

Condizioni Generali di Contratto “SERVIZI TLC”

Tra Ambrogio S.r.l. (di seguito "Ambrogio"), con sede legale in Prato, viale della Repubblica 241/243, Codice Fiscale 01905320972, iscritta al Registro delle imprese di Prato al n. 481897, in persona del legale rappresentante pro tempore, Sig. Franco Tocchi

E
il Cliente/Professionista (di seguito il "Cliente") come definito dall'art.1, comma 1 lettera pp) del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259, recante il "Codice delle Comunicazioni elettroniche" (di seguito anche il "Codice");
di seguito congiuntamente anche le "Parti"

1. OGGETTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito le "Condizioni"), assieme alla Carta dei Servizi, disciplinano il rapporto fra Ambrogio S.r.l. (di seguito "Ambrogio"), ed il Cliente, in ordine all'offerta e fornitura di Servizi di comunicazione elettronica al pubblico, quali i Servizi di telefonia fissa verso numerazioni con il medesimo prefisso o con prefissi diversi da quelli del Cliente, Servizi di accesso alla rete Internet e altri Servizi (di seguito "Servizi"), come meglio specificati nel presente contratto, nel contratto di attivazione Servizi TLC e nell'Allegato Tecnico. I Servizi sono offerti da Ambrogio alle Condizioni di seguito specificate ed ai prezzi indicati nel presente contratto, nell'Allegato tecnico e nel contratto di attivazione Servizi TLC (di seguito anche "Listino"). Tutti i prezzi sono esclusi di IVA, laddove applicabile. Tutte le informazioni di cui all'art. 70 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, sono fornite da Ambrogio nelle presenti Condizioni generali di Contratto, nella Carta Servizi e nelle offerte commerciali di cui ai Servizi e Listini (Allegato Tecnico disponibile sul sito web www.youneed.it), così come prescritto anche dalla Delibera n.664/06/CONS dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito "Agcom").

1.2 Il Servizio di telefonia fissa oggetto del presente contratto è fornito da Ambrogio in modalità così detta "VOIP" ("Voice over IP"), l'utenza del Cliente sarà erogata da postazione fissa, tramite reti con tecnologia a commutazione di circuito, tecnologia Voce over IP o altre tecnologie a commutazione di pacchetto, tramite Ambrogio o in conformità del contratto sottoscritto con un operatore autorizzato, scelto da Ambrogio (di seguito il "Fornitore"), e diverso dall'operatore di accesso, che fornirà in partnership con Ambrogio, il Servizio. Tale modalità VOIP implica, nel caso di attivazione su linea attiva, il venir meno di qualsiasi tipo di rapporto contrattuale in essere tra il Cliente ed altro operatore di accesso. Il Cliente avrà pertanto Ambrogio come unico operatore tramite l'accesso alla rete operata dal Fornitore tramite accesso del tipo "Voice over IP". Il Cliente, per il Servizio VOIP prende atto che:

a) il Servizio è reso in modalità tecniche e trasmissiva diverse dal tradizionale Servizio di telefonia vocale, per cui possono intervenire nelle comunicazioni in questione delle variabili di parametri fondamentali nelle trasmissioni, quali, a titolo esplicativo e non esaustivo, il ritardo, il jitter (cioè il differente tempo di interarrivo dei pacchetti che deve essere compensato da una buffering); la perdita di pacchetti o di comunicazioni o di dati, il codificatore vocale, o la cancellazione dell'eco. Ambrogio non garantisce "la qualità percepita del parlato" del Servizio VOIP, per l'intera durata della conversazione, e non sarà in ogni caso responsabile di qualsiasi inconveniente dovesse manifestarsi nell'erogazione del Servizio, non dovuto a problemi tecnici, omissioni o fatti, direttamente imputabili agli apparati o mezzi utilizzati da Ambrogio, che non potrà conseguentemente ed in ogni caso essere considerato responsabile per qualsiasi danno anche indiretto o eventualmente occorso al Cliente, salvo fatti derivanti da comprovati dolo o colpa grave di Ambrogio;

b) il Servizio potrebbe non garantire le comunicazioni e/o l'instradamento delle chiamate verso numeri di emergenza e delle chiamate di pubblica utilità, per i quali dovrà essere utilizzato un Servizio di telefonia su rete pubblica commutata;

c) i parametri di qualità e di sicurezza della rete IP non sono assimilabili alla rete telefonica pubblica e che, pertanto, Ambrogio non sarà in ogni modo responsabile sia per i danni diretti e/o indiretti (sia con riferimento al danno emergente, che al lucro cessante) subiti dal Cliente e/o terzi, in conseguenza dell'uso del Servizio, salvo i casi di eventi imputabili ad Ambrogio per suo dolo o colpa grave;

d) la qualità del Servizio VOIP dipende dalla congestione della rete Internet, pertanto, è possibile percepire degni, spezzettamenti della voce, o altre anomalie. Nel caso in cui dovesse venire a mancare la connettività internet, la linea VOIP non potrà effettuare né ricevere chiamate. I Servizi fax, pos, teleallarme, dial-up non sono garantiti dalla linea VOIP. Per tali Servizi, il Cliente dovrà utilizzare la linea di telefonia tradizionale.

