



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### ABBONAMENTO FIBRA – LUMANEX S.R.L.

(applicabile dal 29.04.2024)

I Servizi forniti dalla Lumanex S.r.l. (anche solo “Lumanex” o “Fornitore”) sono disciplinati dalle presenti Condizioni particolari di Abbonamento, dai relativi Allegati che ne costituiscono parte integrante, dalle Condizioni Generali di Contratto per la Fornitura dei Servizi di Lumanex S.r.l. ove compatibili e dalle condizioni particolari delle singole offerte commerciali. Invitiamo il Cliente a prendere visione della documentazione sul sito web [lumanex.it](http://lumanex.it) e della Carta dei Servizi per avere un quadro completo dei livelli qualitativi e degli standard garantiti.

Tabella delle definizioni	
Cliente	Persona fisica o giuridica che sottoscrive il contratto con il Fornitore per usufruire dei servizi offerti.
Consumatore	Persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, come definito dal Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005).
Fornitore	Persona fisica o giuridica che eroga il servizio oggetto del contratto, in conformità alle condizioni contrattuali, ossia la Lumanex S.r.l., C.F. e P.IVA 17705111007, con sede legale in Roma (RM), Via Ardeatina n. 600, iscrizione al ROC n. 42285.
Livelli Minimi di Qualità	I valori che costituiscono un impegno contrattuale di Lumanex nei confronti del Cliente (ossia la velocità minima, massima e normalmente disponibile della connessione in download e upload, il ritardo di trasmissione dati, il tasso massimo tollerato di perdita dei pacchetti)
Periodo di Ripensamento	In caso di Contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, il periodo entro il quale il Cliente può recedere gratuitamente e senza specificare il motivo ai sensi dell'art. 52 e ss. del Codice del Consumo, che decorre dalla data di sottoscrizione del contratto e fino a 14 giorni da questa.
Servizio	Prestazione fornita dal Fornitore al Cliente, in base a quanto previsto dal contratto.
Territorio	Il territorio della Repubblica Italiana

#### 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

Il presente contratto ha come oggetto la fornitura da parte di Lumanex S.r.l. i di servizi di connettività Internet a banda larga (Fiber to the Home - FTTH, Fiber to the Cabinet - FTTC, o Fixed Wireless Access - FWA), secondo le modalità tecniche e le condizioni descritte in dettaglio nelle presenti Condizioni Generali di Contratto e nella documentazione allegata. I servizi offerti includono l'accesso a Internet in modalità fissa tramite tecnologia di rete IP, con velocità dinamiche e variabili a seconda della copertura, delle prestazioni che il Fornitore può garantire e la disponibilità tecnica presso il luogo d'installazione del Cliente. I servizi saranno forniti in base alla migliore tecnologia disponibile, con priorità alla fibra ottica (FTTH) e, laddove non disponibile, con accesso via FTTC o FWA.

Il Servizio è offerto sia alla Clientela *business* che *retail*.

*Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.*



## **2. APPARECCHIATURA**

Al momento della sottoscrizione del presente contratto, il Fornitore si impegna a fornire al Cliente tutti gli apparati necessari per l'erogazione del Servizio, inclusi ma non limitati a router, modem, antenna o altre attrezzature tecniche. La tipologia e le caratteristiche degli apparati saranno determinate insindacabilmente dal Fornitore, sulla base delle necessità tecniche e logistiche per garantire la corretta fruizione del Servizio. La proprietà degli apparati forniti sarà trasferita al Cliente al momento dell'installazione e/o attivazione del Servizio, solo se questa avrà esito positivo.

Il Cliente acquisisce così la piena titolarità degli apparati, che non saranno più soggetti a richieste di restituzione da parte del Fornitore. I costi relativi agli apparati possono essere oggetto di specifiche negoziazioni tra il Cliente e il Fornitore, comunicati prima dell'inizio del rapporto contrattuale. In base a tali accordi, il costo degli apparati potrà essere incluso nel primo canone mensile, oppure il Fornitore potrà fornire gratuitamente gli apparati come parte integrante dell'offerta commerciale.

Gli apparecchi venduti al Cliente, quali modem, router o altri dispositivi necessari per la fruizione del Servizio, sono coperti dalla garanzia legale di conformità. Tale garanzia si applica esclusivamente ai beni che presentano difetti di conformità rispetto al contratto di vendita e ha una durata di 24 mesi dalla data di consegna dell'apparecchiatura al Cliente. Il Cliente è tenuto a denunciare il difetto di conformità entro il termine previsto dalla legge dalla scoperta, inviando una tempestiva comunicazione scritta al Fornitore. In assenza di denuncia entro tale termine, il Cliente decade dal diritto alla garanzia legale. La garanzia legale non si applica ai difetti derivanti da un uso improprio dell'apparecchiatura, da un'installazione non corretta da parte del Cliente o da interventi di manutenzione o riparazione effettuati da personale non autorizzato dal Fornitore. Inoltre, la garanzia non copre i danni causati da eventi esterni come sbalzi di tensione, fulmini, incendi, o danni accidentali.

## **3. UTILIZZO DI APPARECCHIATURE PROPRIE – GENERICHE**

Il Cliente ha la facoltà di utilizzare apparecchiature proprie (ad esempio, modem, router, etc.) per l'accesso e la fruizione dei Servizi di connettività Internet forniti dal Fornitore, a condizione che tali apparecchiature siano conformi alle normative vigenti e compatibili con le specifiche tecniche necessarie per garantire il corretto funzionamento del Servizio, nonché omologate per il loro utilizzo, indicate dal Fornitore sul modulo di offerta commerciale delle specifiche tecniche per la corretta connessione dell'apparato ai sistemi del Fornitore. Prima dell'installazione, il Cliente dovrà comunicare al Fornitore la tipologia e le caratteristiche tecniche degli apparati. In questo caso, il Fornitore darà assistenza limitata alla sola attivazione del Servizio scelto e non sugli apparati di proprietà del Cliente. Ogni malfunzionamento dell'apparato di proprietà del Cliente successivamente all'installazione dovrà ritenersi escluso dalla responsabilità del Fornitore, anche per danni nei confronti di terzi.

Il Cliente si assume la piena responsabilità per l'utilizzo, la manutenzione e la configurazione delle apparecchiature proprie, così di ogni uso improprio e contrario alla legge ed ai regolamenti, assicurandosi che queste siano conformi agli standard tecnici e di sicurezza. Eventuali malfunzionamenti, interruzioni o degradi del Servizio derivanti dall'utilizzo di apparecchiature di proprietà del Cliente non saranno imputabili al Fornitore, il quale è esonerato da ogni responsabilità a riguardo.

*Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.*



In caso di utilizzo di apparecchiature proprie da parte del Cliente, il Fornitore garantirà il rispetto dei livelli minimi di Servizio (ad esempio, velocità minima di connessione, stabilità della rete) solo fino al punto di terminazione della rete di proprietà del Fornitore. Oltre tale punto, eventuali problematiche legate alla qualità del Servizio derivanti dall'uso di apparecchiature non fornite dal Fornitore non saranno considerate come inadempienze contrattuali. In ogni caso, il Cliente sarà responsabile per eventuali danni causati a terzi o al Fornitore derivanti dall'utilizzo di apparecchiature non conformi o non correttamente installate. Qualora il Cliente richieda un'apparecchiatura personalizzata al fine di fruire del Servizio, il costo verrà preventivamente sottoposto alla sua attenzione per l'approvazione.

#### **4. INSTALLAZIONE DEGLI APPARATI**

L'installazione degli apparati necessari per la fruizione del Servizio (quali modem, router, antenne, etc.) sarà effettuata dal Fornitore o da soggetti terzi da esso autorizzati entro 90giorni dalla sottoscrizione del contratto.

Il Fornitore si riserva la facoltà di incaricare personale tecnico esterno e specializzato per l'installazione presso il domicilio del Cliente di suo gradimento, senza che ciò possa essere rilevante ai fini di una sua responsabilità, fermo restando che il Fornitore non risponde per danni cagionati al Cliente dall'installatore derivanti da condotte del Cliente.

Il Cliente deve garantire l'accesso al Fornitore in ogni luogo necessario per l'installazione del Servizio. In caso di indisponibilità a n. 2 (due) appuntamenti consecutivi per l'installazione comunicati al Cliente, sarà applicata una penale fissa pari ad euro 50,00, applicabile anche nel caso in cui il Cliente non intenda procedere con l'installazione del servizio e/o dichiarare il recesso/risoluzione del contratto.

L'installazione sarà eseguita conformemente alle specifiche tecniche e alle necessità logistiche indicate dal Fornitore. Il Cliente è tenuto a garantire l'accesso al locale e a fornire le condizioni necessarie per il corretto svolgimento delle operazioni di installazione. Qualora siano richiesti interventi tecnici straordinari (es. forature, cablaggi particolari), questi saranno preventivamente concordati con il Cliente e, se del caso, potrebbero comportare costi aggiuntivi, comunicati in anticipo dal Fornitore e fatturati nel primo documento contabile successivo all'installazione.

Nel caso in cui, per cause tecniche o logistiche non risolvibili a discrezione del Fornitore risulti impossibile procedere all'installazione degli apparati necessari e dare esecuzione ai servizi, il Fornitore stesso si riserva il diritto di dichiarare l'impossibilità di proseguire con la fornitura del Servizio, senza obbligo di motivazione formale. In tale eventualità, il contratto si considera risolto di diritto senza alcuna penalità, addebito o richiesta di risarcimento per il Cliente o per il Fornitore, salvo eventuali rimborsi per importi già versati dal Cliente per l'attivazione del Servizio e gli effetti si considerano cessati.

L'installazione e l'assistenza per gli apparati in comuni con un numero di abitanti inferiore a 5000 o in isole minori con un numero di abitanti inferiore a 1000, potrà comportare una maggiorazione dei costi dovuta alle particolari difficoltà logistiche e ai maggiori oneri tecnici legati alla localizzazione geografica: in questo caso il Fornitore si impegna a informare il Cliente in via preventiva, fornendo un dettagliato dei costi e delle spese che indicherà gli eventuali costi aggiuntivi connessi all'installazione. Il Cliente dovrà accettare tali condizioni prima di procedere con l'esecuzione del Servizio. L'accettazione delle condizioni summenzionate è condizione per l'attivazione del Servizio.

#### **5. AMBITO TERRITORIALE DEL SERVIZIO**

*Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.*



Il Servizio di connettività Internet, fornito dal Fornitore, è disponibile ed erogato esclusivamente all'interno del territorio della Repubblica Italiana. Qualsiasi richiesta di attivazione o utilizzo del Servizio al di fuori del territorio nazionale non sarà accettata né supportata dal Fornitore.

Il Fornitore non sarà responsabile per eventuali interruzioni, malfunzionamenti o impossibilità di fruire del Servizio al di fuori del territorio italiano o che hanno origine in territorio extra italiano, né per richieste di assistenza tecnica che riguardino utilizzi al di fuori di tale ambito territoriale.

## **6. COMPATIBILITÀ CON ALTRI SERVIZI E STRUMENTI INSTALLATI SULLA LINEA**

Il Fornitore garantisce, previa dichiarazione del Cliente e valutazione preventiva, che al momento dell'installazione del Servizio, non vi sono problemi di compatibilità con altri dispositivi o apparati già presenti sulla linea del Cliente (quali a centralini telefonici, apparecchi analogici, fax). Qualora, successivamente all'attivazione, emergessero problemi di compatibilità tra il Servizio fornito e i dispositivi già installati sulla linea del Cliente, le parti si impegnano reciprocamente ad informarsi, fornendo le indicazioni necessarie per risolvere tali problemi. Qualora, successivamente all'attivazione, emergessero problemi di compatibilità tra il Servizio fornito e i dispositivi già installati sulla linea del Cliente, quest'ultimo si impegna a informare tempestivamente il Fornitore, fornendo le indicazioni necessarie per risolvere tali problemi nel caso dipendano dal Servizio offerto. La persistenza delle incompatibilità per oltre 30 giorni dalla segnalazione legittima il diritto per ciascuna parte di esercitare il diritto di risoluzione dal contratto, con obbligo del Cliente di pagare i costi già maturati e la restituzione degli apparati, ove previsto.

## **7. FIRMA DEL CONTRATTO**

La conclusione del contratto avviene esclusivamente con l'accettazione da parte del Fornitore della richiesta di attivazione dei servizi inviata dal Cliente, come da dettaglio del Servizio contenuto nel modulo di offerta commerciale. Gli effetti del contratto hanno luogo dalla data di attivazione del Servizio. Il Cliente ed il Fornitore convengono che la sottoscrizione del presente accordo e di ogni documento ad esso collegato e/o connesso avverrà prevalentemente con modalità elettroniche tramite piattaforma di firma digitale remota designata di volta in volta dal Fornitore. In via residuale, ogni accordo potrà essere concluso con modalità alternative scelte dal Fornitore e preventivamente comunicate al Cliente. La firma elettronica così come ogni altra modalità comunicata al Fornitore sarà considerata valida e vincolante per tutte le finalità di legge, senza necessità di ulteriori formalità o firme in forma cartacea.

Ai fini della conclusione del Contratto, il Cliente dichiara, ai sensi dell'art. 5 del DL 47/2014 (convertito in L. 80/2914) di avere la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione del domicilio ove richiede l'attivazione del Servizio. Contestualmente il Cliente si assume la responsabilità delle dichiarazioni al Fornitore, garantendone la piena veridicità di tutti i dati e informazioni trasmesse. In ogni caso, il Cliente si rende disponibile a fornire i dati personali e una copia dei documenti attestanti l'identità del terzo fruitore, ove previsto.

