una domanda di trasferimento dell'utenza verso un terzo fornitore. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di valcanale.net. Le spese a carico del Cliente che disdice o recede dal Contratto consistono degli eventuali:

a) Costi per dismettere o trasferire l'utenza a titolo di commissioni a copertura dei costi di disinstallazione dell'impianto valcanale.net e relativi accessori, recupero del materiale, come indicato nelle schede di trasparenza tariffaria;
b) Restituzione ogni altro ulteriore importo derivante dal mancato rispetto delle condizioni promozionali eventualmente applicate al Servizio acquistato;
c) Ratei residui del prezzo di eventuali servizi o prodotti acquistati congiuntamente al servizio principale, che saranno addebitati in un'unica soluzione a meno che il Cliente chieda di mantenerne la rateizzazione fino alla scadenza prevista.

Rimane fermo l'obbligo di pagare il corrispettivo di quanto fruito fino alla data di efficacia del recesso o della disdetta.

3.2. valcanale.net 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 o a mezzo di Posta Elettronica comunicata dal Cliente come di seguito specificato all'art. 9.1.

3.3. In caso di recesso da parte di valcanale.net, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo dovuto per tutto 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, valcanale.net, provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento del Servizio medesimo, mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione del Contratto.

4. **Condizioni e limitazioni per l'utilizzo del servizio**

4.1. Il Servizio viene erogato da valcanale.net in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto. Al fine di evitare la saturazione della rete e di garantirne comunque l'integrità e la sicurezza, valcanale.net, nei limiti in cui sia necessario salvaguardare la rete a favore degli altri utenti, procede alla configurazione del Servizio e dei parametri di rete e può introdurre, dove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete. A tal fine potranno essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing).

4.2. Il servizio di accesso viene fornito per il suo esclusivo uso da parte del cliente ed è riferito all'unità immobiliare o sede di attività. Il cliente si impegna a non rivendere, noleggiare, affittare o acconsentire all'uso del servizio di accesso da parte di terzi senza aver ricevuto previo consenso scritto da parte di valcanale.net. Valcanale.net effettua un costante monitoraggio della propria rete al fine di prevenire eventuali abusi. In caso di accertata violazione, valcanale.net potrà procedere alla sospensione del servizio senza alcun preavviso e con effetto immediato. Valcanale.net potrà ripristinare il servizio di accesso a patto che il cliente assicuri che non ci saranno ulteriori infrazioni e previo pagamento del costo di istruttoria e riattivazione pari a euro 150,00 IVA incl.

4.3. Al fine di salvaguardare la rete nell'interesse di tutti gli utenti, valcanale.net, a mezzo raccomandata A/R/posta elettronica, inviterà tutti coloro che utilizzino impropriamente la rete, a farne un utilizzo in linea con il profilo prescelto. Nell'ipotesi in cui, malgrado le ripetute segnalazioni di valcanale.net in ordine al riscontrato utilizzo improprio del servizio da parte del Cliente, valcanale.net si riserva di intervenire secondo le modalità più idonee alla situazione.

4.4. In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati e/o alla rete funzionali all'erogazione del Servizio di valcanale.net, dovuti a caso fortuito od a forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, valcanale.net avrà facoltà di sospendere il Servizio in ogni momento, in tutto o in parte, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a valcanale.net perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente. In caso di interventi di modifica e/o manutenzioni programmate che riguardino la rete, le risorse e/o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, e che comportino un'interruzione completa della fruizione dei Servizi, valcanale.net informa il Cliente con preavviso a mezzo email, comunicando il tempo presumibile della sospensione dei Servizi ove possibile.

4.5. Ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che "i servizi in modalità FWA (Fixed Wireless Access) vengono forniti mediante sistemi R-LAN con l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze". Pertanto valcanale.net non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da:

- interferenze elettromagnetiche non dipendenti da valcanale.net stessa,
- imperfetta ricetrasmissione provocata da fonti esterne, o derivanti,
- perdita della visibilità ottica tra la sede/abitazione del Cliente e la Stazione Radio Base in disponibilità di valcanale.net, dovuta a edificazione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private.