e) il prefisso richiesto e assegnato deve essere utilizzato esclusivamente nella zona geografica del prefisso stesso in ottemperanza alle vigenti normative in merito al divieto di usare le risorse di numerazione geografiche al di fuori del distretto designato dalla numerazione stessa (sino a che tale divieto perduri ai fini del PNN) e ad eventuali limitazioni nella fornitura delle informazioni relative all'ubicazione del chiamante nell'accesso ai Servizi di emergenza.

Per i Servizi forniti da Ambrogio in modalità così detta "ULL" ("Unbundling del Local Loop") (dove presente copertura di rete), l'utenza del Cliente (il doppio in rame, l'ultimo miglio) sarà collegata in centrale ad apparecchiature di Ambrogio o di un operatore autorizzato, scelto da Ambrogio (di seguito il "Fornitore"), e diverso dall'operatore di accesso, che fornirà in partnership con Ambrogio, sia il Servizio di fonia, che il Servizio di trasmissione dati ove richiesto. Tale modalità ULL implica, nel caso di attivazione su linea attiva, il venir meno di qualsiasi tipo di rapporto contrattuale in essere tra il Cliente ed altro operatore di accesso. Il Cliente avrà pertanto Ambrogio come unico operatore tramite l'accesso alla rete operata dal Fornitore tramite accesso del tipo "Unbundling del Local Loop"

I Servizi in modalità "ULL" potrebbero essere attivati solo se il Servizio in modalità "VOIP" non fosse tecnicamente disponibile.

Per i Servizi forniti da Ambrogio, in modalità così detta "WLR" ("Wholesale Line Rental"), (dove presente copertura di rete), l'utenza del Cliente collegata in centrale ad apparecchiature di Ambrogio o di un operatore autorizzato, scelto da Ambrogio (di seguito il "Fornitore"), e diverso

dall'operatore di accesso, che fornirà in partnership con Ambrogio, i Servizi di accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica per effettuare o ricevere chiamate telefoniche e Servizi correlati; nonché Servizi di instradamento a destinazione del traffico originato dal cliente finale e diretto ai numeri di qualsiasi decade da 0 a 9, con la sola esclusione delle chiamate dirette ai codici d'emergenza, ai sensi della deliberazione 694/06/CONS. Tale modalità WLR implica, nel caso di attivazione su linea attiva, il venir meno di qualsiasi tipo di rapporto contrattuale in essere tra il Cliente ed altro operatore di accesso. Il Cliente avrà pertanto Ambrogio come unico operatore tramite l'accesso alla rete operata dal Fornitore tramite accesso del tipo ("Wholesale Line Rental") I Servizi in modalità "WLR" potrebbero essere attivati solo se il Servizio in modalità "VOIP" non fosse tecnicamente disponibile.

1.3 Ambrogio indicherà, il contenuto e i limiti relativi alle diverse singole opzioni ed offerte (relativamente a ciascuno dei Servizi), di volta in volta disponibili, nonché i relativi corrispettivi e contributi fissati anche sul sito Internet www.youneed.it. Ambrogio potrà proporre l'estensione del presente Contratto ai prodotti e Servizi che entreranno a far parte del proprio portafoglio prodotti. Tutti i prezzi sono IVA esclusa, laddove applicabile. Le presenti Condizioni generali sono da ritenersi integrative, o, laddove contrastanti, derogatorie, delle Condizioni generali di Contratto relative alla fornitura di Servizi di telecomunicazioni operanti tra le parti.

2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

2.1. La richiesta di erogazione dei Servizi dovrà essere effettuata da un soggetto che ne abbia la facoltà, ai sensi di legge, e che diverrà responsabile dell'utilizzo dei Servizi erogati da o tramite Ambrogio, e che diverrà responsabile dell'utilizzo di YouNeed erogato da Ambrogio. Il sottoscrittore, e responsabile dell'utilizzo che riceverà le credenziali personalizzate per l'accesso ai Servizi, in ogni caso garantisce di essere il titolare del rapporto contrattuale ovvero di aver ottenuto le autorizzazioni necessarie ai sensi di legge dal titolare.