Il Fornitore si riserva la facoltà di non accettare, a proprio insindacabile giudizio, la richiesta di attivazione del Cliente, anche senza obbligo di fornire una motivazione. In ogni caso, in assenza di una comunicazione di accettazione o rifiuto espresso del Cliente dopo aver ricevuto la proposta dal Fornitore, il contratto si considera concluso se, decorsi 30 giorni dalla ricezione, il Cliente non fornisce alcun esito.

*Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.*



Il contratto si intenderà validamente concluso e perfezionato con la firma elettronica del Cliente, effettuata mediante l'utilizzo di un sistema di autenticazione a doppio fattore, consistente nell'invio di una One-Time Password (OTP) su un dispositivo di proprietà del Cliente, come un telefono cellulare o un indirizzo email preventivamente comunicato al Fornitore. Al momento della sottoscrizione del contratto, il Fornitore invierà al Cliente una OTP unica e temporanea, che dovrà essere inserita nell'apposita sezione del modulo di offerta commerciale iscrizione entro il termine indicato. L'inserimento corretto dell'OTP conferma l'accettazione integrale dei termini e condizioni contrattuali e vale come firma elettronica del contratto senza alcuna riserva.

Il Cliente riconosce che la firma elettronica tramite OTP ha lo stesso valore legale di una firma autografa e vincola il Cliente alle obbligazioni previste nel contratto. Resta inteso che Il Cliente è responsabile della corretta custodia del dispositivo utilizzato per ricevere l'OTP: qualsiasi operazione eseguita mediante l'inserimento della OTP sarà considerata effettuata dal Cliente stesso. Il Fornitore non sarà responsabile per eventuali utilizzi fraudolenti o non autorizzati della OTP da parte di terzi. In caso di malfunzionamenti del sistema di invio o ricezione dell'OTP, il Cliente dovrà informare tempestivamente il Fornitore, che provvederà a un nuovo invio o, in casi eccezionali, a fornire un metodo alternativo di sottoscrizione del contratto.

#### **8. CORRISPETTIVI – MODALITÀ DI PAGAMENTO – ADEGUAMENTO DEI PREZZI – DEPOSITO CAUZIONALE**

Il Cliente si impegna a corrispondere al Fornitore l'importo indicato nel modulo di offerta commerciale allegata il Servizio Fornito, come specificato nella documentazione contrattuale. I corrispettivi comprendono i costi relativi all'attivazione del Servizio, alla fornitura degli apparati (se applicabile) ed ai canoni ricorrenti per l'utilizzo del Servizio, salvo diversa previsione nel modulo di offerta commerciale. I pagamenti dovranno essere effettuati, a seconda dell'accordo con il Cliente, con cadenza mensile o bimestrale, mediante i metodi di pagamento designati dal Fornitore (a titolo esemplificativo addebito diretto su conto corrente (RID), carta di credito, o altri metodi di pagamento elettronico). La prima fattura verrà emessa con decorrenza dalla data di effettiva attivazione del Servizio.

Le fatture verranno emesse in formato elettronico e inviate al Cliente tramite email o rese disponibili nell'area riservata del sito del Fornitore: a tal fine, in sede di sottoscrizione del contratto, il Cliente deve allegare un documento di riconoscimento valido ed il proprio codice fiscale o partita iva. Il pagamento dovrà essere effettuato entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione della fattura. In caso di mancato pagamento entro i termini previsti, il Fornitore avrà il diritto di applicare interessi di mora al tasso legale maggiorato di 1% per ogni giorno di ritardo, a partire dalla data di scadenza della fattura.

Il Fornitore si riserva, inoltre, la facoltà di sospendere il Servizio in caso di ritardato pagamento per un periodo superiore a 10 giorni, senza alcun adempimento formale e senza che ciò possa determinare responsabilità alcuna. Il Fornitore si riserva il diritto di modificare i corrispettivi in conformità alle variazioni dei costi operativi o alle condizioni di mercato: eventuali modifiche dei prezzi verranno comunicate al Cliente con un preavviso di almeno 90 giorni e diventeranno efficaci alla scadenza del successivo periodo di fatturazione. Qualora il Cliente non accetti le nuove condizioni economiche, avrà facoltà di recedere dal contratto senza penali, dandone comunicazione scritta al Fornitore entro 90 giorni dalla ricezione della comunicazione di variazione dei prezzi. All'atto della sottoscrizione del presente contratto, il Cliente si impegna a versare una somma a titolo di deposito cauzionale, il cui importo è indicato nel modulo di offerta commerciale o nelle condizioni particolari dell'offerta. Tale somma è finalizzata a garantire l'adempimento da parte del Cliente di tutte le obbligazioni contrattuali previste nel presente contratto. Il Fornitore si impegna a restituire l'importo versato

*Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.*



a titolo di deposito cauzionale al Cliente al termine dei primi 24 mesi di esecuzione del contratto, a condizione che il Cliente abbia rispettato integralmente le obbligazioni contrattuali e che il contratto resti in vigore.

La restituzione sarà effettuata tramite accredito sul conto corrente indicato dal Cliente o mediante altro metodo concordato tra le parti. In caso di cessazione anticipata del contratto, per qualunque causa imputabile al Cliente, inclusi ma non limitati a inadempimenti contrattuali o recesso non conforme ai termini previsti, il Fornitore avrà il diritto di trattenere l'intera somma versata a titolo di deposito cauzionale. Il deposito sarà trattenuto a titolo di penale e/o a compensazione di eventuali danni subiti dal Fornitore.

Il Cliente riconosce che il Servizio offerto dal Fornitore è personalizzato e adattato alle peculiari esigenze prospettate al momento dell'acquisto. Al fine di garantire la corretta attivazione e configurazione del Servizio, sono previsti costi di *setup* iniziali che non sono rimborsabili. Tali costi sono inclusi nel canone mensile corrisposto dal Cliente. In caso di cessazione anticipata del servizio da parte del Cliente, per qualsiasi motivo, i canoni già corrisposti in via anticipata non potranno essere oggetto di rimborso, in quanto strettamente collegati alla personalizzazione del servizio e alla copertura dei costi di *setup*.

## **9. RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE E SOSPENSIONI DEL SERVIZIO**

Il Fornitore garantisce l'erogazione del Servizio in conformità agli standard tecnici e di qualità previsti; tuttavia, non potrà essere ritenuto responsabile per eventuali interruzioni, disservizi o malfunzionamenti del Servizio derivanti da cause non direttamente imputabili alla propria volontà o controllo.

