

IL SOTTOSCRITTO: \_\_\_\_\_ IN QUALITÀ DI LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA: \_\_\_\_\_

**Chiede:**
**ATTIVAZIONE SERVIZIO WLR    ATTIVAZIONE PROFILO TARIFFARIO    ATTIVAZIONE ADSL    ALTRO SERVIZIO**

LINEA TELEFONICA	Analogica	ISDN	ISDN Agg.	Linea Pilota
------------------	-----------	------	-----------	--------------

<b>PIANO WLR:</b>	<b>Privato</b> Telefono € 12,90	Opz. In Libertà	<b>Privato</b> Telefono € 22,90	Opz. No Problem
	<b>Privato</b> Telefono+ <b>ADSL</b> € 29,90	Opz. In Libertà	<b>Privato</b> Telefono+ <b>ADSL</b> € 39,90	Opz. No Problem
	<b>Affari</b> Telefono € 20,90	Opz. In Libertà	<b>Affari</b> Telefono € 30,90	Opz. No Problem
	<b>Affari</b> Telefono+ <b>ADSL</b> € 34,90	Opz. In Libertà	<b>Affari</b> Telefono+ <b>ADSL</b> € 44,90	Opz. No Problem
	<b>Affari</b> Telefono ISDN € 28,90	Opz. In Libertà	<b>Affari</b> Telefono ISDN € 43,90	Opz. No Problem
	<b>Affari</b> -Telefono ISDN+ <b>ADSL</b> € 42,90	Opz. In Libertà	<b>Affari</b> -Telefono ISDN+ <b>ADSL</b> € 57,90	Opz. No Problem

 ATTIVAZIONE PRIVATO/AFFARI € 25,00 PER LINEA  
**Opzione 7mega. € 1,50/mese**  
 GLI IMPORTI SOPRA RIPORTATI SONO AD ADEBITO MENSILE. ADSL 2 MEGA SENZA LIMITI.

**WLR Privato** Opz. In Libertà: Locali + Nazionali € 0,00/min + scatto risposta € 0,12 (Opz. No Problem scatto € 0) . Mobili € 0,1880/min + scatto € 0,12.  
 NB Per i piani WLR Privato, tutti gli importi sono iva inclusa.  
**WLR Affari** Opz. In Libertà Locali + Nazionali € 0,00/min + scatto risposta € 0,07 (Opz. No Problem scatto € 0). Mobili € 0,1450/min + scatto € 0,09 (Opz. No Problem scatto € 0).  
 NB Per i Piani WLR affari gli importi sono iva esclusa.

A tal fine, il sottoscritto, fermo restando il rapporto contrattuale con High Performance Service S.r.l. **DELEGA** la società TAG COMUNICAZIONI S.p.A. con sede legale in TERMOLI (CB), Zona Industriale snc, iscritta al Registro delle Imprese di Campobasso n. 14388 del 17/07/1998, a richiedere, in suo nome e per suo conto, l'attivazione del servizio di Wholesale Line Rental (WLR) su tutte le linee sopra indicate, a Telecom Italia S.p.A., in qualità di operatore di accesso, modificando in tal modo il rapporto contrattuale in essere tra il sottoscritto e la stessa Telecom Italia S.p.A. Il sottoscritto, a tal riguardo, si dichiara consapevole del fatto che la modifica del suddetto rapporto contrattuale potrebbe comportare restrizioni nell'utilizzo di alcuni servizi telefonici supplementari ed aggiuntivi eventualmente sottoscritti con Telecom Italia. Il sottoscritto a tal riguardo si dichiara consapevole del fatto che la modifica del suddetto rapporto contrattuale potrebbe comportare restrizioni nell'utilizzo di alcuni servizi telefonici supplementari ed aggiuntivi eventualmente sottoscritti con Telecom Italia.

LUOGO E DATA: \_\_\_\_\_ √ TIMBRO E FIRMA \_\_\_\_\_

**TARIFE PERSONALIZZATE:** LOCALI: \_\_\_\_\_ NAZIONALI \_\_\_\_\_ MOBILI \_\_\_\_\_ Importi espressi in €cents iva esclusa al minuto. Zero Scatto.

