



B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI FORNITURA

BTA INNOVAZIONE

SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

1. Oggetto del contratto

- 1.1. B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS società con sede legale e operativa in con sede in Viale Rizzera, 1 - 31029 Vittorio Veneto (TV), codice fiscale e partita IVA 02351380262, PEC btasas@postacerta.net (di seguito: Operatore o BTA SAS) offre al pubblico i servizi di comunicazione elettronica mediante il brand "Bta Innovazione" le cui offerte sono consultabili al sito <https://www.btainnovazione.it> (di seguito: Sito WEB). La richiesta sottoscritta dal Cliente, la documentazione informativa sulla specifica offerta tecnico-commerciale di BTA SAS (di seguito: Offerta e/o Proposta) richiesta dal Cliente, gli eventuali allegati e/o documenti accettati e/o sottoscritti dal Cliente, le presenti Condizioni Generali e la Carta dei Servizi, costituiscono insieme il contratto che disciplina la fornitura di BTA SAS al Cliente (di seguito: Contratto).
- 1.2. Il Cliente si impegna ad accettare ed utilizzare il servizio fornito da BTA SAS in conformità alle Condizioni di seguito formulate e a pagare il corrispettivo previsto.
- 1.3. Il Contratto sostituisce eventuali precedenti accordi tra le parti per forniture di servizi di comunicazione elettronica, e si applica, come integrato, anche ai Servizi e Apparatî successivamente richiesti durante la sua vigenza. Le condizioni particolari di fornitura riportate nell'Offerta prevalgono, in caso di contrasto, sulle presenti Condizioni Generali e sulla Carta dei Servizi.
- 1.4. Tutti gli allegati, inclusa l'offerta riservata al Cliente e i moduli richiamati costituiscono parte integrante del Contratto e sono da intendersi in esso trascritti.
- 1.5. Tutti gli importi indicati all'interno delle Condizioni Generali di Contratto sono espressi inclusa IVA al 22 %

2. Autorizzazioni e normativa

- 2.1. BTA SAS fornisce i Servizi in forza di idonea autorizzazione generale ai sensi del D.lgs. n. 259 del 2003 e s.m.i. (Codice delle Comunicazioni Elettroniche).
- 2.2. La fornitura dei Servizi è soggetta a disposizioni di legge e regolamentari, italiane e comunitarie (Legge), incluse le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e le decisioni del Garante per la Protezione dei dati personali (Garante). Ai presenti fini, si intendono incluse le disposizioni che il Réseau IP Européens (RIPE) pubblica su <https://www.ripe.net> per disciplinare l'uso di indirizzi IP pubblici.
- 2.3. Il Cliente, persona fisica che stipula il Contratto, utilizza o chiede di utilizzare quanto oggetto del Contratto ove previsto è tutelato dalla Legge come Cliente Consumatore (cfr. D. Lgs. n. 206 del 2005 e s.m.i. recante il Codice del Consumo).
- 2.4. Le presenti Condizioni Generali hanno lo scopo di fornire una disciplina di base del Contratto in linea con la normativa di settore ed è strumento per assolvere ad obblighi informativi che gravano l'Operatore in forza della Legge.

3. Conclusione del contratto

- 3.1. Il Cliente che intende aderire ad una delle offerte rese sottoscrivibili da BTA SAS in un dato momento consultabili sul Sito WEB, deve debitamente compilare e sottoscrivere in ogni sua parte il modulo di adesione contenente la Proposta (Ordine) e sottoporlo per accettazione a BTA SAS tramite consegna/invio al funzionario di vendita incaricato, presso la sede legale di BTA SAS, gli esercizi commerciali che ne offrono i Servizi e/o soggetti a ciò autorizzati da BTA SAS, anche fuori dai suoi locali commerciali (di seguito: Rete di Distribuzione di BTA SAS). Il Contratto si conclude quando BTA SAS accetta l'Ordine. La conferma del Contratto concluso e attivato avviene attraverso la sottoscrizione, da parte del cliente del "Modulo di avvenuta attivazione". Tale modulo riporta la data di attivazione che rappresenterà la decorrenza del servizio e il favorevole collaudo di esso da parte del cliente.
- 3.2. Ai fini dell'erogazione del Servizio il Cliente fornirà a BTA SAS, anche in sede di eventuale sopralluogo tecnico, o telefonicamente tutti i dati identificativi e gli altri dati eventualmente richiesti assumendosi la responsabilità in merito alla loro correttezza. Il Cliente è responsabile della completezza, veridicità, esattezza delle dichiarazioni e dei dati dallo stesso forniti per la conclusione del Contratto e deve comunicare tempestivamente per iscritto all'Operatore eventuali rettifiche o variazioni degli stessi; le eventuali variazioni dovranno essere comunicate via mail all'indirizzo info@btainnovazione.it, oppure mediante lettera raccomandata A/R da spedire alla sede legale di BTA SAS e, in particolare, dovrà essere comunicata qualsiasi variazione inerente i dati relativi alla residenza e/o al domicilio ai fini della fatturazione. Tutte le comunicazioni inviate da BTA SAS alle ultime destinazioni o indirizzi e-mail resi noti dal Cliente si reputeranno da questo conosciute.
- 3.3. BTA SAS si riserva di non concludere il Contratto in presenza di circostanze non imputabili a BTA SAS che possono ostacolare o pregiudicare il regolare adempimento degli obblighi quali:

- Il Cliente e/o chi ha sottoscritto la Proposta risulti minorenni, privo della capacità giuridica e/o dei poteri di sottoscrivere il Contratto, o non abbia fornito in modo esatto, completo, veritiero, univoco e leggibile le informazioni e la

documentazione richieste sulla propria identità e domicilio o residenza, sui poteri di sottoscrivere il contratto, sulla titolarità della linea di accesso locale tramite la quale vanno erogati i Servizi e/o dell'utenza telefonica da portare o sulla disponibilità dei locali nei quali ha chiesto di attivare i Servizi.