In particolare, il Fornitore non risponderà di eventuali danni o perdite subite dal Cliente a causa di: *a)* interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria sulla rete o sulle infrastrutture, anche se non preventivamente comunicati; *b)* cause di forza maggiore, quali guasti tecnici, blackout elettrici, catastrofi naturali, scioperi, atti di vandalismo, attacchi informatici, guerre, pandemie, eventi climatici o qualsiasi altro evento al di fuori del controllo del Fornitore; *c)* malfunzionamenti imputabili a dispositivi o apparecchiature di proprietà del Cliente o di terze parti non fornite dal Fornitore; *d)* interferenze causate da dispositivi elettronici installati presso il Cliente o nei pressi della linea utilizzata per la connessione.

Il Fornitore si riserva il diritto di sospendere, in tutto o in parte, l'erogazione del Servizio, anche senza preavviso e senza incorrere in responsabilità alcuna, nei seguenti casi: *a)* manutenzione straordinaria della rete o degli apparati tecnologici; *b)* Mancato pagamento, ritardi o irregolarità nei pagamenti da parte del Cliente, trascorsi 10 giorni dalla data di scadenza della fattura; *c)* Utilizzo illecito del Servizio da parte del Cliente o da terzi autorizzati dal Cliente, inclusi ma non limitati a, attività che violino le leggi vigenti o i diritti di terzi; *d)* eventuali incompatibilità tecniche o interferenze che rendano impossibile la corretta erogazione del Servizio; *e)* attacchi informatici alle infrastrutture.

Ogni ripristino avverrà entro un termine ragionevole, che potrà variare in base alla disponibilità tecnica e organizzativa del Fornitore, nonché all'entità della sospensione.

Il Fornitore si riserva il diritto di effettuare interventi di manutenzione programmata della rete o degli apparati necessari per la fornitura del Servizio, al fine di garantire la continuità, la sicurezza e l'efficienza del Servizio stesso. Qualora tali interventi di manutenzione programmata comportino la sospensione temporanea o la riduzione della qualità del Servizio, il Fornitore si impegna a comunicare al Cliente la data e la durata prevista dell'interruzione con un preavviso di almeno 48 ore, tramite i canali di comunicazione concordati (mail del

*Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.*



Cliente, SMS, area personale del Cliente sul portale web). La sospensione del Servizio per interventi di manutenzione programmata non costituisce inadempimento contrattuale.

In tutte le circostanze sopra descritte il Fornitore non sarà in alcun caso responsabile per eventuali danni diretti o indiretti, quali perdite di profitto, interruzione dell'attività lavorativa, perdita di dati, o danni di immagine subiti dal Cliente a seguito della sospensione o interruzione del Servizio, anche se tale interruzione è dovuta a cause imputabili al Fornitore. Il Fornitore farà tutto il possibile per limitare la durata della sospensione programmata e ridurre al minimo i disagi per il Cliente, garantendo il ripristino completo del Servizio entro il termine indicato nel preavviso.

Ai sensi della Delibera AgCom 9/23/CONS, il Fornitore mette a disposizione del Cliente un servizio di parental control per bloccare la navigazione su siti web che includono contenuti inappropriati o vietati per i minori. Per maggiori informazioni su come attivare, configurare, disattivare e riattivare in un secondo momento il parental control è sufficiente contattare gli indirizzi di cui al successivo art. 23.

## **10. RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

Il Cliente si impegna a utilizzare il Servizio di connettività Internet e gli eventuali apparati forniti dal Fornitore in conformità con le leggi vigenti, le disposizioni contrattuali e le istruzioni fornite dal Fornitore. L'uso improprio, illecito o contrario a quanto previsto dal contratto sarà considerato inadempimento da parte del Cliente, con conseguente facoltà per il Fornitore di risolvere il contratto in qualsiasi momento.

Il Cliente sarà responsabile per qualsiasi utilizzo improprio o non autorizzato del Servizio, inclusi ma non limitati a: *a)* l'utilizzo del Servizio per finalità illecite, come frodi, atti di pirateria informatica, o violazioni dei diritti di terzi; *b)* la cessione o l'accesso a terzi non autorizzati al Servizio, senza il preventivo consenso scritto del Fornitore; *c)* l'installazione o l'uso di dispositivi non conformi o non omologati che possano interferire con la qualità del Servizio o causare danni alla rete del Fornitore; *d)* la rivendita della banda internet a terzi.

Il Cliente si impegna a mantenere riservate tutte le credenziali di accesso al Servizio (come nome utente, password, PIN, OTP), adottando tutte le misure necessarie per prevenire accessi non autorizzati. Il Cliente sarà pienamente responsabile per qualsiasi utilizzo del Servizio effettuato da terzi mediante l'utilizzo delle sue credenziali di accesso. Il Cliente è responsabile per la manutenzione e l'aggiornamento di eventuali apparati o dispositivi non forniti dal Fornitore ma utilizzati per la fruizione del Servizio. Il Fornitore non sarà responsabile per eventuali malfunzionamenti o riduzioni di qualità del Servizio causati da tali apparati o dispositivi di proprietà del Cliente.

Il Fornitore si impegna a collaborare con le autorità giudiziarie, amministrative o di vigilanza competenti e, in conformità con le normative vigenti, a fornire tempestivamente tutte le informazioni e i dati relativi al Cliente o all'utilizzo del Servizio, qualora venga rilevato un comportamento illecito da parte del Cliente o qualora tali dati siano richiesti da tali autorità. Qualora il Fornitore rilevi, direttamente o indirettamente, comportamenti che possano configurare un illecito civile, penale o amministrativo, si riserva il diritto di segnalare tali condotte agli organi competenti, fornendo, se richiesto, tutti i dati necessari per l'identificazione del Cliente e per la corretta ricostruzione dei fatti.

## **11. QUALITÀ DEL SERVIZIO**

*Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.*



Il Fornitore si impegna a garantire l'erogazione del Servizio di connettività Internet tramite fibra ottica in conformità agli standard tecnici e di qualità definiti dalla normativa vigente in materia di telecomunicazioni, inclusi i requisiti stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e dalla normativa europea.

Il Servizio di connettività Internet sarà fornito con una velocità minima dichiarata nell'ambiente ricompreso tra l'ultimo apparato del Fornitore e l'Optical Network Terminal installato presso il Cliente, come indicato nel modulo di offerta contrattuale e in conformità con quanto previsto dal Regolamento UE 2015/2120 sul rispetto della neutralità della rete. Eventuali variazioni significative e persistenti delle prestazioni del Servizio, rispetto a quanto specificato nel contratto, daranno diritto al Cliente di segnalare il disservizio e richiedere interventi correttivi.