4.6. valcanale.net, inoltre, non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da:

- particolari condizioni atmosferiche,
- errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente,
- malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli apparati e/o accessori del Cliente,
- manomissioni, interventi o riparazioni effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati da valcanale.net,
- utilizzo del Servizio in difformità delle istruzioni ricevute,
- forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da valcanale.net e dipendenti da fatti naturali o dei terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi.

Qualora le cause di indisponibilità permanente del Servizio non siano da imputare al Cliente, il Contratto si intenderà risolto e null'altro sarà dovuto a valcanale.net salvo la restituzione di eventuali dispositivi e/o corrispettivi pregressi.

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

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

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

4.10. In caso di sospensione o cessazione di uno o più Servizi per motivi amministrativi e non tecnici avvenuta in difetto dei necessari presupposti o in violazione del dovuto preavviso, valcanale.net riconoscerà gli indennizzi così come previsto nella carta dei servizi.

5. Assistenza commerciale, tecnica e segnalazione guasti

5.1. Il servizio clienti valcanale.net garantisce le seguenti tipologie di assistenza:

- **Commerciale**: per rispondere alle domande di natura commerciale relative agli ordini, all'attivazione del Servizio, alla gestione dell'abbonamento, ai pagamenti e alle fatture.
- **Tecnica**: per rispondere e risolvere problematiche relative alla funzionalità del Servizio stesso (disservizi, guasti, richieste di "how to").

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

- apertura del "Ticket" dalla propria area riservata sul sito www.valcanale.net;
- chat (ove disponibile);
- telefono.

Gli orari e le modalità di fruizione del servizio clienti sono disponibili sul sito www.valcanale.net nella sezione "Assistenza".

5.3. valcanale.net confermerà la ricezione della segnalazione del Cliente effettuata così come indicato all'art. 5.2, entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi e fornirà nel minor tempo possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione e chiarimento.

5.4. Con riferimento all'assistenza tecnica, valcanale.net assicura un servizio al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti o guasti sulla propria connessione valcanale.net 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 valcanale.net, il suddetto intervento si definisce "intervento a vuoto". A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, si citano di seguito alcune casistiche riconducibili ad un intervento a vuoto e pertanto non imputabili a valcanale.net:

a) presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili,
b) personal computer e/o router del Cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici,
c) mancanza di alimentazione elettrica all'antenna,
d) cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici (spostamento/ripuntamento dell'antenna) operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate,
e) reset dell'antenna tramite pressione sull'apposito pulsante posizionato sulla stessa o sull'alimentatore,

Viene altresì considerato **"intervento a vuoto"**, l'intervento del tecnico incaricato valcanale.net finalizzato all'installazione o disinstallazione dell'impianto valcanale.net presso il luogo preventivamente concordato telefonicamente tra valcanale.net 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 valcanale.net in spazi funzionali all'installazione dell'impianto valcanale.net (es. spazi comuni condominiali).

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

Per **guasti bloccanti (disservizi)** riscontrati sull'apparato del Cliente, solo nell'ipotesi in cui determinino l'impossibilità assoluta di fruire del Servizio in virtù dell'assenza totale di connettività, si intendono:

- guasto radio/antenna;
- guasto dell'alimentatore dell'antenna;
- guasto cavo/connettori.