ALTRO SERVIZIO: \_\_\_\_\_

ALTRO SERVIZIO: \_\_\_\_\_

 1) SU TALE NUMERO È GIÀ PRESENTE IL SERVIZIO DI ADSL SI NO  
 SE SI, INDICARE L' OPERATORE: TELECOM TINIT VIRGILIO TELE2 WIND EUTELIA ALTRO: \_\_\_\_\_ COD.MIGRAZIONE: \_\_\_\_\_

2) SI DISPONE DI UN APPARATO ADSL (MODEM/ROUTER) DI PROPRIETÀ? SI NO

3) SCEGLIERE IL PROFILO XDSL FLAT :

2 MEGA	€ 18,90/MESE	VELOCITÀ AGGANCIAMENTO 640-2048 KBIT/SDOWN256-280 KBIT/SUP 10MCR
7 MEGA	€ 19,90/MESE	VELOCITÀ AGGANCIAMENTO 768-7000 KBIT/SDOWN256-384 KBIT/SUP 20MCR
ALTRO _____	€ _____	

COSTO ATTIVAZIONE SERVIZIO ADSL UNA TANTUM € 10,00

4) SCEGLIERE L' APPARATO PER LA NAVIGAZIONE:

ROUTER € \_\_\_\_\_ ROUTER WI-FI € \_\_\_\_\_ FRITZ \_\_\_\_\_ € \_\_\_\_\_ PIRELLI € \_\_\_\_\_ ALTRO: \_\_\_\_\_

NESSUNO, IN QUANTO PROVVEDERÒ PERSONALMENTE SIA ALL' APPARATO SIA ALLA SUA CONFIGURAZIONE.

TUTTI GLI IMPORTI SOPRA RIPORTATI SONO IVA ESCLUSA.

LUOGO E DATA: \_\_\_\_\_ √ TIMBRO E FIRMA \_\_\_\_\_

Il cliente richiede a HPS srl. l'attivazione del servizio ADSL prescelto con le tariffe ufficiali in vigore al momento dell'effettuazione della richiesta e dichiara di accettare i termini e condizioni generali di contratto.

√firma: \_\_\_\_\_

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., il sottoscritto dichiara di aver preso visione e di accettare espressamente le clausole contenute nei seguenti articoli: 9. Obblighi del Cliente nell'utilizzo del Servizio, 13. Durata...I clienti che intendono recedere dal contratto potranno farlo in qualsiasi momento pagando i canoni relativi fino al mese in corso al momento della richiesta di cessazione, nonché il traffico sviluppato fino all'avvenuta cessazione del servizio; Se il recesso avviene entro il primo periodo di durata contrattuale, HPS applicherà inoltre un costo di disattivazione pari a 40,00 Euro (IVA esclusa) una tantum, ed eventualmente tutti i costi sostenuti per la disattivazione del servizio e per la restituzione delle eventuali apparecchiature fornite a noleggio...". 14. Clausola risolutiva espressa, 21. Legge applicabile, 22 Clausola compromissoria, 13. Cessione, 19. Tutela della privacy.

√firma: \_\_\_\_\_

Il Cliente prende atto dell'informativa di cui all'art.14 dei termini e condizioni generali di contratto e, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003, presta il suo consenso al trattamento dei dati personali per i fini indicati nella suddetta informativa.

√firma: \_\_\_\_\_

**Richiesta di domiciliazione bancaria (RID) IBAN:**
**Intestato a:** \_\_\_\_\_ **sottoscrittore:** \_\_\_\_\_ **CF** \_\_\_\_\_

Il sottoscrittore autorizza la banca a margine ad addebitare sul c/c allegato, nella data di scadenza dell'obbligazione o data prorogata d'iniziativa del creditore (ferma restando la valuta originaria concordata), tutti gli ordini di incasso elettronici inviati da HPS S.r.l. e contrassegnati con le coordinate Azienda Creditrice di HPS S.r.l. (o aggiornate d'iniziativa d'azienda) a condizione che vi siano disponibilità sufficienti e senza necessità per la banca di inviare la relativa contabile di addebito. Il sottoscrittore ha facoltà di opporsi all'addebito entro 5 gg. Lavorativi dopo la scadenza o data prorogata dal creditore. Le parti hanno facoltà di recedere in ogni momento dal presente accordo, con preavviso pari a quello previsto nel contratto di conto corrente per il recesso da quest' ultimo rapporto, da dare mediante comunicazione scritta. Il sottoscritto prende atto che sono applicate le condizioni più indicate nel contratto di conto corrente, in precedenza sottoscritto fra le parti, o comunque rese pubbliche presso gli sportelli della banca e tempo per tempo vigenti. Per quanto non espressamente previsto dalle presenti disposizioni, sono applicate le "Norme che regolano i conti correnti di corrispondenza e servizi connessi" a suo tempo sottoscritti dalle parti che formano parte integrante del presente contratto.