2.2. Per i Servizi forniti in modalità VOIP, ULL, WLR, la richiesta di erogazione dei Servizi, nel caso di linea già attiva con altro operatore di Accesso, dovrà essere effettuata dal soggetto titolare del rapporto contrattuale con l'operatore di accesso, in essere al momento della conclusione del Contratto con riferimento alla linea telefonica oggetto del Contratto medesimo, ovvero da soggetto che abbia ricevuto a tal fine idonea e valida autorizzazione dal titolare e sia pertanto munito dei relativi poteri (l'uno e/o l'altro "Cliente"). Il Cliente garantisce di essere il titolare di cui sopra, ovvero di aver ottenuto il consenso e le autorizzazioni necessarie dal titolare medesimo per poter richiedere l'attivazione e usufruire dei Servizi. Il Cliente riconosce ed accetta che, come specificato altresì al precedente articolo 1, la conclusione del Contratto implica ed ha quale conseguenza la cessazione di qualsiasi rapporto contrattuale tra il Cliente ed altro operatore di accesso diverso da Ambrogio.

2.3 Il Contratto si intende concluso alla data di accettazione da parte di Ambrogio ad erogare i Servizi richiesti, in seguito alla sottoscrizione del modulo di attivazione da parte del potenziale cliente. L'accettazione può essere fatta per fatti conclusivi con l'attivazione dei servizi. Il contratto avrà decorrenza a far data dall'attivazione dei Servizi. E' sempre fatta salva la facoltà di Ambrogio di non accettare la proposta di contratto.

2.4 Ambrogio si riserva la facoltà di non attivare i Servizi richiesti dal Cliente nei seguenti casi:

a) qualora il Cliente si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti di Ambrogio o risultati morosi nei confronti dell'originario fornitore di accesso; b) qualora il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, ovvero abbia chiesto l'ammissione o risultati assoggettato a procedure concorsuali, compresa l'amministrazione controllata; c) qualora, nel caso di attivazione su linea già attiva, risulti che la richiesta di erogazione dei Servizi sia stata effettuata da un soggetto diverso dal Titolare, ovvero diverso dal soggetto che abbia ricevuto a tal fine idonea e valida autorizzazione dal Titolare medesimo. d) qualora, nel caso di attivazione su linea non attiva, il soggetto richiedente non risulti maggiorenne o comunque non abbia la facoltà di diventare titolare del Contratto; e) qualora per qualsiasi motivo di natura tecnica, l'erogazione dei Servizi sia impossibile. In tal caso Ambrogio non sarà tenuta a comunicare al Cliente la propria decisione di non accettare la proposta di Contratto.

Ambrogio potrà, a propria tutela, sia assumere le necessarie informazioni con i mezzi che riterrà più opportuni sempre nel rispetto della vigente normativa, sia conservare i dati relativi ad eventuali inadempienze da essa patite.

2.5 Il Cliente potrà opporsi in ogni tempo e nei modi di cui all'articolo 7.1 (Servizio Clienti - Segnalazione guasti - Verifiche tecniche), ad una fornitura non richiesta di Servizi.

2.6 Ove successivamente indicato giorni lavorativi si intendono tutti i giorni della settimana dal Lunedì al Venerdì, escluso Sabato e festivi.

2.7 L'utente del Servizio ha diritto all'attivazione gratuita dei Servizi di blocco selettivo di chiamata a P.I.N. o di blocco permanente di chiamata, ai sensi di quanto previsto dalla Delibera 418/07/CONS, Delibera 600/09/CONS, e successive modifiche ed integrazioni. Per ulteriori informazioni riguardo i Servizi di sbarramento selettivo delle chiamate, nonché in ogni momento per l'attivazione di tali Servizi, gli utenti possono contattare i numeri di assistenza Clienti.

3. DURATA - DIRITTO DI RECESSO - PROCEDURA DI MIGRAZIONE - MODIFICHE IN CORSO DI ESECUZIONE

3.1 Il Contratto ha validità 2 (due) anni, a decorrere dall'attivazione dei Servizi.

3.2 Ambrogio si impegna ad avvisare l'Utente dell'approssimarsi del termine per comunicare il recesso con almeno 60 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del vincolo contrattuale. Se il Cliente non comunica per scritto con dichiarazione recettizia almeno 30 giorni prima la disdetta ad Ambrogio, il Contratto si intenderà rinnovato per un uguale periodo biennale.

3.3 Resta inteso comunque che ai sensi dell'art. 1, comma 3 della Legge 40/2007, il Cliente sarà libero di recedere dal presente Contratto dando un preavviso di 30 (trenta) giorni, comunicato mediante lettera raccomandata A/R o comunicazione PEC da inviarsi alla casella

assistenza@ambrogiopec.com, sussistendo i requisiti soggettivi.

3.4 In caso di cessazione anticipata, per qualsivoglia motivo, del Servizio rispetto alla durata contrattuale, è previsto il pagamento del Servizio fino all'effettivo giorno di disattivazione.