5.7. I Clienti con profilo valcanale.net TOP hanno diritto, compresi nel canone di Servizio, a SLA dedicati, cosi come di seguito precisati. Per SLA dedicati si intende la risoluzione entro il termine di seguito indicato dei soli guasti bloccanti (disservizi) comunicati dal Cliente aventi causa valcanale.net. Di seguito si riporta una tabella di maggior dettaglio:

Gamma di Servizio	Tempi di ripristino	SLA	Intervento a vuoto
Valcanale.net TOP	entro il **giorno lavorativo successivo** alla apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 08:00 – 12:30 / 14:00 – 17:30) Lunedì/Venerdì (esclusi festivi)	SLA TOP	sarà addebitato al Cliente stesso, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a euro 150,00 (centocinquanta/00) IVA inclusa.
valcanale.net Casa / Casa Plus e valcanale.net Professional / Professional Plus	valcanale.net interverrà senza alcun vincolo temporale per il ripristino del Servizio	SLA Base	sarà addebitato un importo pari a euro 73,20 (settantatre/20) IVA inclusa, a titolo di rimborso dei costi sostenuti.

5.8. Il Cliente è tenuto a corrispondere l'importo previsto per l'intervento a vuoto, direttamente al tecnico incaricato da valcanale.net; sarà obbligo del Cliente controfirmare il rapporto tecnico di intervento. Nel caso in cui tale importo non venisse versato al tecnico di riferimento contestualmente all'intervento, dovrà in ogni caso essere versato direttamente a valcanale.net.

5.9. Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a valcanale.net 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 1,25]. 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 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, etc.);
- irreperibilità o impossibilità di accesso presso la sede/abitazione del Cliente per cause imputabili allo stesso.

5.10. valcanale.net garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente lo stesso in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni. Nel caso in cui siano necessari i predetti interventi di manutenzione, valcanale.net si impegna a comunicare con anticipo, entro 48 (quarantotto) ore dall'intervento stesso, la data in cui gli stessi avverranno e laddove possibile, la durata dei medesimi.

5.11. valcanale.net garantisce i tempi di riparazione di cui sopra, riconoscendo in difetto gli indennizzi ivi stabiliti alla Carta dei Servizi, salvi il caso fortuito, la forza maggiore e il fatto imputabile al Cliente.

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

6.1. Qualora, in linea con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di valcanale.net di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, la stessa avverrà secondo le modalità descritte sul sito www.valcanale.net

6.2. I suddetti dispositivi sono concessi in comodato d'uso gratuito o noleggiati dal Cliente per tutta la durata del Contratto e sono coperti da garanzia per il periodo medesimo. 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 valcanale.net;
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 valcanale.net. Il servizio di assistenza sarà effettuato direttamente da valcanale.net 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, per i quali sia stata comprovata l'assenza di garanzia, valcanale.net si riserva di addebitare i costi equivalenti al valore del dispositivo al Cliente.

Di seguito sono riportati i costi IVA inclusa dei dispositivi:

- Router valcanale.net Casa e Professional – 150,00 € (settanta/00)
- Router valcanale.net TOP – come da contratto

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

6.5. Le apparecchiature e i dispositivi concessi in noleggio o comodato d'uso al Cliente sono e restano di proprietà di valcanale.net. 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 normale. 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 valcanale.net.

6.7. La cessazione del Contratto, da qualunque causa generata, determina automaticamente la cessazione del rapporto connesso al noleggio e al comodato d'uso. In caso di cessazione del Contratto o di recesso, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a valcanale.net le apparecchiature noleggiate nel termine di 30 (trenta) giorni. Nel caso in cui la restituzione non avvenga nel termine di 30 (trenta) giorni, il Cliente corrisponderà una penale di euro 10,00 (dieci/00) IVA inclusa per ogni ulteriore giorno di ritardo.

7. **Corrispettivi, fatturazione e pagamenti**

7.1. Per il Servizio erogato, il Cliente verserà a valcanale.net il canone corrispondente alla tipologia di abbonamento prescelto, unitamente ad un importo una tantum a titolo di costo installazione dell'antenna/apparati radio così come indicato sul sito www.valcanale.net e nei modelli contrattuali. Al riguardo valcanale.net emetterà fattura in formato elettronico che sarà inviata per email al cliente all'indirizzo comunicato in sede di sottoscrizione del contratto. Il cliente potrà altresì richiedere espressamente l'invio della fattura in formato cartaceo mezzo posta ordinaria al costo di 2 euro ad invio.