- Il Cliente sia stato inadempiente precedentemente nei confronti di BTA SAS, iscritto nel registro dei protesti, soggetto a procedure esecutive mobiliari o immobiliari, fallimento, procedure concorsuali, liquidazione coatta, amministrazione controllata, concordato preventivo o fallimento, o, ancora, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito risulti in condizioni tali da pregiudicare il suo regolare adempimento del Contratto.
- 3.4. BTA SAS si riserva in ogni caso la facoltà di subordinare l'accettazione della Proposta ad eventuali limitazioni nell'utilizzo del Servizio e/o a specifiche modalità di pagamento e/o al rilascio di idonea garanzia.
 - 3.5. BTA SAS comunica al Cliente la sussistenza delle dette circostanze temporanee o definitive ostative alla conclusione del Contratto. L'impedimento temporaneo ha l'effetto di sospendere il termine di attivazione sinché perdura la condizione ostativa, fermo restando l'obbligo di BTA SAS di comunicare al Cliente l'impedimento accertato e, ove possibile, il ritardo che ne può conseguire.
 - 3.6. Il Contratto si intende concluso alla data di accettazione di BTA SAS della Proposta sottoscritta dal Cliente.

4. Attivazione

- 4.1. Il Cliente predisporre a propria cura e spese i locali per l'attivazione e successiva fruizione ostativa alla conclusione del Contratto. L'impedimento temporaneo ha l'effetto di sospendere il termine di attivazione sinché perdura la condizione ostativa, fermo restando l'obbligo di BTA SAS di comunicare al Cliente l'impedimento accertato e, ove possibile, il ritardo che ne può conseguire.
- 4.2. Il Cliente autorizza BTA SAS a compiere tutte le verifiche tecniche e gli interventi propedeutici e necessari alla attivazione e alla fornitura, e, a tal fine, permette l'accesso ai locali in cui devono svolgersi tali attività ad addetti autorizzati da BTA SAS muniti di apposito documento di riconoscimento, in orario lavorativo previamente concordato, anche assicurando la sussistenza delle condizioni di Legge per l'espletamento di tali attività, con l'obbligo di avviso dei rischi specifici ai sensi del D.lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. Eventuali ritardi, malfunzionamenti o disservizi conseguenti ad impedimenti frapposti dal Cliente alle dette attività sono da imputarsi al Cliente stesso.
- 4.3. BTA SAS procede all'attivazione entro 60 giorni lavorativi dalla data di conclusione del Contratto o entro il diverso termine previsto nel Contratto, salvo il caso fortuito, la forza maggiore e il fatto imputabile al Cliente.
- 4.4. BTA SAS certifica la data di avvenuta attivazione attraverso il "Modulo di avvenuta attivazione" di cui al precedente punto 3.1. La stessa si intende regolarmente effettuata da tale data, fermo il diritto del Cliente di presentare reclamo secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi.
- 4.5. In caso di mancato rispetto del termine massimo di attivazione della linea, per ciascun giorno di ritardo e servizio non accessorio interessato dal ritardo, BTA SAS riconosce un indennizzo così come riportato nella carta dei servizi. L'indennizzo sarà riconosciuto anche nel caso di trasloco della linea purché solo se preventivamente accettato da BTA SAS sulla base della disponibilità di risorse tecniche e di personale. Il predetto indennizzo non è dovuto se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile ad eventi di forza maggiore, al Cliente od a terzi.

5. Durata del contratto e diritto di ripensamento

- 5.1. Il Contratto ha una durata iniziale che, se non diversamente specificato, è pari a 24 mesi dalla sua attivazione; salvo disdetta del Cliente comunicata almeno 30 giorni prima della scadenza, il Contratto si rinnova automaticamente, divenendo a tempo indeterminato. Resta fermo il diritto attribuito dalla Legge D.lgs. n. 259 del 2003 e s.m.i. (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) al Cliente di recedere in ogni momento dal Contratto per adesione, anche per passare ad altro operatore, senza vincoli temporali e ritardi non giustificati, salvo un preavviso di almeno 30 giorni.
- 5.2. Il Cliente può comunicare la disdetta e il recesso ai sensi del comma precedente mediante PEC o lettera raccomandata A/R. Tale comunicazione deve includere i riferimenti identificativi del Contratto e una copia del documento di identità del sottoscrittore e deve specificare se c'è pendente una domanda di trasferimento dell'utenza verso un terzo fornitore. Fac-simile del modulo di disdetta, allo scopo fornito dall'Operatore, è reperibile sul Sito WEB. Le spese a carico del Cliente che disdice o recede dal Contratto sono specificate in Offerta e consistono degli eventuali:

- Costi per dismettere o trasferire l'utenza specificati nella documentazione contrattuale ed in quella relativa alla trasparenza tariffaria disponibile sul Sito WEB;
- Restituzione di sconti;
- Ratei residui del prezzo di servizi o prodotti acquistati congiuntamente al servizio principale, che saranno addebitati in un'unica soluzione a meno che il Cliente chieda di mantenerne la rateizzazione fino alla scadenza prevista.

Rimane fermo l'obbligo di pagare il corrispettivo di quanto fruito fino alla data di efficacia del recesso o della disdetta e gli obblighi relativi agli Apparatî di cui agli articoli 12.8 e 12.9.