Il Fornitore adotta strumenti di monitoraggio e controllo per verificare costantemente la qualità del Servizio, in particolare per quanto riguarda la velocità di connessione, la latenza e la stabilità della rete. Eventuali malfunzionamenti o disservizi rilevati verranno risolti nel minor tempo possibile, compatibilmente con le condizioni tecniche e operative. Se il Cliente osserva una riduzione della banda non imputabile al Fornitore, questo non si assume alcuna responsabilità per casistiche fuori dal suo controllo diretto. Qualora il Cliente riscontri una riduzione significativa, non occasionale e prolungata delle prestazioni del Servizio rispetto agli standard dichiarati, ha il diritto di presentare un reclamo al Fornitore, che si impegna a risolvere il problema entro i termini previsti dalla normativa vigente. In caso di mancata risoluzione, il Cliente avrà facoltà di richiedere una riduzione del canone o recedere dal contratto senza costi.

Il Fornitore non sarà ritenuto responsabile per eventuali disservizi o riduzioni di qualità del Servizio derivanti da cause esterne non imputabili al proprio controllo, come guasti alla rete elettrica, interferenze causate da dispositivi del Cliente, condizioni atmosferiche straordinarie, attacchi informatici di tipo DDoS all'infrastruttura del Fornitore, casistica art.12 o eventi di forza maggiore.

## **12. GESTIONE DELLA RETE E PIANO DI PREFERENZE IN CASO DI SATURAZIONE**

In caso di afflusso di traffico che provochi la saturazione della rete e possa compromettere la qualità complessiva del Servizio, il Fornitore si riserva il diritto di adottare misure tecniche necessarie per garantire la stabilità e la continuità del Servizio a tutti i Clienti, nel rispetto dei principi di equità e trasparenza.

Qualora la rete raggiunga livelli di traffico critici, il Fornitore attiverà le modalità di gestione delle preferenze per la distribuzione equa della banda disponibile tra tutti gli utenti. Queste modalità, decise di volta in volta, saranno applicate in modo trasparente, senza discriminazioni tra i clienti, indipendentemente dal tipo di piano tariffario sottoscritto, con l'obiettivo di minimizzare l'impatto sulla qualità del Servizio per ciascun utente.

Durante la gestione della saturazione della rete, la banda disponibile sarà ridistribuita temporaneamente tra tutti i Clienti in modo proporzionale al volume di traffico generato, cercando di garantire un livello minimo di prestazioni per tutti gli utenti. Eventuali limitazioni saranno applicate solo per il tempo strettamente necessario al ripristino di normali condizioni di utilizzo della rete.

## **13. DIRITTI DEI CONSUMATORI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Il Fornitore si impegna a garantire la qualità del Servizio di connettività Internet in fibra ottica, rispettando i livelli minimi di qualità definiti dalla normativa vigente, in particolare dalle disposizioni dell'Autorità per le

*Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.*



Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), inclusi gli standard di velocità di connessione, latenza e tasso di perdita dei pacchetti, come indicato nell'offerta commerciale e nella Carta dei Servizi pubblicata sul sito ufficiale del Fornitore. Il Cliente ha il diritto di monitorare la qualità del Servizio tramite gli strumenti di misurazione previsti dalla normativa, come il software Ne.Me.Sys. reso disponibile dal progetto MisuraInternet di AGCOM. Qualora i risultati delle misurazioni certificassero un disservizio rispetto ai livelli minimi garantiti, il Cliente potrà richiedere l'emissione di un certificato che avrà valore di reclamo formale nei confronti del Fornitore.

Nel caso in cui il Fornitore non ripristini i livelli minimi di qualità del Servizio entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo certificato dal software Ne.Me.Sys., il Cliente ha diritto a: a) Recedere dal contratto senza penali, previa comunicazione scritta con preavviso minimo di 30 giorni; b) Richiedere un indennizzo per il mancato rispetto dei livelli minimi di qualità, come previsto dalla Carta dei Servizi e dalle disposizioni AGCOM.

#### **14. DURATA DEL CONTRATTO – ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO DELLE PARTI**

Il presente contratto ha una durata a tempo indeterminato, con decorrenza dalla data di attivazione del Servizio. Il Cliente potrà usufruire del Servizio fino a quando non sarà esercitato il diritto di disdetta o recesso, secondo le modalità previste dalla presente clausola.

Il Cliente ha facoltà di disdire il contratto in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 giorni, inviando una comunicazione scritta tramite raccomandata A.R., PEC o mail ai recapiti forniti dal Fornitore, allegando un suo documento di riconoscimento. La disdetta avrà effetto al termine del periodo di preavviso, senza l'applicazione di penali, salvo quanto previsto nel caso di rateizzazioni o costi accessori eventualmente concordati. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere i corrispettivi pattuiti sino all'effettiva cessazione del contratto.

Il Fornitore ha facoltà di disdire il contratto in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 giorni, inviando una comunicazione scritta tramite raccomandata A.R., PEC, mail o comunicazione nell'area personale ai recapiti forniti dal Cliente.

Resta inteso che, in ogni caso di cessazione del contratto su richiesta del Cliente, costui sarà tenuto a corrispondere i corrispettivi pattuiti sino all'effettiva cessazione del contratto ed eventuali costi di cessazione di esso.

#### **15. PENALI PER ULTRA UTILIZZO O BURST**

Per ultra utilizzo o burst si intende l'uso della banda di connettività Internet da parte del Cliente che ecceda i limiti previsti nel modulo dell'offerta commerciale, sia in termini di velocità che di traffico dati consentito, per un periodo di tempo prolungato e non occasionale. L'ultra utilizzo si verifica quando il Cliente supera la soglia di banda o il limite di traffico previsto dal piano tariffario sottoscritto.

Nel caso in cui il Cliente superi i limiti di utilizzo della banda o del traffico dati stabiliti nel contratto, il Fornitore si riserva il diritto di applicare una penale, calcolata come segue: a) penale per ultra utilizzo della banda: qualora il Cliente utilizzi la banda oltre la velocità massima contrattualmente garantita per un periodo superiore a 180 minuti consecutivi, sarà applicata una pena fissa pari all'1% del canone mensile per ogni giorno di ultra utilizzo, anche non consecutivo; b) penale per burst di traffico dati: nel caso in cui il Cliente

*Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.*



superi il limite di traffico dati incluso nel proprio piano tariffario, sarà applicata una penale pari all'intero canone su base mensile/bimestrale pattuito.

In ogni caso, il Fornitore si impegna a notificare tempestivamente al Cliente, tramite email o altra modalità che ritiene idonea, il raggiungimento della soglia di utilizzo della banda o del traffico dati, informandolo della possibile applicazione delle penali. Il Cliente avrà la facoltà di limitare o interrompere l'ultra utilizzo una volta ricevuta la notifica dal Fornitore, evitando così l'applicazione delle penali. Qualora il Cliente non limiti l'uso della banda o del traffico, le penali verranno applicate automaticamente.