7.2. Il pagamento del canone connesso al Servizio valcanale.net potrà essere corrisposto mediante le seguenti modalità:

- con pagamento annuale anticipato rinnovabile da effettuarsi con bonifico bancario;
- a mezzo SDD (SEPA Direct Debit), con primo pagamento bimestrale anticipato comprensivo di eventuali importi una tantum e seguenti pagamenti con addebito entro il giorno 10 del secondo mese del bimestre di competenza;

valcanale.net si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio in caso di inadempimento totale o parziale da parte del Cliente nella corresponsione del canone connesso al Servizio, così come meglio precisato nell'art. 7.5 e 7.6.

7.3. Decorso inutilmente il termine per il pagamento del canone, valcanale.net diffiderà il Cliente a corrispondere l'importo dovuto comprensivo degli interessi di mora maturati; decorso inutilmente il termine di 4 (quattro) giorni dalla diffida, il Servizio verrà temporaneamente sospeso.

7.4. Resta inteso che non appena il cliente provvederà al pagamento dell'importo dovuto, il servizio temporaneamente sospeso verrà ripristinato.

7.5. Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro ulteriori 4 (quattro) giorni successivi dal termine di cui all'art. 7, comma 5, valcanale.net avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

8. **Modifica delle condizioni contrattuali e variazione nell'erogazione del servizio**

8.1. valcanale.net 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 del servizio;
- sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari che richiedano un puntuale adeguamento delle condizioni generali di contratto alle disposizioni medesime;
- sopravvenute esigenze di natura tecnica e/o commerciale a vantaggi o dell'utenza;
- esigenze amministrative/contabili/operative dell'azienda

8.2. valcanale.net comunicherà a mezzo posta elettronica ai clienti le modifiche di cui all'art.8.1 con adeguato preavviso non inferiore a 30 (trenta giorni) prima dell'entrata in vigore delle modifiche, specificando il contenuto delle modifiche nonché le motivazioni che le giustifichino, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto senza penali, né costi di disattivazione, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio dell'utente finale, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. Il Cliente che intende avvalersene deve darne comunicazione a valcanale.net mediante PEC o lettera raccomandata A/R, da recapitarsi entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali.

8.3. In mancanza di recesso da parte del Cliente, entro il predetto termine, 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 integrazioni o variazioni del Servizio (sia in upgrade sia in downgrade) e delle modalità di pagamento secondo quanto previsto nell'offerta commerciale vigente al momento della conclusione del contratto. Per l'attivazione delle suddette variazioni dei Servizi, potrà essere previsto un costo amministrativo che sarà di volta in volta dettagliato.

8.5. In particolare il Cliente potrà richiedere di variare in riduzione (verso un servizio dell'offerta commerciale vigente al momento della conclusione del contratto) il Servizio acquistato purché siano decorsi almeno 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione del Servizio salvo diversi vincoli promozionali.

8.6. Contestualmente all'avvenuta richiesta di variazione del Servizio, valcanale.net comunicherà al Cliente i costi eventuali e le rispettive modalità di pagamento. A pagamento ricevuto, valcanale.net effettuerà la variazione comunicando al Cliente l'effettiva data di decorrenza della stessa. I successivi pagamenti prevedranno il canone del nuovo Servizio.

8.7. Il Cliente, purché ciò non comporti una riduzione del canone di servizio, potrà richiedere, attraverso la segnalazione al Servizio Clienti, il trasloco del Servizio presso un nuovo indirizzo. In tal caso il cliente dovrà corrispondere i costi di disinstallazione e di nuova installazione delle apparecchiature, così come riportati nella carta dei servizi.

9. **Obbligo e garanzie da parte del cliente**

9.1. Il Cliente si impegna a fornire a valcanale.net, fin dal momento della conclusione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica, attivo. Il Cliente si obbliga successivamente a comunicare al servizio clienti ogni eventuale variazione dell'indirizzo di posta elettronica inizialmente fornito.