B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

- 5.3. Nei casi di contratto "a distanza" (concluso senza la presenza fisica e simultanea delle parti, con l'uso esclusivo, fino alla sua conclusione e compresa la conclusione stessa, di uno o più mezzi di comunicazione a distanza), oppure "negoziato fuori dai locali commerciali" (concluso / proposto alla presenza fisica e simultanea delle parti ma, fuori dai locali commerciali di BTA SAS o subito aver avvicinato il Cliente fuori dai locali commerciali) di cui all'art. 52 del Codice del Consumo, la Legge attribuisce al Cliente Consumatore il diritto di recedere entro 14 giorni successivi alla conclusione del contratto senza specificarne i motivi e senza penalità alcuna mediante comunicazione scritta, contenente dichiarazione esplicita della volontà di recedere redatta sul modulo allo scopo fornito da Operatore e reperibile sul Sito WEB, da inviare a BTA SAS a mezzo PEC o Raccomandata A/R. In caso di esercizio del diritto di recesso, il Cliente Consumatore ha diritto al rimborso gratuito delle somme eventualmente già versate, senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni da quando BTA SAS ha conoscenza del recesso. Quando il Cliente Consumatore abbia chiesto di dare inizio all'esecuzione del Contratto pendente il termine per il recesso, se recede deve pagare un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui ha comunicato il recesso, rispetto a tutte le prestazioni previste dal Contratto e prende atto che il recesso non comporta il ripristino della fornitura precedentemente in essere. Il Cliente Consumatore deve restituire a sua gli ApparatI eventualmente forniti da BTA SAS entro 30 giorni dalla comunicazione del recesso, e risponde nei casi diminuzioni di valore conseguenti ad una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento. Il Cliente Consumatore provvede a proprie spese alla restituzione degli ApparatI a mezzo posta/corriere o consegna a mano presso la sede di BTA SAS e sopporta i costi diretti per il ritiro di quelli che per loro natura non possono essere spediti per posta e devono essere ritirati da BTA SAS presso il domicilio del Cliente, stimati in misura al più pari al costo di intervento a vuoto di cui al successivo articolo 6.11;
- 5.4. BTA SAS può recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di almeno 30 giorni a mezzo PEC o lettera raccomandata A/R, nonché di recedere dalla generalità dei contratti con i propri clienti per uno o più Servizi con preavviso di 90 giorni, previo avviso sul Sito WEB e apposita informativa da trasmettere ai singoli Clienti.
- 5.5. In caso di cessazione a qualunque titolo del Contratto, BTA SAS restituirà gli importi corrisposti anticipatamente dal Cliente per servizi prepagati non ancora consumati alla data di efficacia della cessazione, al netto di eventuali promozioni e di ogni eventuale importo dovuto dal Cliente.
- 6. Corrispettivi, fatturazione, pagamenti ed eventuali garanzie**
- 6.1. Il Cliente, per la fornitura del Servizio, corrisponde a BTA SAS i canoni e i prezzi in vigore al momento della sottoscrizione del contratto e specificati nella Proposta per tutta la durata contrattuale vincolata specificata nel modulo del Contratto. I canoni vengono fatturati con modalità quadrimestrale per i wifi e mensile per voip e fibre anticipata, se non diversamente indicato nel contratto. Relativamente alla fatturazione del periodo che va dall'attivazione del servizio fino alla chiusura del bimestre in corso sarà emessa fattura ad-hoc all'atto dell'attivazione. Tutte le fatture dovranno essere liquidate a cura del Cliente, attraverso la modalità prescelta, entro 10 giorni dalla data di emissione. Nel caso di pagamenti elettronici automatici, rimane onere del Cliente la verifica dell'avvenuto pagamento delle scadenze contrattualmente previste, anche nel caso non sia stata recapitata con successo la fattura. Il Cliente deve pagare tutti i corrispettivi previsti dal Contratto nei termini di scadenza delle fatture. Spese, contributi, imposte e tasse, con le relative variazioni disposte dalla Legge, sono poste a carico del Cliente nella misura vigente al momento della fattura.
- 6.2. L'Operatore emette le fatture alle scadenze e con la cadenza specificata direttamente nell'Offerta; è fatta salva la facoltà dell'Operatore di fatturare i Servizi anticipatamente rispetto alla ordinaria cadenza di fatturazione in caso di traffico anomalo.
- 6.3. La fattura viene spedita al Cliente da BTA SAS di norma a mezzo posta elettronica e dovrà essere pagata per intero entro 10 giorni dall'emissione esclusivamente con:
- Addebito sul conto corrente con pagamento a mezzo SEPA Direct Debit.
 - Bonifico bancario.
 - pagamento elettronico.
 - No bollettino postale
- A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA nell'aliquota stabilita. Tutti gli importi riportati nel presente Contratto si intendono in EURO (di seguito espressi con il simbolo €). La fatturazione è esclusivamente elettronica e l'invio della copia di cortesia avviene in formato elettronico a mezzo email senza costi di invio per il Cliente, dell'area riservata accessibile. Qualora richiesto dal Cliente le copie delle fatture sono recapitate in forma cartacea a mezzo posta ordinaria, al recapito indicato dal Cliente nel Contratto, con addebito delle relative spese di spedizione indicate all'interno del documento contabile e non superiori a 2,00 €.
- La data di fatturazione decorre dall'attivazione del servizio. BTA SAS emetterà la fattura relativa al servizio nei termini e modalità stabilite dalla legge in materia di IVA (DPR n. 633/72).
- 6.4. Il pagamento deve essere integrale, salvo il diritto del Cliente di sospendere il pagamento dei soli importi specificamente contestati con reclamo, pendente il reclamo e le procedure di conciliazione o definizione della controversia con l'Operatore ("Conciliaweb") di cui alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS e s.m.i.. Una volta chiuso il
- reclamo, restano ferme le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme che all'esito di tali procedure dovessero risultare dovute.