3.5 Ambrogio, inoltre, garantisce il diritto del Cliente di chiedere la migrazione verso altro Operatore (c.d. OLO2OLO), con contestuale number portability e passaggio della linea di accesso, o number portability pura, del Servizio di telefonia e/o del Servizio di accesso a internet. In caso di migrazione verso altro Operatore, Ambrogio cesserà la fatturazione del Servizio, alla data in cui sarà completato il passaggio del Cliente verso il nuovo Operatore. Resta inteso, che completata la migrazione del Servizio verso altro Operatore, detto Servizio si intenderà cessato e non sarà più erogato da Ambrogio. Sarà comunque onere del Cliente corrispondere ad Ambrogio i costi di cui sopra. Ambrogio si impegna a collaborare con il Cliente per fornire tutta l'assistenza necessaria per la migrazione, fornendo in fattura, nell'area web riservata al Cliente, o mediante il call center i codici all'uopo necessari, per facilitare il processo di passaggio. L'esecuzione del recesso dalla fornitura dei Servizi TLC non determina l'interruzione dell'erogazione del Servizio YouNeed.

3.6, Poiché i Servizi vengono attivati antecedentemente al momento della prenotazione dell'intervento d'installazione anche qualora il Cliente non consentisse l'intervento tecnico per l'installazione non è configurabile la mancata attivazione. Pertanto, i costi di attivazione ed i canoni saranno regolarmente fatturati al Cliente, fino al recesso comunicato nei modi di cui al punto 3.2 del presente Contratto. In caso di mancata o ritardata attivazione per scelta o comportamento imputabile al Cliente gli apparati per poter usufruire del Servizio richiesto ed attivato restano a disposizione del Cliente medesimo e questi dovrà richiedere nuovamente l'intervento per l'installazione, fermo il fatto che il costo dei servizi attivati decorre comunque dall'attivazione anche in assenza di installazione. La restituzione degli apparati per i Servizi, ancorché accettata da Ambrogio, non sarà considerata cessazione degli effetti del Contratto, in quanto il recesso deve essere comunicato nei modi di cui al punto 3.2 del presente Contratto.

3.7 Ambrogio modifica le presenti Condizioni generali di contratto, ivi inclusi i Piani Tariffari del Servizio Attivo, solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo, ovvero quando tali modifiche siano esclusivamente a vantaggio dell'Utente. In caso di modifiche delle Condizioni contrattuali ed economiche del presente Contratto, Ambrogio si obbliga ad informare il Cliente, ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, e dell'Allegato A alla delibera 519/15 Cons, Agcom entro il termine di (30) trenta giorni dalla notifica delle proposte di modifiche delle Condizioni contrattuali. Il Cliente avrà diritto di recedere senza penali, né costi di disattivazione, e di passare ad altro operatore, se non intende accettare le nuove condizioni. La volontà di recedere deve essere comunicata entro la data di entrata in vigore delle modifiche, qualora non dovesse accettare le nuove Condizioni, mediante comunicazione scritta da inviare con raccomandata A/R o via pec. Nel caso in cui l'Utente che ha esercitato il diritto di recesso chiedo contestualmente il passaggio verso altro Operatore, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio, si continueranno ad applicare le condizioni vigenti alle modifiche intercorrenze. Ambrogio nel caso in cui non dovesse riuscire ad impedire tecnicamente l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali, provvederà tempestivamente a stornare o a rimborsare all'utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù delle modifiche contrattuali.

3.8 Qualora il Cliente receda dal Contratto solo in relazione ad uno o più dei Servizi attivati, il presente Contratto resterà in vigore per i restanti Servizi.

3.9 Per i Servizi forniti in modalità VOIP, ULL, WLR il Cliente prende atto che la disattivazione del Servizio di accesso diretto alla rete operata dal Fornitore non determina, in nessun caso, l'automatica riattivazione del Servizio con il precedente operatore, e non garantisce la possibilità di conservare il medesimo numero telefonico. Qualora il Cliente receda dal Contratto e contestualmente, e in forma scritta mediante invio di raccomandata A/R o nei modi di cui al punto 3.2 del presente Contratto, notifici a Ambrogio l'intenzione di riattivare la propria linea telefonica con il precedente operatore o altri operatori di accesso, Ambrogio, intollererà, la relativa richiesta. In tale ipotesi, al fine di non creare disservizi al Cliente, la linea telefonica di quest'ultimo resterà comunque attiva con Ambrogio sino al passaggio della linea alla gestione del nuovo Ambrogio e il Cliente si impegna a pagare i corrispettivi dovuti fino all'effettivo passaggio all'operatore successivo. Trascorsi 30 giorni senza che tale operatore abbia provveduto all'attivazione della linea, Ambrogio si riserva di disattivare in ogni caso i Servizi, senza che ciò possa comportare alcuna responsabilità, a nessun titolo, in capo a Ambrogio.

4. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO - INDENNIZZO AUTOMATICO - ACCESSO

4.1 Fermo restando l'impegno di Ambrogio a ridurre al minimo i tempi necessari all'attivazione dei Servizi, l'allacciamento iniziale dei Servizi avviene, nel caso di linea attiva entro 90 (novanta) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, nei modi e nei termini di cui all'articolo 2. Il Cliente riconosce ed accetta che le attività tecniche necessarie all'attivazione dei Servizi potranno determinare una discontinuità del Servizio, normalmente limitata al giorno di effettuazione della variazione di operatore.

4.2 Ai sensi della delibera Agcom 73/11/Cons e dell'Allegato A alla delibera Agcom 519/15/cons, nel caso di ritardata attivazione del servizio, rispetto al termine massimo sopra indicato, l'Operatore corrisponderà in modo automatico un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente al riconoscimento del disservizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito e forza maggiore, o dolo o colpa del Cliente. Il predetto accertamento verrà ad essere compiuto nel termine massimo di 45 giorni dalla ricezione della segnalazione di disservizio da parte dell'Utente. Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore ad € 100,00, sarà corrisposta mediante assegno o bonifico

foro previsto ai sensi del codice di procedura civile

17. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

17.1 Il Cliente riconosce ed accetta espressamente che:

- a) qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritti di progettazione, know how, marchio e ogni altro diritto di proprietà intellettuale, in qualsiasi forma e ovunque tutelabili, utilizzato in relazione al Servizio e/O Apparecchiatura per il Servizio, rimarrà sempre e comunque di proprietà di Ambrogio.
- b) senza limitazione per quanto sopra detto, il Cliente non è autorizzato a usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di Ambrogio e/o della controllante e/o di qualunque affiliata di Ambrogio senza il previo consenso scritto di Ambrogio.

18. TUTELA DEI DATI PERSONALI E FATTURAZIONE DETTAGLIATA

18.1 Il cliente garantisce sotto la propria responsabilità che i dati forniti sono veritieri, completi ed esatti.

Alcune delle informazioni scambiate tra le parti nella normale gestione dei rapporti che intercorrono tra le stesse e/o in relazione alla gestione del servizio, sono qualificabili come "dati personali" (art. 4 Reg.UE 2016/679) relativi a soggetti terzi, ad esempio dipendenti o collaboratori.

In riferimento a tali informazioni le Parti si impegnano reciprocamente:

- a trattare i suddetti dati per le sole finalità di cui al presente contratto e correlate alla gestione del servizio o della fornitura e dei rapporti commerciali intercorrenti nonché per adempiere ad obblighi imposti da norme di legge;
- a scambiarsi dati pienamente utilizzabili per le finalità sopra citate, poiché acquisiti in modo lecito ed avendo già ottemperato, ciascuna nei confronti degli interessati con cui intrattiene rapporti diretti, agli obblighi di informativa ed eventuale acquisizione del consenso per i trattamenti effettuati da entrambe le parti in relazione o in conseguenza del presente contratto; resta inteso che le parti collaboreranno, ove necessario, al fine di rispondere alle legittime richieste degli interessati ove riguardanti i trattamenti in parola;
- a rendere disponibili alla Controparte eventuali informazioni aggiuntive circa i trattamenti effettuati, così da porLa in condizioni di rispettare il punto precedente; a tal proposito il Cliente potrà prendere a riferimento l'informativa ex art. 13 e 14 Reg. UE 2016/679 resa disponibili da AMBROGIO relativamente al servizio,
- a far trattare tali dati solamente da soggetti che agiscono sotto la loro autorità o che afferiscono, anche in qualità di collaboratori esterni, alla propria organizzazione. (espressamente autorizzati e formati circa le norme e procedure adottate a tutela dei dati personali, come previsto all'art. 29 del Reg. UE 2016/679, o nominati Responsabili ex art. 28 dello stesso regolamento.)

18.2 INQUADRAMENTO DELLE ATTIVITÀ RISPETTO ALLA NORMATIVA VIGENTE IN TEMA DI TUTELA DEI DATI PERSONALI - NOMINA A RESPONSABILE EX ART. 28 REG. UE 2016/679

Benché AMBROGIO non abbia alcuna parte nel trattamento dei dati personali effettuati dal Cliente con i sistemi da essa forniti, in particolare in riferimento al sistema di posta elettronica messo a disposizione a seguito della sottoscrizione del presente contratto, attività di natura tecnica potrebbero comportare specifici trattamenti dei dati personali che il Cliente tratta per mezzo dei sistemi stessi; si tratta di trattamenti (diversi dalla consultazione) necessari al buon funzionamento dei sistemi informatici ed a garantire la sicurezza dei dati trattati per loro tramite nonché a soddisfare eventuali richieste di assistenza del Cliente stesso. In riferimento a tali trattamenti con la sottoscrizione del presente contratto il Cliente NOMINA AMBROGIO S.P.A. "RESPONSABILE" secondo quanto citato all' art. 28 del Reg.UE 2016/679 che funge da riferimento per tutto quanto non espressamente previsto nel presente articolo.