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 la guida disponibile sul sito www.valcanale.net o contattare il servizio clienti di valcanale.net, i cui riferimenti sono pubblicati sul sito www.valcanale.net nella sezione contatti.

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 valcanale.net indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

9.4. È fatto obbligo al Cliente di comunicare a valcanale.net, 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. È vietato in particolare trasferire l'antenna e i relativi accessori hardware 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 criminose 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 valcanale.net 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 valcanale.net che trovi causa o fondamento in azioni o omissioni riconducibili al Cliente o che siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione delle disposizioni previste dalle presenti Condizioni Generali di 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.

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), 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 valcanale.net decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

10.3. valcanale.net 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. **Riservatezza e protezione dei dati personali**

11.1. Ai sensi dell'articolo 13 del D. Lgs. 196/2003, valcanale.net informa il Cliente, che ne prende atto, che i dati personali forniti da esso forniti potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da Valcanale Energia Srl – Via Officine 10 - 33018 TARVISIO (UD). Il titolare del trattamento è Valcanale Energia Srl nella persona del suo legale rappresentante. Il trattamento è necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal Contratto e non necessita del consenso del Cliente. Ai sensi dell´art. 7 del D. Lgs. 196/2003, il Cliente potrà esercitare i relativi diritti fra i quali la possibilità di consultare, modificare, cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento, rivolgendosi al Titolare medesimo: Valcanale Energia Srl - Via Officine 10 - 33018 TARVISIO (UD).

11.2. valcanale.net si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente ed a mantenerli riservati. Il Cliente fornisce a valcanale.net espresso consenso alla trasmissione da parte di questa dei propri dati a soggetti dalla stessa delegati per l'espletamento di servizi tecnici e amministrativi connessi con l'oggetto del presente Contratto e che, a loro volta, siano obbligati al vincolo della riservatezza.

11.3. Nell'ipotesi in cui valcanale.net attivi la possibilità di pagare i corrispettivi dovuti a valcanale.net per l'erogazione del Servizio mediante addebito degli stessi su carta di credito, il Cliente presterà preventivamente il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa a valcanale.net, anche se effettuata anticipatamente rispetto alla comunicazione diretta allo stesso Cliente. Ai fini della fornitura ed erogazione continuativa del Servizio sono trattati anche i dati della carta di credito del Cliente.

11.4. Il Cliente può consentire a valcanale.net di trattare direttamente o comunicare a terzi i propri dati personali per le seguenti ulteriori finalità: elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; inviare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti o servizi; inviare informazioni commerciali; effettuare comunicazioni commerciali interattive.
Al fine di garantire la riservatezza del registro dei collegamenti, valcanale.net adotterà le necessarie misure tecniche ed organizzative.

11.5. valcanale.net e il Cliente si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute nell'esecuzione del Contratto, i dati e le comunicazioni trasmesse per mezzo del Servizio e a non divulgarle ad alcuno senza il consenso dell'altra Parte, salvo che siano già in possesso del soggetto che le riceve prima di tale divulgazione oppure siano di pubblico dominio per ragioni non conseguenti alla violazione del presente obbligo di riservatezza o siano stati ottenuti da terzi non soggetti a vincoli di riservatezza. È fatta salva la possibilità per valcanale.net e per il Cliente di trasmettere tali informazioni, dati e comunicazioni ai propri dipendenti o incaricati che necessitino di conoscerle ai fini del trattamento degli stessi consentito dal Contratto.

11.6. Il Cliente potrà comunicare a valcanale.net in via telematica (posta elettronica o chat su sito web) eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

12. **Disposizioni varie – comunicazioni**

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

a) valcanale.net effettuerà tutte le attività di propria competenza ai sensi del Contratto direttamente o tramite terze parti da essa incaricate.
b) valcanale.net effettuerà le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto all'articolo 9, comma 1.