**Luogo e data:** \_\_\_\_\_ √firma: \_\_\_\_\_

**CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ADSL**

1. **Oggetto del Contratto.** 1.1 High Performance Service S.r.l. (di seguito "HPS") fornirà al Cliente (di seguito "Cliente") un servizio di trasmissione dati ad alta velocità in tecnologia xDSL (di seguito il "Servizio"), meglio specificato nella documentazione commerciale ed in particolare dai seguenti documenti: : 1) Listino pubblico connettività HPS, 2) Schede tecniche prodotto presenti sul sito [www.iperadsl.it](http://www.iperadsl.it), 3) eventuali promozioni in corso pubblicate sul sito, 4) eventuali offerte /moduli costruite ad hoc per servizi non standard. 1.2 I documenti di cui al punto 1.1 costituiscono nell'insieme il presente "Contratto" di fornitura del Servizio (di seguito "Contratto") che il Cliente dichiara espressamente di conoscere.

2. **Rapporto contrattuale** Cliente HPS. 2.1 Le presenti Condizioni Generali saranno applicabili al rapporto contrattuale instaurato tra il Cliente e HPS unitamente alle condizioni tecnico-economiche di erogazione del Servizio contenute nella documentazione commerciale. Qualora sorgano dei dubbi interpretativi ovvero si rilevino delle discordanze, la risoluzione degli stessi avverrà interpretando i documenti che costituiscono il Contratto secondo il seguente ordine di prevalenza: 1) Ordine per la fornitura del servizio, 2) Listino e Schede prodotto del Servizio, 3) Condizioni Generali di Contratto.

3. **Modalità di erogazione del Servizio.** 3.1 Ai fini specifici del presente contratto, il Cliente da mandato a HPS conferendo ogni necessario potere per porre in essere, direttamente o tramite suoi sub fornitori, tutte le attività necessarie presso le aziende fornitrici del collegamento fisico di trasmissione fonia e/o dati eventualmente interessate dall'attivazione del Servizio, dando sin d'ora per approvato e valido il di Lei operato.

3.2 La conclusione del contratto avviene nel momento in cui il Cliente riceve conferma scritta, o tramite altro supporto duraturo, dell'accettazione della sua richiesta di servizio ADSL inviata a HPS. Laddove non sia diversamente concordato per iscritto tra le Parti, il Servizio verrà erogato collegando l'infrastruttura di rete di HPS (ovvero di un sub fornitore della stessa) agli apparati installati presso il Cliente, il quale avrà legittimo titolo per detenerli.

3.3 Le specifiche modalità di prestazione del Servizio e le correlate caratteristiche sono contenute nella Descrizione del Servizio e nelle Schede Tecniche di prodotto. 3.4 Resta inteso che sarà responsabilità del Cliente assicurare l'interoperabilità tra i suoi apparati e l'interfaccia dell'infrastruttura di rete HPS, a meno che tali apparati non siano stati forniti (in comodato, noleggio o vendita) da HPS. 3.5 Nel caso di pacchetti di Servizio che prevedono banda minima staticamente garantita, HPS, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 15 del presente contratto, si impegna affinché tali valori siano normalmente rispettati e verificabili tramite le metodiche indicate dal Servizio di Assistenza Tecnica. Il Cliente, allorché si verifichino condizioni di degrado prestazionale assume l'obbligo di segnalare nel più breve tempo possibile a HPS tali situazioni e a collaborare nell'effettuazione delle verifiche necessarie. Nel caso in cui i valori di banda minima garantita non siano rispettati costantemente per un tempo continuativo di 60 giorni, il Cliente potrà recedere dal Contratto con disdetta scritta da inviarsi a HPS con lettera raccomandata A/R (HPS Via Montenero 8,04100 Latina (LT) e con effetto nei 60 giorni successivi dalla data di ricevimento della disdetta da parte di HPS. HPS non potrà, comunque, essere considerata responsabile nel caso in cui, a fronte dei valori di banda minima garantita non siano sempre raggiunte pari velocità in termini di navigazione, download o upload, HPS, infatti, non può rispondere delle situazioni relative alla eventuale congestione della Rete Internet, o sulla indisponibilità parziale o totale dei dati che vi si trovano o che vi transitano.

4. **Facoltà di sub affidamento.** 4.1 Ferma restando la responsabilità diretta di HPS nei confronti del Cliente per lo svolgimento delle prestazioni previste dal Contratto, resta inteso che HPS potrà avvalersi di Terzi da essa selezionati, provvedendo in tal caso a tutti gli adempimenti previsti dalle normative vigenti.

5. **Variazioni del Servizio relative alla rete del Cliente.** 5.1 HPS si riserva il diritto di modificare in termini migliorativi le caratteristiche del Servizio ovvero di alcune componenti dello stesso, informando tempestivamente via posta elettronica il Cliente. 5.2 Il Cliente si impegna a concordare preventivamente con HPS qualsiasi variazione afferente alla propria rete che possa avere impatto direttamente o indirettamente sul Servizio.