- 6.5. Qualora la contestazione degli addebiti di cui al reclamo del Cliente abbia esito positivo, BTA SAS provvede al rimborso entro 45 giorni dalla conclusione della procedura di reclamo, con accredito sulla prima fattura utile successiva o direttamente sul conto del Cliente.
- 6.6. Qualora il Cliente non corrisponda gli importi dovuti entro **10** giorni dalla scadenza della fattura, senza necessità di previa intimazione o costituzione in mora, l'Operatore ha diritto agli interessi di mora calcolati nella misura del saggio legale corrente ai sensi dell'articolo 1284 c.c.; rimane fermo in ogni caso il diritto di BTA SAS al maggior danno, alla sospensione amministrativa dei Servizi (v. art. 7) e alla risoluzione del Contratto (v. art. 16).
- 6.7. Ogni eventuale concessione da parte di BTA SAS, promozione e/o abbuono sui corrispettivi del Servizio è limitata alle circostanze specifiche per le quali è stata concessa e pertanto non potrà costituire, in nessun caso, precedente o uso contrattuale a favore del Cliente.
- 6.8. Il contributo d'allaccio/installazione (una tantum) standard è specificato nel contratto denominato "Proposta". Nel caso in cui l'installazione risultasse essere non standard, i costi di installazione ed eventuali extra costi saranno fatturati una volta attivato il servizio.
- 6.9. Laddove nel corso del rapporto di fornitura si verificano condizioni tali da richiedere interventi di manutenzione o di riposizionamento degli impianti forniti da BTA SAS, la stessa si riserva la facoltà di valutare l'opportunità o meno di intervenire. Le prestazioni di attività eventualmente prestate da parte del personale di BTA SAS saranno consumative sulla base di un preventivo comunicato al cliente. Nel caso di mancata accettazione del preventivo di spesa manutentiva, l'operatore si riserva la facoltà di ritenere risolto il contratto.
- 6.10. Si definisce intervento a vuoto un intervento manutentivo pianificato ma non realizzato per responsabilità del Cliente (es: Cliente non reperibile) oppure un intervento manutentivo per la risoluzione di un guasto non riconducibile alla responsabilità dell'operatore ma bensì dovuto al Cliente o a terzi. Il costo di un intervento a vuoto è pari a 60,00 € iva inclusa
- 6.11. Nel caso in cui il cliente chiedesse la modifica della configurazione degli ApparatI (UNITA' ESTERNA, ROUTER etc.) l'Operatore addebiterà un costo pari a 30,00 € per ogni singolo apparato modificato anche mediante intervento da remoto.
- 7. Fornitura e sospensione dei servizi**
- 7.1. BTA SAS fornisce quanto oggetto del Contratto in modo regolare e continuo, alle condizioni e con le modalità tecniche indicate nel Contratto stesso ed in conformità agli obblighi di Legge in materia di indicatori di qualità dei Servizi erogati, come da Carta dei Servizi. È fatta salva la facoltà dell'Operatore di ricorrere provvisoriamente a modalità alternative per sopperire a temporanei impedimenti e, solo previa modifica del Contratto, la possibilità di avvalersi di una tecnologia diversa da quella indicata nel Contratto, qualora, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnica, o, successivamente, in conseguenza di evoluzioni e/o riorganizzazioni della rete o del mercato ciò serva a garantire una fornitura efficiente.
- 7.2. In caso di interventi di modifica e/o manutenzioni programmate che riguardino la rete, le risorse e/o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, e che comportino un'interruzione completa della fruizione dei Servizi, BTA SAS informa il Cliente con preavviso a mezzo email, comunicando il tempo presumibile della sospensione dei Servizi ove possibile. BTA SAS può inoltre sospendere, in tutto o in parte, l'erogazione dei Servizi senza preavviso, per guasti alla rete, le risorse o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, che siano dovuti a caso fortuito o a cause di forza maggiore o a straordinarie esigenze tecniche e/o gestionali non programmate, né programmabili. BTA SAS garantisce i tempi di riparazione di cui alla Carta dei Servizi, riconoscendo in difetto gli indennizzi ivi stabiliti, salvi il caso fortuito, la forza maggiore e il fatto imputabile al Cliente. Nel caso di un servizio erogato attraverso operatori terzi in cui BTA SAS non ha alcun controllo sugli elementi della rete (WLR ecc.), in caso di malfunzionamento o di guasto non risponde degli eventuali ritardi nel ripristino del servizio né saranno corrisposti indennizzi. Inoltre, in fase di attivazione e abilitazione del servizio stesso BTA SAS non può rispondere di disagi, inconvenienti, danni e malfunzionamenti a meno di fatti ad essa imputabili a titolo di dolo o colpa grave.
- 7.3. In caso di inadempimento del Cliente, BTA SAS può sospendere e/o limitare, con congruo e motivato preavviso, anche telefonico, la fornitura. Se l'inadempimento ha ad oggetto un obbligo di pagamento, BTA SAS fornisce debito preavviso della interruzione del servizio, e circoscrive l'interruzione - per quanto tecnicamente fattibile - allo specifico servizio interessato dall'inadempimento, salvo poter estendere la sospensione a tutta la fornitura nei casi di frode, o di ripetuti mancati o ritardati pagamenti nell'arco dei **3** mesi precedenti l'ultima fattura scaduta. A tali fini BTA SAS non considera i ritardi inferiori a **10** giorni dalla scadenza della fattura, e i mancati pagamenti nella misura in cui afferiscano a somme contestate per le quali sia pendente un reclamo oppure una procedura di conciliazione o definizione della controversia con l'Operatore ai sensi degli articoli 3 e 14 del Regolamento di cui alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS "Conciliaweb". Durante il periodo di sospensione per inadempimento il Cliente è tenuto al pagamento integrale dei corrispettivi previsti dal Contratto, inclusi quelli relativi alle prestazioni sospese e/o limitate.
- 7.4. Qualora il Cliente sviluppi traffico anomalo rispetto ai suoi consumi medi o alla soglia di spesa dello specifico Servizio, BTA SAS può sospendere in tutto o in parte in via precauzionale i Servizi medesimi, salvo contattare il Cliente per evidenziare il traffico anomalo e le opportune verifiche e subordinare l'erogazione dei servizi interessati dal traffico anomalo all'impegno scritto del Cliente e non disconoscere il