In ottemperanza a quanto prescritto dalla vigente Normativa sulla protezione dei dati personali, AMBROGIO S.R.L. sarà tenuta a:

- agire nel pieno rispetto della normativa vigente in tema di tutela dei dati personali (Reg. UE 2016/679 e D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.)
- effettuare esclusivamente trattamenti necessari alla corretta gestione e sicurezza dei sistemi ed a soddisfare eventuali specifiche richieste del Cliente,
- garantire per quanto di sua competenza adeguate misure di sicurezza nel rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del Regolamento europeo 679/2016; a tal proposito il Cliente riconosce che eventuali copie realizzate da AMBROGIO al solo scopo di garantire continuità nel servizio, NON costituiscono copia di backup ai fini della garanzia di disponibilità del dato,
- che resterà in capo al Cliente-Titolare
- Garantire nell'ambito della propria organizzazione, ove applicabile per la natura dei trattamenti effettuati ed ai servizi resi, il pieno rispetto del Provvedimento a carattere generale del Garante Per La Protezione Dei Dati Personali datato 27/11/2008 e successive modifiche del 25/06/2009 avente ad oggetto << *Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di Amministratore Di Sistema* >> adempiendo per quanto di propria competenza agli obblighi di cui al punto 2 del citato provvedimento
- segnalare immediatamente e senza ingiustificato ritardo al Cliente ogni compromissione, sospetta o accertata, della sicurezza dei dati personali di cui egli sia Titolare, fornendo ogni elemento utile/necessario per la valutazione e gestione dell'evento nonché alla eventuale segnalazione all'Autorità Garante ed agli interessati;
- ove applicabile in relazione alla natura del servizio acquistato e, previ accordi relativi ad eventuali costi aggiuntivi, assistere il Titolare nel garantire il rispetto dei diritti riconosciuti dalla normativa agli interessati
- mettere a disposizione del Titolare, su richiesta di quest'ultimo, quanto necessario a dimostrare il rispetto degli obblighi di cui alla normativa in parola;
- fornire su richiesta al Titolare l'elenco dei soggetti nominati responsabili ex art. 28 Reg. UE 2016/679 coinvolti nei trattamenti di cui alla presente nomina, segnalandone successivamente ogni variazione
- previ accordi relativi ad eventuali costi aggiuntivi, soddisfare eventuali istruzioni/rischieste del Titolare, informandolo ove, a suo parere, tali istruzioni siano in contrasto con la normativa in tema di tutela dei dati personali.

AMBROGIO S.r.l. potrà agire in autonomia per quanto riguarda la scelta e l'organizzazione dei criteri, degli strumenti e delle modalità con cui gestire la propria attività, operare il trattamento ed adottare le misure di sicurezza, a tal fine potrà delegare le

fasi del trattamento che riterrà opportune a Enti/Società Sue fornitrici che gestiscono o erogano servizi funzionali e/o ausiliari

alle attività di cui trattasi (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione/gestione dei sistemi informatici, etc.), a cui potrà conferire nomina a Responsabile ex art. 28 Reg. UE 2016/679 e che saranno tenute a loro volta a dare piena applicazione alla normativa in parola ed alle condizioni di cui al presente articolo. Ricorrendo a tale possibilità AMBROGIO:

- redigerà l'elenco dei responsabili coinvolti nel trattamento di cui alla presente nomina, fornendolo su richiesta al Titolare; l'elenco dovrà essere costantemente aggiornato ed il Cliente dovrà comunque essere avvertito di ogni sua variazione;
- garantirà il dovuto controllo sulle attività svolte dai responsabili, del cui operato risponderà sia nei confronti del Titolare che nei confronti degli interessati;
- NEL CASO AMBROGIO avesse la necessità di ricorrere a Soggetti residenti in Paesi non appartenenti alla Unione Europea garantirà il pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente. A tal proposito AMBROGIO ha delegato operazioni di help desk ed assistenza alla AMBROGIO SHPK, con sede in Tirana - Albania, nominata Responsabile ex art. 28 Reg. UE 2016/679 e vincolata contrattualmente al rispetto delle policies Ambrogioe della normativa europea ed italiana in tema di tutela dei dati personali.

Non sono contemplate dalla presente nomina attribuzioni e responsabilità circa l'esattezza, l'aggiornamento, la completezza e la non eccedenza dei dati trattati dal Cliente per mezzo degli strumenti messi a disposizione da AMBROGIO S.r.l., restando ovviamente esse in capo al Titolare come, peraltro, l'ottemperanza agli altri obblighi non elencati nel presente documento ed imposti dalla normativa (in particolare informativa [art. 13-14 Reg. UE 2016/679, acquisizione del consenso dell'interessato, etc.)