La presente clausola non si applica nei casi in cui l'ultra utilizzo o il burst sia dovuto ad attacchi informatici che il Cliente dimostra documentalmente di non essere a lui imputabili.

In aggiunta alle penali, il Fornitore si riserva il diritto di richiedere un risarcimento per eventuali danni subiti, qualora l'ultra utilizzo o il burst da parte del Cliente provochi disservizi o degradi la qualità del Servizio per altri utenti.

## **16. MIGRAZIONE – SUBENTRO AL CLIENTE NEI SERVIZI**

Il Cliente ha il diritto di migrare verso un altro operatore, richiedendo la portabilità del Servizio e la dismissione di questo fornito dal Fornitore, nel rispetto della normativa vigente e delle procedure definite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). La richiesta di migrazione deve essere effettuata dal Cliente comunicando il codice di migrazione al nuovo operatore, che provvederà a completare la procedura. Sino a quando non sarà completata la migrazione, rimane in vigore il contratto tra il Cliente ed il Fornitore.

La migrazione comporterà la risoluzione dal contratto, con effetto dalla data di attivazione del Servizio da parte del nuovo operatore, con obbligo di restituzione delle apparecchiature al Fornitore, ove previsto.

Il Cliente può inoltre richiedere il subentro di un terzo nel contratto, previa autorizzazione scritta del Fornitore. Il subentrante assumerà tutti i diritti e gli obblighi derivanti dal contratto, inclusa la responsabilità per il pagamento di eventuali corrispettivi dovuti dal precedente intestatario, anche a titolo di penale, che si intenderanno trasferiti di diritto sulla nuova controparte contrattuale.

La richiesta di subentro comporta il pagamento di un'indennità a carico del Cliente pari ad 1 (uno) canone per il Servizio. Tale indennità, imputata a spese amministrative, sarà soggetta a fatturazione e riportata nel documento contabile di conclusione del Servizio trasmesso al Cliente.

Non si applicano le presenti disposizioni in caso di subentro comprovato tra familiari o di successione per causa di morte.

In ogni caso, il Fornitore si riserva il diritto insindacabile di non autorizzare il subentro, previa comunicazione scritta al Cliente.

## **17. CESSIONE DEL CONTRATTO**

Il Fornitore si riserva il diritto di cedere, trasferire o delegare in tutto o in parte il presente contratto, inclusi i diritti e gli obblighi derivanti, a terzi, senza necessità di ottenere il consenso del Cliente. Il Cliente prende atto e dichiara di non opporsi a qualsiasi e/o qualsivoglia cessione, la quale potrà avvenire in ogni momento e per qualsiasi ragione, purché non vi sia alcuna modifica sostanziale delle condizioni contrattuali o dei diritti del Cliente.

*Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.*



La cessione del contratto diventerà efficace a partire dalla data di comunicazione formale al Cliente, attraverso i canali previsti (posta, email o altra modalità stabilita dal contratto). Il Cliente sarà informato della cessione almeno 30 giorni prima che essa produca effetti, senza che ciò comporti alcun diritto di opposizione, diritto di gradimento o richiesta di indennizzo.

In caso di cessione del contratto, il Fornitore s'impegna a garantire che il soggetto subentrante nel contratto assumerà tutte le obbligazioni e i diritti precedentemente detenuti dal Fornitore originario. Il Cliente continuerà a usufruire del Servizio alle stesse condizioni contrattuali vigenti, senza subire variazioni nei termini e nelle modalità di erogazione del Servizio.

## **18. RISOLUZIONE DAL CONTRATTO**

Il Fornitore si riserva il diritto di risolvere il presente contratto, con effetto immediato e senza comunicazione alcuna, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, oltre alle singole ipotesi riportate all'interno del presente contratto, anche nei casi di mancato/ritardato pagamento dei corrispettivi alle scadenze, uso improprio del Servizio, saturazione o traffico anomalo, violazione di una sola delle condizioni contrattuali.

Il contratto si risolve di diritto, senza comunicazione del Fornitore, anche nei casi di: *a)* dichiarazione di fallimento del Cliente, avvio di procedure concorsuali o di liquidazione, o ogni altro evento che comprovi l'insolvenza del Cliente; *b)* iscrizione di protesti a carico del Cliente o avvio di procedure esecutive o conservative nei suoi confronti che possano compromettere la capacità di adempiere agli obblighi contrattuali; *c)* inizio di azioni esecutive che coinvolgano il patrimonio del Cliente, tali da compromettere la continuità o la regolarità delle prestazioni dovute in virtù del presente contratto; *d)* Insorgenza di cause tecniche, amministrative o operative che, per la loro gravità o imprevedibilità, rendano impossibile o eccessivamente oneroso per il Fornitore continuare a fornire il servizio secondo i termini pattuiti nel contratto.

In caso di risoluzione del contratto, il Cliente sarà tenuto al pagamento di tutte le somme maturate fino alla data della risoluzione, inclusi eventuali costi di disattivazione del Servizio e la restituzione degli apparati, ove pervista. Inoltre, il Fornitore si riserva il diritto di trattenere eventuali depositi cauzionali o somme a garanzia, ove applicabile, per compensare i costi derivanti dall'inadempimento del Cliente.

## **19. DIRITTO DI RIPENSAMENTO DEL CONSUMATORE**

Ai sensi del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005 e successive modificazioni), il Cliente che non ha richiesto l'attivazione immediata del Servizio ha diritto di recedere dal presente contratto durante il Periodo di Ripensamento, senza dover fornire alcuna motivazione e senza alcuna penalità, entro 14 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto.

Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento inviando una comunicazione scritta, allegando documento d'identità valido, tramite raccomandata con avviso di ricevimento, PEC, o comunicazione tramite mail all'indirizzo [contact.center@c1vhosting.it](mailto:contact.center@c1vhosting.it). La comunicazione deve essere inviata entro il termine dei 14 giorni, a far fede farà la data di spedizione.

Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di ripensamento entro il termine previsto, tutti i pagamenti già effettuati saranno rimborsati entro 14 giorni dalla data in cui il Fornitore è stato informato della decisione di recesso. Il rimborso sarà effettuato utilizzando lo stesso metodo di pagamento usato dal Cliente, salvo diverso accordo, e non comporterà alcun costo aggiuntivo per il Cliente.

*Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.*



Se il Cliente ha richiesto espressamente l'attivazione immediata del Servizio durante il Periodo di Ripensamento, in caso di esercizio del diritto di Ripensamento (entro 14 giorni dall'attivazione immediata) dovrà corrispondere al Fornitore, per tutte le prestazioni già rese in tale periodo, un importo proporzionale rispetto a quanto è stato fornito (ivi compresi i costi di setup e attivazione) fino al momento della comunicazione.