B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

traffico e garantire l'adempimento.

- 7.5. Nei casi di sospensione, in tutto o in parte, della fornitura per inadempimento del Cliente, resta ferma la facoltà di BTA SAS di risolvere il Contratto (v. articolo 16).
- 7.6. Per ottenere il ripristino della fornitura sospesa per mancata corresponsione di importi o prestazione di garanzia, il Cliente deve adempiere e corrispondere all'Operatore tutto quanto dovuto, ivi incluso un importo per la riattivazione della fornitura sospesa, e ogni eventuale costo connesso, sostenuto e documentato da BTA SAS. Se non risolve il Contratto, BTA SAS riattiva la fornitura sospesa entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione del Cliente che provi l'adempimento.
- 7.7. In caso di sospensione o cessazione di uno o più Servizi per motivi amministrativi e non tecnici avvenuta in difetto dei necessari presupposti o in violazione del dovuto preavviso, BTA SAS riconoscerà gli indennizzi così come previsto nella Carta dei Servizi.

8. Servizio telefonico

- 8.1. Il Servizio Telefonico consente al Cliente di effettuare e ricevere, direttamente o indirettamente, chiamate nazionali e internazionali, tramite uno o più numeri che figurano nel piano di numerazione nazionale, con le modalità, caratteristiche tecniche ed i limiti dello specifico Servizio Telefonico del Contratto. Il Servizio Telefonico include l'accesso gratuito al Numero Unico di Emergenza Europeo (NUE) "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali con localizzazione del chiamante all'indirizzo della fornitura. Il Servizio Telefonico non consente al Cliente la selezione o preselezione di un terzo operatore e l'effettuazione di chiamate a talune numerazioni speciali.
- 8.2. Il Servizio Telefonico (di seguito: Servizio VoIP) è erogato da BTA SAS trasmettendo la comunicazione voce sulla connettività Internet del Servizio di Accesso. Il Cliente provvede a proprie cure e spese alla alimentazione degli apparati e sistemi impiegati per fruire del Servizio VoIP e prende atto che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, a meno che il Cliente si adoperi per sopprimerli, il Servizio VoIP non può funzionare. Parimenti il servizio VoIP è subordinato alla disponibilità e corretta funzionalità della connessione a Internet. Il Cliente che per fruire del Servizio VoIP usa apparati e sistemi non oggetto del Contratto, assicura, a proprie cure e spese, che gli stessi siano debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, correttamente funzionanti, nonché compatibili con i Servizi e sistemi di BTA SAS e conformi alle specifiche tecniche ed ai parametri di configurazione e accesso a tal fine richiesti, e deve fornire a BTA SAS e/o agli addetti da essa incaricati ogni cooperazione tecnica necessaria a consentire il collaudo del Servizio VoIP e a verificarne il corretto funzionamento, pena l'impossibilità di adempiere per causa non imputabile all'Operatore. In difetto dei suddetti presupposti del Servizio VoIP, non potrà essere assicurato nemmeno l'accesso ai servizi di emergenza. La linea telefonica del Servizio VoIP può risultare incompatibile con servizi di accesso ad Internet di terzi fornitori, fax analogici, sistemi di POS e telealarmi. La qualità del Servizio VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati al successivo articolo 9.3 indipendenti da Operatore e fuori dal suo controllo.
- 8.3. La numerazione associata al Servizio VoIP che inizia per "0" è una numerazione nella quale alcune cifre servono da indicativo geografico, individuando un preciso distretto tra quelli nei quali la Legge ripartisce il territorio nazionale, e sono utilizzate per instradare le chiamate (di seguito: Numerazione Geografica). La Numerazione Geografica è associata nei sistemi dell'Operatore al domicilio dichiarato dal Cliente nella Proposta, al di fuori del quale è vietato al Cliente qualsiasi utilizzo.
- 8.4. Quando l'Operatore dispone la sospensione dell'erogazione del Servizio VoIP per ragioni amministrative - ad esempio perché si è esaurito il credito disponibile di un Servizio VoIP prepagato, oppure, perché si avvale della facoltà contrattuale di sospendere l'erogazione del Servizio per mancato pagamento - l'accesso ai servizi di emergenza è garantito come da disposizioni di Legge, in tutti i casi in cui sia tecnicamente possibile. È mera facoltà dell'Operatore consentire il traffico entrante pendente la sospensione.
- 8.5. Salva diversa richiesta del Cliente, BTA SAS attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni estere e quelle destinate dalla Legge a servizi a sovrapprezzo (che consentono l'accesso ad informazioni o prestazioni a pagamento, con applicazione al Cliente di un prezzo comprensivo ad un tempo del trasporto, instradamento e gestione della chiamata, e della fornitura delle dette informazioni o prestazioni a pagamento) o altre direttrici di traffico considerate a rischio, incluse in un apposito elenco disposto dalla Legge. In ogni momento, il Cliente può chiedere all'Operatore la disabilitazione del blocco suddetto fino a propria diversa richiesta. Per informazioni di maggior dettaglio si rinvia al Sito WEB e al Servizio Clienti.
- 8.6. Il Cliente del Servizio VoIP ha diritto di essere inserito su richiesta negli (o cancellato gratuitamente dagli) Elenchi Telefonici Pubblici. A tal fine, l'Operatore sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle modalità di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei suoi dati personali negli Elenchi e aggiorna, sulla base delle indicazioni ricevute dal Cliente, il database unico ("DBU");