6. **Apparati in comodato d'uso e correlata installazione.** 6.1 Alcune delle offerte commerciali regolate dal presente contratto, prevedono la possibilità per il Cliente di ottenere gli apparati in comodato d'uso per tutta la durata del presente contratto. In tale caso il Cliente è tenuto a custodire ed a conservare i beni oggetto del comodato con la diligenza del buon padre di famiglia e a servirsene solo per l'uso specifico oggetto del presente contratto. HPS non avrà nessuna responsabilità in ordine al funzionamento o ad eventuali difetti degli apparati concessi in comodato, obbligandosi solo alla sostituzione dell'apparecchio che risultasse difettoso e nei casi in cui il malfunzionamento fosse da addebitare a difetto di fabbricazione. La sostituzione avverrà nei tempi previsti nella Descrizione del Servizio. L'eventuale guasto o rottura dovuta a cause imputabili al Cliente, a terzi o anche a forza maggiore o caso fortuito, resterà a carico del Cliente. Il Cliente si obbliga a restituire ad HPS l'apparato alla scadenza del presente contratto, in buono stato e funzionante come gli era stato affidato al momento della stipula del contratto salvo il normale deterioramento d'uso. E' facoltà di HPS nel caso in cui l'apparato non sia restituito in buono stato salvo il normale deterioramento d'uso, richiedere al Cliente il risarcimento dei danni. Il Cliente verrà ritenuto responsabile nei confronti di HPS nei casi in cui l'apparato non viene riconsegnato ad HPS a fine periodo contrattuale. 6.2 Nel caso in cui le caratteristiche del Servizio, così come specificate nella Descrizione del Servizio e nelle Schede Tecniche di prodotto, ovvero la sottoscrizione di specifici contratti, comportino l'installazione da parte di HPS di apparati, software, attrezzature, sarà cura del Cliente attrezzare in maniera appropriata i locali idonei ad ospitarli o gli apparati con essi interagenti, sulla base delle indicazioni e delle specifiche tecniche fornite da HPS. Il Cliente pertanto provvederà a proprie spese e sotto la sua esclusiva responsabilità, ad eseguire tutti i necessari lavori di condizionamento elettrico, ambientale e meccanico.

7. **Diritti di proprietà intellettuale e licenze d'uso.** 7.1 Laddove sia inclusa nel Servizio la fornitura di software, di pacchetti e/o supporti informatici, di programmi applicativi e di ogni altro accessorio (ivi compreso il manuale d'uso), nonché i contenuti dei canali tematici i correlati diritti di proprietà intellettuale, resteranno di esclusiva titolarità di HPS ovvero dei suoi sub fornitori. Il Cliente non potrà (a patto di esplicita autorizzazione da parte di HPS): 1) riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplichino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, di pacchetti e/o supporti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso e dei canali tematici; 2) cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi; 3) consentire l'utilizzo da parte di terzi.

8. **Variazioni e comunicazioni.** 8.1 HPS, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche e per giustificati motivi non dipendenti dal volere della stessa, potrà, previa comunicazione al Cliente, aggiornare i corrispettivi per i Servizi nonché variare le presenti Condizioni Generali.

8.2 Le comunicazioni di HPS al Cliente saranno effettuate per posta elettronica, ovvero attraverso comunicazione scritta separata o via telefax, e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo, indirizzo mail o numero di telefax reso noto dal Cliente. 8.3 Se l'ipotesi prevista al punto 8.1 comporterà un aumento del prezzo dei Servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente superiori al 10%, HPS provvederà a comunicarlo al Cliente almeno 30 giorni prima dell'efficacia dell'aumento. In questo caso il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità e nei termini stabiliti nelle presenti Condizioni Generali. In mancanza, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente. 8.4 Qualsiasi intervento relativo al funzionamento dei Servizi dovrà essere eseguito esclusivamente da HPS o da terzi da essa incaricati, muniti di apposita documentazione di riconoscimento. 8.5 Il Cliente dovrà tempestivamente comunicare a HPS ogni variazione dei propri dati identificativi ed in particolar modo quelli necessari per la fatturazione.

9. **Oneri e responsabilità del Cliente.** 9.1 Il Cliente si obbliga a: 1) consentire l'accesso a HPS ovvero a Società da questa incaricate ai suoi siti, mettendo contestualmente a disposizione tutte le informazioni e attrezzature che risultino indispensabili al fine di consentire il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali; 2) non intervenire o manomettere, direttamente ovvero mediante terzi, le apparecchiature, il software e più in generale qualsivoglia prodotto messogli a disposizione da HPS; 3) segnalare i rischi specifici (legge 626) che potrebbero causare danni a personale HPS ovvero a società da questa incaricate, che provvederanno all'installazione degli apparati presso il Cliente; 4) non divulgare a terzi password, login o qualsiasi altra tipologia di chiavi d'accesso; 5) assumersi ogni responsabilità derivante dall'utilizzo dello spazio disco sull'area utenti del Web server messo a disposizione da HPS, in particolare relativamente alle eventuali pretese avanzate a qualunque titolo da terzi; 6) nel caso di recesso antecedente alla data di attivazione del Servizio, il Cliente dovrà comunque corrispondere ad HPS i costi fino a quel momento sostenuti da quest'ultima per l'attivazione del Servizio stesso.