La nomina a Responsabile del trattamento di AMBROGIO S.r.l. s'intenderà avere la stessa durata ed efficacia del presente contratto e s'intenderà revocata qualora esso venga risolto, annullato, rescisso o comunque divenga invalido e/o inefficace. In tal caso i dati personali la cui conservazione da parte di AMBROGIO S.r.l. non sia resa necessaria dalla normativa vigente o da altra legittima finalità, potranno essere, su istruzione del Titolare, cancellati o restituiti.

19. TRASLOCO DELL'UTENZA TELEFONICA

19.1 Il Cliente può richiedere il trasloco dell'utenza telefonica mediante comunicazione inviata via PEC, all'indirizzo assistenza@ambrogio-pec.com.

Ambrogio si impegna ad eseguire il trasloco dell'utenza entro il termine di 90 giorni dalla richiesta. Qualora nel corso delle operazioni tecniche necessarie per la realizzazione del trasloco Ambrogio dovesse riscontrare la necessità di realizzare lavori e interventi aggiuntivi, il completamento del trasloco potrebbe richiedere un tempo superiore ai 90 giorni normalmente previsti. In tal caso, il Servizio Cliente fornirà tempestiva comunicazione della causa del ritardo, indicando, ove possibile, la nuova data prevista per il completamento del trasloco e, in ogni caso, fornendoti indicazioni quanto più precise possibili sulla tempistica prevista. Resta inteso fra le Parti che in caso di ritardo nel trasloco dell'utenza, per fatti ascrivibili ad Ambrogio, diversi da quelli di natura tecnica, trovano applicazione gli indennizzi di cui all'art. 3, comma 1, dell'allegato A della delibera Agcom n.73/11/cons, che prevede l'obbligo degli operatori di corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo.

20. CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO

20.1 Il Contratto, così come i diritti e gli obblighi da esso scaturiti, non potrà essere ceduto dal Cliente a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente, senza il previo consenso scritto di Ambrogio. In caso si subentro autorizzato da Ambrogio, il subentrante dovrà compilare un apposito modulo, con cui dichiara di essere a conoscenza e di accettare le disposizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto pubblicate sul sito di Ambrogio S.r.l., di essere a conoscenza e di accettare che, subentrando nel contratto, ai sensi dell'art. 1406 c.c., assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario della linea telefonica, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal relativo rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti a prestazioni già eseguite e riferite al precedente intestatario della linea telefonica. Il subentrante si dovrà obbligare quindi a corrispondere a Ambrogio S.r.l., tramite bonifico bancario da effettuarsi alle coordinate IBAN indicate da Ambrogio, entro 30 giorni dalla sottoscrizione del modulo, tutte le somme insolute della precedente gestione. Il Subentrante deve riconoscere espressamente, ed accettare che, ai sensi dell' articolo 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/Cons e dell'Allegato n.4, Parte A, del Codice delle comunicazioni, Ambrogio S.r.l. può disporre la sospensione del Servizio nel caso di mancato pagamento di una fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile - previa comunicazione scritta inviata al Subentrante, con un anticipo di due (2) giorni lavorativi, mediante lettera raccomandata A/R o telegramma. Tuttavia, non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte del Cliente, qualora il pagamento omissivo riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di tentativo obbligatorio di conciliazione. Il ritardato o mancato pagamento non si intenderà come ripetuto se nei (6) sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi. Si considera ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.

In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi 15 giorni dalla sospensione, qualora il Subentrante non abbia saldato il suo debito, Ambrogio S.r.l. potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civile.

20.2 Il Contratto sarà vincolante e conserverà la propria efficacia nei confronti dei rispettivi successori legittimi aventi causa delle parti.

20.3 Ambrogio è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto e i relativi diritti, senza necessità di preventivo consenso scritto del Cliente, a qualsiasi società controllata o collegata ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 cod. civ. nonché a società controllanti, controllate da o collegate alla comune controllante a condizione che il cessionario si assumi tutti i diritti e le obbligazioni di Ambrogio verso il Cliente in base

al presente accordo. Il Cliente riconosce espressamente il diritto di Ambrogio alla cessione del Contratto nei termini sopra previsti, con conseguente esclusione di Ambrogio da ogni responsabilità.

20.4 Ambrogio si riserva la facoltà ex art. 1260 c.c. di cedere a terzi il diritto di credito esistente nei confronti del Cliente, anche senza il suo consenso. In tal caso il terzo "cessionario" del credito subentrerà nella posizione del creditore "cedente" Ambrogio, acquisendo il relativo diritto di riscossione nei confronti del debitore ceduto. La cessione del credito avrà effetto nei confronti del debitore dal momento in cui gli sarà notificata ex art.1264 c.c., o in ogni caso dal momento in cui questi l'avrà accettata. Il Cliente riconosce espressamente il diritto di Ambrogio a cedere a terzi il credito vantato da Ambrogio nei propri confronti, come sopra indicato.