BTA SAS non risponde del mancato e/o inesatto inserimento di dati imputabile al soggetto terzo incaricato per Legge degli Elenchi.

- 8.7. Il Cliente può richiedere il dettaglio del traffico del Servizio VoIP sviluppato precedentemente alla richiesta, soltanto nei termini e nei modi indicati dalla normativa vigente in materia.
- 8.8. In caso di traffico anomalo, per direttrici e/o volumi, BTA SAS potrà sospendere il servizio senza preavviso a titolo precauzionale. In particolare qualora il Cliente abbia attivo un piano di tipo flat (dove il costo delle singole chiamate è compreso in un canone), BTA SAS potrà sostituire l'offerta con una a consumo dandone comunicazione al Cliente, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela compresa la richiesta del pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato. Per quanto riguarda il traffico uscente, si presume un uso conforme ai suddetti principi se sono rispettati i seguenti parametri per singolo canale voce:
- Traffico giornaliero uscente non superiore a 100 minuti.
 - Traffico mensile uscente non superiore a 500 minuti.

- 8.9. Il Servizio VoIP è fornito avvalendosi di operatore/i terzo/i titolari dei diritti d'uso delle numerazioni e delle apparecchiature di dispacciamento dei segnali. Trattandosi di un servizio erogato avvalendosi di operatori terzi BTA SAS non risponde di eventuali impedimenti all'attivazione del Servizio scelto, disagi, inconvenienti, danni ritardi o malfunzionamenti relativi alle attività di attivazione e abilitazione della linea telefonica, a meno di fatti ad essa imputabili a titolo di dolo o colpa grave.

9. Servizio di accesso ad internet

- 9.1. Il Servizio di Accesso a Internet consente al Cliente di collegarsi ad Internet con la infrastruttura, la tecnologia, le caratteristiche minime ed i limiti indicati nel Contratto e sue modifiche. BTA SAS informa il Cliente della velocità reale del collegamento rilevata in fase di collaudo, e si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera AGCOM n. 244/08/CSP a garantire i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio indicati nel Contratto per la velocità di trasmissione dati (la banda minima in downloading e in uploading), il ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo) e il tasso di perdita dei pacchetti proprio del Servizio. Se, attraverso il servizio di verifica gratuito della qualità del Servizio previsto dalla Legge per tali indicatori (v. www.misurainternet.it), nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli indicati da BTA SAS, per lo specifico Servizio può presentare entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, reclamo circostanziato all'Operatore nelle modalità di cui alla Carta servizi, specificando nell'oggetto "Reclamo Misura Internet" e allegando il certificato della misura effettuata, oppure trasmettere il certificato all'operatore tramite lo stesso servizio di verifica gratuita. L'Operatore dovrà ripristinare il livello di qualità del Servizio garantito nel Contratto entro 30 giorni da siffatto reclamo. Dopo l'intervento dell'Operatore e comunque non prima di 45 giorni e non oltre 90 giorni dalla data del primo certificato, il Cliente può effettuare una seconda verifica e qualora anche i risultati riportati sul secondo certificato risultassero peggiori rispetto a quelli garantiti dall'Operatore, recedere senza penali dal servizio di accesso ad Internet, mediante comunicazione da inviare a BTA SAS con PEC o raccomandata A/R, oppure avvalendosi delle modalità di invio all'operatore allo scopo rese disponibili dal citato servizio di verifica; il recesso avrà effetto decorsi 30 giorni dalla sua ricezione. In alternativa, con la medesima modalità, il Cliente può modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo, se presente nel listino BTA SAS, ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima infrastruttura e tecnologia sottostante e con caratteristiche qualitative conformi a quelle misurate sul suo accesso.
- 9.2. In ogni caso il Cliente prende atto e accetta che le velocità effettive di accesso e di navigazione in Internet in ogni momento dipendono da una molteplicità di fattori tecnici, alcuni dei quali non imputabili all'Operatore, quali: sopravvenuto degrado della linea fisica di accesso; il livello di congestione della rete Internet e la capacità dei server dei siti WEB cui ci si collega, le caratteristiche degli apparati del Cliente non oggetto del Contratto, problematiche inerenti alla non corretta installazione di hardware e/o software effettuata dal Cliente o da terzi incaricati dal Cliente, il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, l'uso di tecnologie di accesso wireless che presentano il rischio che il segnale radio sia ostacolato, attenuato o annullato dalla distanza della stazione base di riferimento e da altre specifiche condizioni ambientali, architettoniche, di talché l'impiego di tali modalità esclude che l'Operatore possa garantire la qualità del Servizio fruito e può comportare per il Cliente l'onere di installare ulteriori componenti a sue cure e spese per migliorare la fruizione del Servizio.
- 9.3. Il Cliente prende atto (v. art. 4 della Delibera 183/03/CONS) che i servizi forniti in modalità FWA (Fixed Wireless Access) vengono forniti mediante sistemi R-LAN con l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze. Pertanto BTA SAS non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da:
- Interferenze elettromagnetiche non dipendenti da BTA SAS stessa.
 - Imperfetta ricetrasmmissione provocata da fonti esterne.
 - Perdita di visibilità ottica tra la sede del Cliente e la Stazione Radio Base in disponibilità di BTA SAS, dovuta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a edificazione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private, crescita di vegetazione etc.
- 9.4. Il Cliente provvede a proprie cure e spese all'alimentazione degli apparati e sistemi impiegati per fruire del Servizio e prende atto che nel caso di interruzione