10. **Indirizzi IP.** 10.1 Ove previsto nel Servizio, HPS potrà richiedere direttamente o indirettamente all'Autorità competente per conto del Cliente (anche dietro pagamento di apposito corrispettivo che il Cliente dovrà riconoscere ad HPS), l'assegnazione di uno o più indirizzi IP. Resta inteso che HPS non sarà ritenuta responsabile per l'eventuale mancato accoglimento delle predette richieste. 10.2 HPS rimarrà comunque titolare degli indirizzi IP ottenuti e potrà riassegnare gli stessi, laddove il Cliente non li utilizzi, ovvero sia cessato il rapporto contrattuale.

11. **Corrispettivi, Sconti, Fatturazione e Pagamenti.** 11.1 Il Cliente corrisponderà ad HPS il corrispettivo riferito ai prezzi ed ai canoni per i Servizi forniti secondo quanto definito nella documentazione commerciale e nella Scheda Tecnica di Adesione al Servizio. HPS si riserva di modificare in senso migliorativo per il Cliente i prezzi e i canoni del Servizio erogato. Eventuali sconti o promozioni sui canoni a listino non estendono il loro effetto oltre il primo anno di contratto. Successivamente riprenderanno validità i prezzi non scontati del listino in vigore al momento della sottoscrizione del contratto. 11.2 Le fatture di HPS saranno emesse secondo la frequenza indicata nella Richiesta di Prestazione del Servizio, salvo quanto indicato al punto 11.7, e il pagamento dovrà essere effettuato secondo le modalità e nei termini definiti in fattura. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA, le eventuali tasse e imposte dovute oltre ai costi di spedizione fattura e incasso previsti nella documentazione commerciale. Le fatture saranno inviate tramite e-mail entro il 7 di ogni mese salvo il caso in cui il cliente non abbia raggiunto il minimo di fatturazione mensile che è di euro quindici. Il cliente può comunque ottenere l'invio cartaceo delle fatture facendone semplice richiesta via mail all'indirizzo [info@hpsteam.it](mailto:info@hpsteam.it) oppure tramite uno degli altri punti di contatto. 11.3 Il pagamento delle fatture emesse da HPS dovrà essere effettuato per l'intero importo.

11.4 Il Cliente potrà attivare, in caso di contestazione del corrispettivo fatturato, la procedura di reclamo prevista dal successivo articolo 12. L'invio del reclamo non sospende l'obbligo di pagamento della fattura contestata. 11.5 In ogni caso di ritardo nei pagamenti sarà addebitata al Cliente, senza necessità di intimazione o messa in mora, una indennità di ritardato pagamento e un'indennità di mora corrispondente agli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 2 (due) punti percentuali. L'ammontare delle indennità di ritardato pagamento e di mora applicate saranno dettagliate da HPS nelle fatture inviate al Cliente. 11.6 HPS si riserva in ogni caso la facoltà di sospendere la fornitura dei Servizi e di recedere dal contratto in caso di ritardo dei pagamenti da parte del Cliente. In caso di ritardo di pagamenti superiore a 30 giorni dalla sospensione dei Servizi, HPS si riserva la facoltà di recedere dal Contratto ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile.

11.7 HPS, senza rinunciare alla facoltà di cui al punto 11.6, in caso di disdetta, ritardo nei pagamenti superiore a 30 giorni e nei casi previsti all'articolo 14, potrà fatturare al Cliente in unica soluzione e con esigibilità immediata quanto dovuto per tutti i periodi successivi relativi all'anno di validità contrattuale e richiederne il pagamento senza ulteriori autorizzazioni con la possibilità, ove previsto o dietro esplicita richiesta del cliente, di interrompere l'erogazione del servizio con l'addebito conseguente dei costi di distacco, o dove applicabile di riallaccio.