21. RIMBORSI E INDENNIZZI

21.1 Il Cliente prende atto ed accetta espressamente che Ambrogio si impegna a rimborsare all'utente le somme erroneamente addebitate.

21.2 Inoltre, Ambrogio, ove necessario, provvederà ad erogare gli Indennizzi dovuti, ai sensi del Regolamento, di cui all'Allegato A della Delibera 73/11/Cons dell'Agcom, così come riportato nella tabella indicata sulla Carta dei Servizi.

22. ELENCO ABBONATI E REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI

22.1 Ambrogio, si impegna a provvedere direttamente, o mediante un soggetto terzo, ad inserire i dati degli utenti richiedenti, nel Data Base Unico (DBU), ai sensi degli art. 75 e 55, comma 1, lettera a) del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

22.2 Ambrogio inoltre si impegna a rendere disponibili al cliente i modelli di informativa e di richiesta di consenso al trattamento dei dati personali relativi agli abbonati ai servizi di telefonia fissa, nel rispetto delle prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali.

23. DISPOSIZIONI FINALI

23.1 Le presenti Condizioni Generali sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura dei Servizi.

23.2 Tutti gli allegati costituiscono parte integrante del presente Contratto. In particolare il Cliente dichiara di avere espressamente esaminato, preso conoscenza ed approvato gli allegati alle presenti Condizioni Generali.

23.3 Le presenti Condizioni Generali potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.

23.4 Fatto salvo quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali, nessuna ulteriore modifica delle condizioni dei Servizi o del disposto contrattuale avrà effetto in mancanza di approvazione per iscritto dalle Parti.

23.5 Eventuali ritardi od omissioni di una delle Parti nel far valere un diritto o nell'esercitare una facoltà non potrà essere interpretato quale rinuncia al potere di farlo valere o di esercitarla in un qualsiasi momento successivo, ove non specificamente prevista la decadenza.

Con la sottoscrizione del presente documento il Cliente / Intestatario:

- RICHIEDE ad Ambrogio S.r.l. l'attivazione dei servizi scelti con le tariffe ufficiali in vigore
- DICHIARA di aver letto e ben compreso ed ACCETTA integralmente le CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO disponibili anche sul sito www.youneed.it, di cui il presente modulo rappresenta parte integrante;
- DICHIARA di essere stato informato nel pieno rispetto dell'art. 13 D. lgs. 196/2003 circa i trattamenti dei suoi dati personali avendo preso visione dell'informativa ex art. 13 D.Lgs.196/2003 "Trattamento dei dati personali relativi ai clienti/fruitori (persone fisiche) - agg. giugno 2015" (disponibile sul sito www.ambrogio.com) e conferisce il proprio consenso per tutti i trattamenti utili o necessari a perseguire le finalità dichiarate da AMBROGIO Srl;

Data _____ Firma e Timbro _____

Il cliente dichiara di aderire all'offerta di Ambrogio S.r.l. con le condizioni e i servizi sottoscritti nel presente contratto di attivazione. Conferma contestualmente di aver letto e di accettare specificatamente, ai sensi dell'art. 1341 e 1342 c.c., le seguenti clausole:

- 1) Art. 3: Durata – Diritto di Recesso – Procedura di Migrazione – Modifiche in corso di esecuzione. La clausola disciplina la durata del vincolo e le reciproche facoltà di recedere unilateralmente ed i termini di preavviso; le facoltà di Ambrogio S.r.l. di modificare le condizioni generali di contratto durante l'esecuzione del rapporto e gli oneri a carico del Cliente per ottenere la migrazione dell'utenza.
- 2) Art. 9: Reclami sulla fatturazione: la clausola disciplina i termini di introduzione dei reclami e le conseguenze in caso di ritardo.
- 3) Art. 10: Modificazioni in corso di erogazione: la clausola disciplina il diritto di Ambrogio S.r.l. di modificare le specifiche tecniche del servizio nel corso di esecuzione del rapporto, con conseguente variazione dei prezzi praticati, tempi di attuazione e facoltà del Cliente.
- 4) Art. 11: Garanzie e Responsabilità di Ambrogio: la clausola regola l'assunzione di responsabilità di Ambrogio S.r.l. in relazione al servizio espletato ed alla qualità dello stesso.
- 5) Art. 12: Garanzie e responsabilità del Cliente: la clausola disciplina le assunzioni di responsabilità del Cliente in corso di esecuzione del rapporto.
- 6) Art. 13: Clausola risolutiva espressa: la clausola regola le ipotesi in cui il contratto potrà essere risolto per inadempimento del Cliente e/o negli altri casi ivi previsti;
- 7) Art. 16: Foro Competente: la clausola regola la competenza esclusiva in caso di controversie in merito all'interpretazione e/o all'esecuzione del contratto.

Data _____ Firma e Timbro _____