Se il Cliente ha ricevuto un prodotto unitamente al contratto, costui è tenuto alla restituzione senza indebito ritardo e comunque entro 30 giorni dalla comunicazione del recesso. Le spese di restituzione saranno a carico del Cliente, salvo diversa indicazione. Il Fornitore si riserva il diritto di trattenere il rimborso fino alla ricezione dei prodotti o fino a quando il Cliente non dimostri di averli rispediti, a seconda di quale situazione si verifichi prima.

Per tutto quanto non espressamente regolato nel presente contratto, fanno fede le disposizioni in materia di tutela del consumatore.

## **20. RECLAMI E PROCEDURA DI GESTIONE DEL FORNITORE**

Il Cliente ha il diritto di presentare un reclamo in merito a qualsiasi aspetto del Servizio fornito, incluse questioni di fatturazione, qualità del Servizio, problemi tecnici o altri inadempimenti contrattuali. Il reclamo può essere presentato attraverso uno dei seguenti canali:

- Posta raccomandata A/R all'indirizzo: VIA ARDEATINA 600, 00178 ROMA (RM)
- PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo: [lumanex@pec.it](mailto:lumanex@pec.it)
- Mail ordinaria: [contact.center@c1vhosting.it](mailto:contact.center@c1vhosting.it)
- Modulo di contatto fornitore presente sul sito web [lumanex.it](http://lumanex.it)

Il reclamo deve essere presentato dal Cliente entro 45 giorni dalla data di fatturazione o dall'evento che ha causato l'insoddisfazione, a seconda del motivo del reclamo. Dopo tale termine, il reclamo sarà considerato non accettabile, salvo diverse previsioni stabilite dalla normativa vigente.

Entro 48 ore dalla ricezione del reclamo, il Fornitore invierà al Cliente una conferma di ricezione, indicando il numero identificativo del reclamo e i tempi stimati di risoluzione. La conferma sarà inviata con la stessa modalità nella quale il Cliente ha presentato il reclamo.

Il Fornitore si impegna a risolvere il reclamo entro 45 giorni dalla data di ricezione. Se per circostanze eccezionali non è possibile rispettare tale termine, il Fornitore informerà tempestivamente il Cliente, specificando i motivi del ritardo e il nuovo termine entro cui il reclamo sarà gestito, che non potrà superare i 90 giorni.

Il reclamo potrà avere i seguenti esiti: *a)* Accoglimento: se il reclamo viene accolto, il Fornitore procederà con il rimborso o la rettifica richiesta entro i termini indicati nella risposta al reclamo; *b)* Se il reclamo viene rigettato, il Fornitore invierà una comunicazione scritta, spiegando le motivazioni del rigetto. Il Cliente avrà diritto di richiedere ulteriori chiarimenti o informazioni supplementari riguardo la decisione del Fornitore, purché non venga reiterato il medesimo motivo per il quale è stato presentato il reclamo.

*Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.*



Se il Cliente non è soddisfatto della gestione del reclamo, ha facoltà di avvalersi delle procedure di conciliazione previste dall'AGCOM. Il Cliente potrà accedere alla piattaforma ConciliaWeb, messa a disposizione dall'AGCOM, per avviare una procedura di risoluzione alternativa delle controversie. La procedura è gratuita e finalizzata a trovare un accordo tra le parti.

Durante la gestione del reclamo, il Cliente è comunque tenuto a pagare le somme fatturate sino a quando non sarà risolto il reclamo. Qualora il reclamo riguardi una parte della fattura, il pagamento delle somme non oggetto di contestazione non potrà essere sospeso.

Il Fornitore conserverà traccia di tutti i reclami ricevuti, inclusi quelli risolti e quelli pendenti, per almeno 5 anni, in conformità con le disposizioni dell'AGCOM e le normative sulla conservazione dei dati.

## **21. MODIFICHE UNILATERALI AL CONTRATTO**

Per quanto riguarda la disciplina relativa alle modifiche unilaterali del contratto si rimanda alle condizioni generali di contratto per la fornitura di servizi da parte di Lumanex S.r.l. proposte contestualmente alla visione di questo contratto.

## **22. TOLLERANZA DELLE PARTI**

L'eventuale mancato esercizio da parte del Fornitore di uno o più diritti o facoltà previsti dal presente contratto, così come l'eventuale tolleranza rispetto a violazioni delle clausole contrattuali da parte del Cliente, non potrà in alcun modo essere interpretato come rinuncia a tali diritti o facoltà, né costituirà precedente o modifica tacita delle condizioni contrattuali.

Qualsiasi deroga o modifica a quanto previsto nel presente contratto dovrà essere espressamente concordata per iscritto tra le parti. Le tolleranze eventualmente manifestate dal Fornitore non alterano l'efficacia delle clausole contrattuali, che rimangono pienamente valide e vincolanti per entrambe le parti.

## **23. COMUNICAZIONI**

Tutte le comunicazioni tra il Fornitore e il Cliente relative al presente contratto ed ai Servizi, inclusi ma non limitati a notifiche, richieste, modifiche, reclami o recesso, dovranno essere effettuate per iscritto e trasmesse tramite una delle seguenti modalità:

- per il Fornitore

- Posta Elettronica Certificata (PEC): [lumanex@pec.it](mailto:lumanex@pec.it)

- Email ordinaria: [contact.center@c1vhosting.it](mailto:contact.center@c1vhosting.it)

- Modulo di contatto fornitore presente sul sito web [lumanex.it](http://lumanex.it)

- per il Cliente

- recapiti forniti nel modulo di offerta commerciale.

Il Cliente accetta che le comunicazioni agli indirizzi forniti in sede di sottoscrizione del contratto hanno valore di notifica legale. Qualora sia necessario inviare comunicazioni urgenti, il Fornitore potrà utilizzare canali

*Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.*



aggiuntivi quali SMS o notifiche push tramite app mobile, se disponibile. Tali comunicazioni sostituiranno le comunicazioni formali.

#### **24. MODALITÀ DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

In conformità con quanto previsto dalla normativa dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente contratto dovrà essere preliminarmente sottoposta a un tentativo di conciliazione prima di poter essere portata davanti a un'autorità giudiziaria.

Il Cliente potrà avviare la procedura di conciliazione obbligatoria tramite la piattaforma online **ConciliaWeb**, messa a disposizione dall'AGCOM. Il Cliente dovrà accedere alla piattaforma, registrarsi e compilare il modulo di conciliazione, indicando il Fornitore e i dettagli della controversia. La procedura è completamente gratuita per il Cliente.

Se la conciliazione si conclude positivamente, le parti saranno tenute al rispetto degli accordi raggiunti. In caso di mancato rispetto degli accordi, la parte adempiente potrà richiedere l'esecuzione forzata degli obblighi in sede giudiziaria. In caso di esito negativo della conciliazione, il Cliente potrà rivolgersi all'autorità giudiziaria competente o a un collegio arbitrale, ove previsto dal contratto.