12. **Servizio assistenza Clienti - Reclami sulla fatturazione - Richieste di rimborso.** 12.1 Eventuali reclami di natura amministrativa, dovranno essere comunicati a HPS, mediante apertura di apposita segnalazione all'ufficio amministrativo attraverso comunicazione inviata per posta elettronica all'indirizzo [hps@hpsteam.it](mailto:hps@hpsteam.it) o tramite Raccomandata A/R. (HPS Via Montenero 8, 04100 Latina (LT)). I reclami relativi alla fatturazione dovranno pervenire a HPS entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura. 12.3 HPS fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro al Cliente e si impegna comunque a dare una risposta via mail o scritta entro massimo 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, evidenziando l'esito degli accertamenti e di eventuali azioni correttive. Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami pervenuti presenti particolare complessità, HPS entro il termine predetto, informerà comunque il Cliente comunicando i tempi necessari per la risposta. 12.4 Per i reclami relativi ai difetti di funzionamento che impediscono totalmente l'utilizzo dei Servizi qualora non risolti entro 45 giorni dalla comunicazione, il Cliente potrà recedere dal Contratto con disdetta scritta da inviarsi a HPS con lettera raccomandata A/R (HPS Via Montenero 8, 04100 Latina (LT) e con effetto immediato dalla data di ricevimento della disdetta da parte di HPS.

12.5 Per i reclami relativi alla fatturazione HPS, ove accerti la fondatezza del reclamo, provvederà alla restituzione degli importi già corrisposti dal Cliente mediante accredito sulla fattura immediatamente successiva o, su specifica richiesta del Cliente, direttamente a quest'ultimo comunque entro 60 giorni dalla data di risoluzione dello stesso.

12.6 Qualora il Cliente reputi l'esito del reclamo o della richiesta del rimborso insoddisfacente, potrà eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista dalle presenti Condizioni Generali.

13. **Durata** – Diritto di Recesso. 13.1 Per tutti i Servizi fatto salvo quanto disposto nell'Offerta, il Contratto avrà la durata di un anno dalla data di "Attivazione del Servizio" da parte di HPS e, alla scadenza, s'intenderà tacitamente rinnovato per un ulteriore anno, fatta salva la possibilità di recesso anticipato in qualunque momento in conformità alla normativa vigente (Decreto-legge 31.1.2007, N.7 convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40). I clienti che intendono recedere dal contratto potranno farlo in qualsiasi momento pagando i canoni relativi fino al mese in corso al momento della richiesta di cessazione, nonché il traffico sviluppato fino all'avvenuta cessazione del servizio; Se il recesso avviene entro il primo periodo di durata contrattuale, HPS applicherà inoltre un costo di disattivazione pari a 40,00 Euro (IVA esclusa) una tantum, ed eventualmente tutti i costi sostenuti per la disattivazione del servizio e per la restituzione delle eventuali apparecchiature fornite a noleggio. Il distacco dei servizi avverrà entro 30 giorni lavorativi (escludendo eventuali problematiche tecniche non attribuibili a HPS che potrebbero comportare un aumento dei tempi di attesa). I costi e le modalità di distacco del servizio saranno indicati nella "Notifica di accettazione disdetta". Per "Attivazione del servizio" o Ready for Service si intende il momento in cui viene inviata via mail al Cliente la "notifica di attivazione" contenente i parametri d'accesso. In caso di problematiche che impediscano totalmente l'utilizzo iniziale del servizio attribuibili alla connessione e segnalate entro i termini descritti nella "notifica di attivazione" la data del Ready for Service si sposterà al momento in cui il problema sarà rimosso. 13.2 Per tutti i Servizi entrambe le parti potranno recedere dal Contratto con disdetta scritta, da inviarsi con lettera raccomandata A/R (HPS Via Montenero 8, 04100 Latina (LT), in qualunque momento con un preavviso di 30 giorni lavorativi così come regolamentato dalla normativa vigente (Decreto-legge 31.1.2007, N.7 convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40). In caso di disdetta del contratto Dsl verrà comunque cessato anche il servizio Voip sottoscritto. 13.3 Ai sensi dell'art. 64 del D. Lgs. 06/09/2005 n° 206 il consumatore, entro dieci giorni lavorativi dalla conclusione del contratto, ha diritto di recedere dallo stesso senza alcuna penalità e senza specificarne i motivi. Tale diritto si esercita con l'invio, entro il termine di cui sopra, di lettera raccomandata A.R. a HPS Servizio Clienti via Montenero, 8 04100 Latina (LT). La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche a mezzo telegramma, telex o fax a condizione che sia confermata da una raccomandata A.R. entro le 48 ore successive. Il consumatore non potrà esercitare il diritto di recesso qualora l'attivazione del servizio sia iniziata, su sua richiesta, prima della scadenza del termine di dieci giorni lavorativi.