12.2. Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a valcanale.net attraverso lettera raccomandata da indirizzare a Valcanale Energia Srl – Via Officine 10 - 33018 TARVISIO (UD) via mail a info@valcanale.net o, quando previsto, mediante posta elettronica certificata a valcanaleenergia@legalpec.me.

12.3. Il Cliente si obbliga a comunicare a valcanale.net, attraverso apposita richiesta di supporto al Servizio Clienti, 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 valcanale.net.

14. **Reclami e indennizzi**

14.1. Nella fornitura valcanale.net si attiene dei Servizi ai principi generali indicati nella Carta dei Servizi la quale è parte integrante del Contratto; la Carta dei Servizi è resa disponibile sul Sito web, dove viene periodicamente aggiornata. La Carta Servizi disciplina anche i servizi di assistenza

e manutenzione forniti da valcanale.net, contiene disposizioni sulla qualità dei Servizi, stabilisce le modalità con le quali il Cliente può presentare segnalazioni e istanze relativamente a malfunzionamenti e disservizi o questioni attinenti l'oggetto, le modalità o i costi delle prestazioni erogate, inclusa l'inosservanza di clausole contrattuali, della Carta dei Servizi e dei livelli di qualità dalla stessa stabiliti per l'anno di riferimento, nonché le modalità di gestione dei reclami da parte di valcanale.net. Infine, la Carta dei Servizi detta i casi e la misura degli indennizzi spettanti al Cliente per inadempimenti contrattuali o per il mancato rispetto degli standard di qualità, e la disciplina per il rimborso di eventuali addebiti erronei e delle somme versate a garanzia dell'adempimento. I valori di cui alla Carta dei Servizi si applicano in difetto di diversi valori - a titolo di indennizzo o penale - stabiliti nel Contratto in relazione alla medesima fattispecie.

14.2. Il reclamo può essere presentato per telefono al 0428 870087, via email a info@valcanale.net, via PEC a valcanaleenergia@legalpec.me o con raccomandata A/R a Valcanale Energia S.r.l., Via Officine 10, 33018 Tarvisio (UD). Il reclamo telefonico non richiede conferma scritta. Il termine per la definizione, per tutti i canali, è di 30 giorni dal ricevimento.

Al reclamo è assegnato un codice identificativo: al telefono è comunicato subito dopo la registrazione; per email o PEC nella conferma di presa in carico. Per una raccomandata il codice può essere richiesto all'assistenza dopo il ricevimento, indicando il numero della raccomandata. Il cliente può seguire il reclamo e richiedere l'elenco dei codici aperti contattando l'assistenza.

L'esito è comunicato per iscritto su supporto durevole entro i 10 giorni successivi al termine di definizione, con resoconto conforme all'Allegato 5 della delibera AGCOM 255/24/CONS. Per un reclamo telefonico viene confermato il recapito del cliente. Se il reclamo è risolto e chiuso durante la chiamata, l'esito scritto viene inviato su richiesta. Il rigetto viene motivato. Restano salvi i diritti a indennizzi e conciliazione previsti dalla normativa e dal contratto.

15. **Tentativi di conciliazione**

15.1. Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria per controversie eventualmente insorte tra valcanale.net ed il Cliente stesso, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui, alla Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., e richiamato nella Carta dei Servizi. In tali casi, i termini per agire in giudizio sono sospesi per 30 giorni dalla proposizione della istanza. Qualora detto tentativo abbia, in tutto o in parte, esito negativo si può chiedere la definizione della controversia all'AGCOM od organismo da essa delegato secondo quanto previsto nella citata delibera, entro tre mesi dalla conclusione del primo tentativo di conciliazione, e purché per il medesimo oggetto non sia stata già adita l'Autorità giudiziaria. Con il provvedimento che definisce la controversia, può ottenersi la condanna al rimborso di somme non dovute o al pagamento degli indennizzi eventualmente dovuti, salva la possibilità per le parti di far valere in sede giudiziale il maggior danno.

16. **Foro competente**

16.1. Per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto, sarà esclusivamente il Foro di residenza o domicilio elettivo del Cliente Consumatore.