B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

- nell'erogazione dell'energia elettrica, a meno che il Cliente si adoperi per sopperirvi, il Servizio non può funzionare. Se per fruire del Servizio utilizza apparati e sistemi che non siano oggetto del Contratto, il Cliente garantisce, a proprie cure e spese, che gli stessi siano debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, correttamente funzionanti, compatibili con i sistemi e servizi di BTA SAS e conformi alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione e accesso indicati da BTA SAS. Deve inoltre fornire a BTA SAS e agli addetti da questa incaricati ogni cooperazione tecnica necessaria a consentire il collaudo del Servizio erogato e a verificarne il corretto funzionamento, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile all'Operatore.
- 9.5. L'accesso ad Internet può essere limitato per effetto di ordini dell'Autorità pubbliche competenti, alle condizioni e nei modi di Legge.
- 9.6. Gli indirizzi IP non sono assegnati in proprietà ma in mero uso del Cliente per il solo periodo in cui è vigente il Contratto per il Servizio, con espresso divieto di trasferimento a terzi. Il Cliente è consapevole che il mancato uso o l'uso improprio delle risorse pubbliche assegnate può determinare la revoca delle stesse e/o comportare limitazioni del Servizio, senza che alcuna responsabilità sia imputabile a BTA SAS. Alla cessazione del Contratto per qualsiasi causa, gli indirizzi IP assegnati al Cliente tornano nella immediata disponibilità di BTA SAS.
- 9.7. Il Servizio di accesso ad internet, qualora non diversamente specificato nella Proposta, si intende erogato in modalità flat senza limiti di tempo e di orario ed è esclusa la possibilità di sospensione del Servizio da parte del Cliente.
- 10. Migrazione e portabilità**
- 10.1. Il Cliente del servizio di Accesso ad Internet e del Servizio Telefonico può chiedere il passaggio da un fornitore (di seguito: donating) ad un altro fornitore (di seguito: recipient) da e verso BTA SAS (di seguito: Migrazione) e/o, facendone richiesta, conservare il/i proprio/i numero/i con il nuovo fornitore del servizio nei limiti d'uso della numerazione stessa (di seguito: Portabilità). Per i Servizi erogati su infrastruttura d'accesso proprietaria (Rete BTA SAS), sino a diversa disposizione di Legge che imponga e disciplini l'eventuale Migrazione, è consentita la sola Portabilità. Nel caso di Servizio Telefonico su linea ISDN multinumero la Portabilità da e verso BTA SAS può riguardare i numeri secondari solo se è chiesta anche per il numero principale.
- 10.2. La richiesta di Migrazione e/o Portabilità presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il donating per il servizio da trasferire. Anche ai fini del buon esito del trasferimento, il Cliente deve trasmettere a BTA SAS l'apposito modulo di richiesta, completo in tutte le sue parti e sottoscritto. La richiesta di Migrazione e/o Portabilità può non sollevare il Cliente da obblighi verso il donating per i servizi cessati in conseguenza della richiesta.
- 10.3. Il buon fine della procedura di Migrazione e/o Portabilità presuppone la fornitura esatta a cura del Cliente dei dati relativi all'utenza da trasferire, ivi inclusi i codici alfanumerici che servono ad identificare univocamente l'operatore di provenienza, la risorsa della rete locale di accesso e/o di numerazione e il servizio da trasferire al recipient (di seguito: Codice di Trasferimento dell'Utenza). Il Codice di Trasferimento dell'Utenza è fornito dal donating in fattura o su specifica richiesta dell'utente comunicato anche con email entro 8 ore lavorative dalla richiesta e, ove possibile, comunicato anche in tempo reale tramite il servizio di assistenza clienti, via call center, o nella sezione ad accesso riservato dedicata al cliente sul Sito WEB dell'Operatore stesso. Il Cliente dovrà conservare il Codice di Trasferimento dell'Utenza fornito da BTA SAS con diligenza e segretezza, consapevole che tutte le richieste pervenute a BTA SAS con il Codice di Trasferimento dell'Utenza saranno univocamente riferite al Cliente.
- 10.4. Migrazione e/o Portabilità sono procedure che coinvolgono più operatori: il donating, il recipient nonché l'operatore titolare della rete di accesso locale e/o titolare dei diritti d'uso della numerazione oggetto di trasferimento (di seguito: donor). La relativa richiesta è evasa dagli operatori coinvolti seguendo una procedura dagli stessi concordata e regolata dalla Legge.
- 10.5. Il buon esito della Migrazione e/o Portabilità dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta del Cliente. BTA SAS non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o Portabilità, causati da fatti imputabili ad operatori terzi e/o al Cliente.
- 10.6. La richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore se completa dei dati necessari obbliga BTA SAS a collaborare alla procedura nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge, salva facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge. BTA SAS non risponde per disagi e pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese, conseguenti alla mancata conoscenza da parte di BTA SAS della richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore, che siano conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge o del Contratto imputabili al recipient o al Cliente.
- 10.7. Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta di Migrazione e/o Portabilità il tempo e le modalità necessarie per dare esecuzione alla volontà del Cliente dipendono anche da vincoli di Legge, dalla fase di avanzamento della procedura, e dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti; per il ripristino della situazione precedente, può essere
- necessario un nuovo contratto con gli annessi oneri; l'Operatore che abbia agito secondo Legge e non sia responsabile di un cambiamento di operatore effettuato contro la volontà dell'utente non è responsabile di eventuali disagi del Cliente, inclusi gli eventuali oneri economici per il ripristino della situazione precedente.
- 10.8. In caso di cessazione o Migrazione del Servizio, senza richiesta del Cliente di Portabilità, trascorsi i termini di Legge, la numerazione dell'utenza può essere riutilizzata senza che il Cliente possa vantare pretese verso BTA SAS per la sua perdita.
- 10.9. Informazioni su modalità e tempi di Migrazione e/o Portabilità sono reperibili tramite il Servizio Clienti.
- 10.10. In caso di richiesta di portabilità o migrazione in uscita per utenze su cui risultano pendenze (es. mancati pagamenti), BTA SAS si riserva la facoltà di rifiutare la richiesta fino alla completa risoluzione delle pendenze stesse.
- 11. Servizi opzionali**
- 11.1. I Servizi opzionali, sono tutti quei servizi aggiuntivi, non inclusi nel servizio base oggetto della Proposta Commerciale, la cui fornitura è subordinata alla specifica richiesta di attivazione da parte del Cliente. Tali Servizi verranno eventualmente dettagliati in un apposito allegato, che sarà da intendersi parte integrante delle presenti Condizioni Generali di Contratto.
- 11.2. Ove non diversamente specificato i servizi opzionali hanno una durata contrattuale di 24 mesi. In caso di recesso anticipato si applicano i costi di recesso specificati nei documenti contrattuali ed in quelli sulla trasparenza tariffaria pubblicati sul Sito WEB.
- 11.3. I servizi opzionali attivabile previa verifica di disponibilità sono i seguenti:
- Indirizzo IP Pubblico statico: servizio che consiste in un indirizzo IP pubblico assegnato staticamente.
 - Assistenza Dedicata: servizio di assistenza di livello superiore a quella base garantita alla sottoscrizione del servizio che prevede l'assistenza telefonica / on site. Il costo e le caratteristiche sono regolamentate da specifico preventivo che dovrà essere sottoscritto per accettazione da parte del cliente ed integrerà il contratto.
- 12. Apparati**
- 12.1. Se l'Offerta include la fornitura di sistemi hardware e/o software, congegni e dispositivi destinati alla fruizione dei Servizi (il modem, il router Wi-Fi, i telefoni, centralini, etc. di seguito: Apparati) BTA SAS ne specifica le condizioni di fornitura: in vendita, vendita a rate, noleggio, noleggio a durata vincolata o comodato d'uso gratuito.
- 12.2. La consegna, configurazione e installazione degli Apparati, se inclusi nell'oggetto della fornitura, sono disciplinati nell'Offerta. In difetto, sono a cure e spese del Cliente, con ritiro previo appuntamento presso la sede dell'Operatore.
- 12.3. Gli Apparati in noleggio e comodato restano di proprietà di BTA SAS e il Cliente deve mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, e risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.