14. **Clausola risolutiva espressa.** 14.1 HPS potrà risolvere il presente Contratto con effetto immediato, ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile, con comunicazione scritta da inviarsi a mezzo di raccomandata A/R..nei seguenti casi in cui: 1) il Cliente ceda in tutto o in parte il Contratto; 2) il Cliente sia assoggettato a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali o divenga in ogni caso insolvente; 3) il Cliente cessi per qualsiasi causa la sua attività imprenditoriale e/o professionale; 4) il Cliente utilizzi apparecchiature collegate alla rete prive di omologazione o autorizzazione; 5) il Cliente non abbia effettuato il pagamento delle fatture e il Cliente abbia fatto o consentito un uso improprio dei Servizi o comunque contrario alle norme di Legge

15. **Limitazioni di responsabilità.** 15.1 HPS, salvo quanto previsto dall'articolo 1229 C.C., non sarà responsabile verso il Cliente e/o terzi per guasti, ritardi, cattivo funzionamento, sospensioni e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio causati da: 1) caso fortuito o forza maggiore; 2) manomissione o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature necessarie per la fornitura del Servizio, effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati da HPS; 3) errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente; 4) inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzioni incendi e infortunistica); 5) cattivo funzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente; 6) interruzione totale o parziale del Servizio per necessità di modifiche e/o manutenzioni; 7) interruzione totale o parziale del Servizio di accesso locale fornito da altro operatore di telecomunicazioni.

15.2 HPS non sarà responsabile verso il Cliente, soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o terzi per danni diretti, indiretti o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del Servizio dovute a forza maggiore o a caso fortuito.

15.3 Il Cliente dovrà informare tempestivamente HPS circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente al Servizio, dei quali il Cliente venisse a conoscenza, nonché di ogni sospensione e/o interruzione totale o parziale, dei Servizi di accesso locale forniti da altro operatore di telecomunicazioni. Il Cliente sarà responsabile dei danni diretti o indiretti che HPS dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione.

15.4 Il Cliente è responsabile nei casi di utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete di HPS prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile, di manomissioni o interventi sulle modalità di effettuazione del Servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da HPS e circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio. Pertanto il Cliente terrà indenne HPS da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di HPS. Il Cliente sarà quindi responsabile dell'uso di apparecchiature non omologate/autorizzate nonché di qualsiasi uso improprio del Servizio e, in tal caso, HPS potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso il Servizio qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.

16. **Uso improprio del Servizio.** 16.1 Il Cliente non utilizzerà, e adotterà ogni cautela affinché soggetti terzi non utilizzino il Servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti o siano contrari all'ordine pubblico. Pertanto a titolo esemplificativo, non effettuerà, non consentirà ad altri di effettuare, l'invio di e-mail non richieste che provochino lamentele da parte degli utenti che le ricevono, l'invio di mailbomb (l'invio di elevato numero di e-mail non sollecitate e non richieste ai singoli indirizzi e-mail), la realizzazione di tentativi non autorizzati, andati a buon fine o meno, per accedere ad eventuali indirizzi o risorse di computer non appartenenti all'utente (spoofing), l'ottenimento o il tentativo di ottenimento di servizi mediante qualunque mezzo o dispositivo.

16.2 Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo a qualunque titolo dei Servizi a soggetti da lui non espressamente autorizzati e comunque di non consentire a terzi di utilizzare i Servizi ai fini di cui sopra.

17. **Forza maggiore.** 17.1 Ai sensi delle presenti Condizioni Generali, il concetto di forza maggiore include ogni fatto, imprevisto ed imprevedibile oppure inevitabile e comunque al di fuori della sfera di controllo di HPS, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni a questa imputabili e che determini il mancato totale o parziale adempimento degli obblighi nascenti dal Contratto.

18. **Riservatezza.** 18.1 HPS ed il Cliente si impegnano, per le informazioni che saranno di volta in volta definite come "confidenziali" ad utilizzarle esclusivamente per consentire l'esatto adempimento del presente Contratto, rivelarle a terzi unicamente a seguito di preventivo consenso scritto dell'altra parte, garantire che ai terzi ai quali dovessero essere rivelate sottoscrivano apposito accordo di riservatezza nei termini del presente articolo. 18.2 Quanto previsto nel comma che precede non troverà applicazione rispetto a qualsiasi informazione confidenziale che sia o sia divenuta di dominio pubblico per un motivo diverso dalla violazione delle disposizioni del comma che precede, sia o sia stata autonomamente appresa, sia rivelata per obblighi di legge o per ordine di competente Autorità Giudiziaria o competente Autorità Regolamentare. 18.3 L'accesso al Servizio è consentito (quando è prevista l'assegnazione di un indirizzo IP dinamico) mediante un codice identificativo cliente (Username) ed una parola chiave (Password). L'Utente prende atto ed accetta l'esistenza del registro dei collegamenti (log) mantenuto da HPS e adotta le misure tecniche ed organizzative necessarie a garantire la riservatezza di tale registro. Il registro dei collegamenti potrà essere esibito solo all'Autorità Giudiziaria, dietro esplicita richiesta.