Oltre alla conciliazione tramite la piattaforma ConciliaWeb, il Cliente ha la facoltà di ricorrere ad altre procedure alternative di risoluzione delle controversie (**ADR**), come la negoziazione assistita o la mediazione, sempre conformemente alla normativa vigente.

Durante la fase di conciliazione, il Fornitore non potrà sospendere o interrompere il Servizio oggetto della controversia, salvo il caso in cui il Cliente non abbia corrisposto il dovuto alle scadenze.

#### **25. FORO COMPETENTE**

Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, risoluzione o validità del presente contratto, sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma, con espressa esclusione di qualsiasi altro foro alternativo o concorrente. Qualora il Cliente rivesta la qualifica di consumatore ai sensi del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005), il foro competente sarà quello del luogo di residenza o domicilio elettivo del consumatore, fatto salvo il diritto del Cliente di scegliere il Foro di Roma.

#### **26. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il Titolare del trattamento dei dati personali del Cliente è la Lumanex S.r.l., C.F. e P.IVA 17705111007, con sede legale in Roma (RM), Via Ardeatina n. 600, iscrizione al ROC n. 42285.

I dati personali del Cliente saranno trattati esclusivamente per le seguenti finalità: a) esecuzione del contratto: fornitura dei servizi previsti dal contratto, gestione delle comunicazioni e delle attività correlate (es. fatturazione, assistenza clienti, gestione dei reclami); b) adempimenti di obblighi legali: trattamento necessario per adempiere agli obblighi previsti dalla legge, regolamenti o normativa europea (ad esempio, obblighi fiscali e contabili); c) finalità commerciali e di marketing diretto (previa esplicita autorizzazione del Cliente): inviare comunicazioni promozionali, newsletter e informazioni sui prodotti o servizi offerti dal Fornitore, anche tramite strumenti automatizzati come email, SMS, notifiche push; d) analisi statistiche e

*Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.*



miglioramento del Servizio: raccolta di dati in forma aggregata o anonima per migliorare l'efficacia dei servizi offerti e l'esperienza del Cliente.

Base giuridica del trattamento. Il trattamento dei dati è necessario per l'esecuzione del contratto di cui il Cliente è parte, per adempiere ad obblighi legali o per perseguire il legittimo interesse del Titolare, quali la gestione delle relazioni con i clienti e l'ottimizzazione del Servizio. Laddove richiesto, il trattamento per finalità di marketing sarà basato sul consenso esplicito del Cliente.

Categorie di dati trattati. Il Titolare tratterà i seguenti dati personali del Cliente: a) dati identificativi: nome, cognome, codice fiscale, indirizzo, email, numero di telefono. b) dati di fatturazione: dati bancari, modalità di pagamento, fatture emesse. c) dati di traffico (ove applicabile): log di connessione, indirizzi IP, dati di navigazione necessari per la fornitura del Servizio. d) dati tecnici: informazioni relative ai dispositivi e alle modalità di accesso al Servizio.

I dati personali del Cliente potranno essere comunicati a terzi per le seguenti finalità: a) società terze incaricate della gestione del Servizio (es. fornitori di infrastrutture, assistenza tecnica), sempre nel rispetto delle finalità sopra indicate. b) enti pubblici o autorità giudiziarie in conformità agli obblighi legali. c) società partner per finalità di marketing e profilazione, previo consenso esplicito del Cliente.

I dati personali saranno trattati per tutto il periodo di vigenza del contratto e successivamente conservati per il tempo strettamente necessario all'adempimento degli obblighi legali e contrattuali. I dati relativi alla fatturazione saranno conservati per un periodo di 10 anni, in conformità agli obblighi di legge.

Diritti del Cliente. In qualità di interessato, il Cliente ha i seguenti diritti: a) accesso: diritto di ottenere conferma del trattamento dei propri dati e di accedere ai dati personali. b) rettifica: diritto di chiedere la correzione dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti. c) cancellazione (diritto all'oblio): diritto di ottenere la cancellazione dei propri dati nei casi previsti dall'art. 17 del GDPR. d) limitazione del trattamento: diritto di chiedere la limitazione del trattamento in determinate circostanze. e) portabilità dei dati: diritto di ricevere i dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e di trasmetterli a un altro titolare del trattamento. f) opposizione: diritto di opporsi al trattamento dei propri dati personali per motivi legittimi o per finalità di marketing diretto.

Modalità di esercizio dei diritti: Per esercitare i propri diritti, il Cliente può inviare una richiesta scritta al Titolare del trattamento via email all'indirizzo [dpo@c1vhosting.it](mailto:dpo@c1vhosting.it), indicando chiaramente il diritto che intende esercitare e fornendo le informazioni necessarie per l'identificazione.

Il Titolare si impegna ad adottare tutte le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali contro la perdita, l'accesso non autorizzato, la divulgazione, l'alterazione o la distruzione.

I dati personali non saranno trasferiti verso Paesi al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE) senza che vi siano adeguate garanzie di protezione, conformi a quanto previsto dal GDPR.

Se il Cliente ritiene che il trattamento dei propri dati personali violi il GDPR, ha il diritto di presentare un reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali in Italia, o all'autorità di controllo competente nello Stato membro in cui risiede abitualmente.

\*\*\*

*Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.*



Il Contratto e i Servizi offerti dal Fornitore sono redatti in lingua italiana e soggetti alla legge italiana.

\*\*\*

Le parti approvano specificamente ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 e 1342 del Codice civile le seguenti clausole: 1. oggetto del contratto 2. apparecchiatura 3. utilizzo di apparecchiature proprie – generiche 4. installazione degli apparati 4. compatibilità con altri servizi e strumenti installati sulla linea 5. firma del contratto 6. corrispettivi – modalità di pagamento – adeguamento dei prezzi – deposito cauzionale 7. responsabilità del fornitore e sospensioni del servizio 8. responsabilità del cliente 9. qualità del servizio 10. gestione della rete e piano di preferenze in caso di saturazione 11. diritti dei consumatori sulla qualità del servizio 12. durata del contratto – esercizio del diritto di recesso delle parti 13. penali per ultra utilizzo o burst 14. migrazione – subentro al cliente nei servizi 15. cessione del contratto 16. risoluzione del contratto 17. diritto di ripensamento del consumatore 18. reclami e procedura di gestione del fornitore 19. modifiche unilaterali al contratto 20. tolleranza delle parti 21. modalità di risoluzione delle controversie 22. foro competente.

*Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.*

Lumanex S.r.l.  
Via Ardeatina 600, 00178 Roma  
Mail [contact.center@c1vhosting.it](mailto:contact.center@c1vhosting.it) – PEC [lumanex@pec.it](mailto:lumanex@pec.it)  
P.IVA 17705111007