19. **Trattamento dei dati personali** ai sensi del D.Lgs 196/03. 19.1 In relazione ai dati personali del Cliente, titolare del trattamento è HPS S.r.l., Via Montenero 8, 04100 Latina (LT). Ai sensi del decreto Lgs. 196/03 HPS informa che il trattamento dei dati, oltre alle finalità connesse, strumentali e necessarie alla fornitura del Servizio sarà finalizzato a: a) comunicare i dati a terze parti che svolgono funzioni necessarie o strumentali all'operatività del Servizio e/o gestiscono banche dati finalizzate alla tutela dei rischi del credito; b) raccogliere dati ed informazioni in via generale e particolare sugli orientamenti e le preferenze dell'Utente; inviare informazioni ed offerte commerciali, anche di terzi; inviare materiale pubblicitario e informativo; effettuare comunicazioni commerciali, anche interattive; compiere attività dirette di vendita o di collocamento di prodotti o servizi; elaborare studi e ricerche statistiche su vendite, clienti e altre informazioni, ed eventualmente comunicare le stesse a terze parti; cedere a terzi i dati raccolti ed elaborati a fini commerciali anche per la vendita o tentata vendita, ovvero per tutte quelle finalità a carattere commerciale e/o statistico lecite; Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi in modo da garantirne la sicurezza nonché la riservatezza. I dati saranno conservati presso HPS almeno per i tempi prescritti dalle norme di legge e trattati da parte di dipendenti e/o terzi da questa incaricati, i quali svolgono le suddette attività sotto la sua diretta supervisione e responsabilità. HPS assicura e garantisce che non saranno trattati in maniera diretta o indiretta argomenti riguardanti dati sensibili. Il conferimento del consenso al trattamento dei dati personali forniti per gli scopi di cui ai punti (a) e (b) è necessario. In caso di rifiuto alla prestazione del consenso non ci sarà possibile erogare i servizi.

19.2 Il Cliente potrà esercitare, direttamente o mediante delega o procura a persone fisiche o ad associazioni, i diritti elencati nell'articolo 7 del D.Lgs 196/03 (Diritti dell'interessato), contattando il Servizio Clienti di HPS anche a mezzo posta elettronica all'indirizzo info@hpsteam.it. In particolare: il Cliente ha il diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento e può, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa, richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano, e conoscerne l'origine, riceverne comunicazione intelligibile, avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento, richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, richiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti, nonché, più in generale, esercitare tutti i diritti che gli sono riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge.

20. **Disposizioni varie.** 20.1 Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura dei Servizi. Nel caso in cui una o più disposizioni contenute nel Contratto fossero ritenute dall'Autorità Giudiziaria, o da altra autorità competente, invalide, nulle, o comunque inefficaci, le rimanenti disposizioni del Contratto resteranno in vigore, valide ed efficaci.

20.2 Ogni modifica e/o integrazione del presente Contratto dovrà essere effettuata in forma scritta.

20.3 Il Cliente non potrà, in alcun caso, cedere a terzi il presente Contratto senza il previo consenso scritto di HPS. 20.4 In caso di trasloco il Cliente dovrà darne preventiva comunicazione ad HPS con un preavviso di almeno 90 giorni. Sarà cura del Cliente verificare la copertura della zona prescelta consultando il sito internet indicato da HPS nell'Offerta Tecnica commerciale. Qualora si accerti la presenza di copertura, HPS provvederà a fornire il Servizio secondo le modalità e i termini previsti dal presente Contratto, fatti salvi i maggiori costi a carico del Cliente. In caso di mancata copertura, HPS proporrà al Cliente altre tipologie di servizi e relative condizioni di fornitura. Ove tali servizi non fossero di interesse, le parti potranno consensualmente risolvere il Contratto, fatto salvo quanto disposto dall'articolo 13 del presente contratto.

21. **Legge applicabile.** 21.1 Il presente Contratto è regolato, e deve essere interpretato, secondo l'ordinamento italiano.

22. **Clausola compromissoria.** 22.1 Qualsiasi controversia concernente il presente contratto comprese quelle relative alla sua validità, esecuzione e risoluzione, sarà risolta, in conformità del regolamento dell'Associazione Nazionale per l'Arbitrato ANPAR, da uno o più arbitri nominati secondo detto regolamento, il foro competente sarà quello di Latina.

22.2 Gli arbitri decideranno secondo equità in via irrituale; la loro decisione viene fin d'ora riconosciuta dalle parti come manifestazione della loro stessa volontà contrattuale.