B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

- BTA SAS risponde di eventuali vizi e/o malfunzionamenti secondo Legge e si riserva di modificare o sostituire gli Apparatii in noleggio o comodato, per esigenze tecniche, a proprie cure e spese. Il Cliente deve custodire e conservare gli Apparatii di BTA SAS con la massima cura e diligenza, assumendo dalla data in cui li riceve in consegna ogni rischio relativo al deterioramento che non sia conseguenza d'uso proprio degli Apparatii, ivi incluso il caso fortuito e la forza maggiore. Qualsiasi intervento di natura tecnica sugli Apparatii di BTA SAS è riservato ad addetti autorizzati, con divieto per il Cliente di modificare, smontare, aprire o manomettere gli Apparatii e comunque di intervenire direttamente o indirettamente di propria iniziativa su di essi, senza autorizzazione di BTA SAS.
- 12.4. Gli Apparatii venduti da BTA SAS sono coperti dalla garanzia legale di conformità per 24 mesi dalla consegna per il privato e di 12 mesi per il cliente business. Le prestazioni rientranti nella garanzia legale di conformità sono senza spese per il Cliente. Il Cliente dovrà comunicare un eventuale difetto al servizio assistenza il primo possibile e comunque entro il termine di 2 mesi dalla sua scoperta. Il servizio di garanzia e assistenza è prestato con la riparazione o sostituzione gratuita dell'Apparato difettoso. Sono esclusi dalla garanzia eventuali materiali di consumo forniti a corredo con gli apparati (Es. Batteria del telefono) e qualsiasi danno o guasto causato da imperizia o utilizzo non conforme ai manuali d'uso.
- 12.5. Il Cliente si obbliga a usare gli Apparatii forniti da BTA SAS per gli usi del Contratto in conformità alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche di uso impartite da BTA SAS e dal produttore nella documentazione allegata agli stessi o reperibile sui siti WEB dei produttori dell'Apparato.
- 12.6. Il Cliente che non denunci il difetto per tempo o che violi gli obblighi di cui ai precedenti articoli 12.3, 12.4 e 12.5 decade dalle garanzie previste e dal diritto all'assistenza gratuita, e diviene responsabile di eventuali limitazioni delle prestazioni e disservizi conseguenti, nonché dei danni eventualmente arrecati anche a cose o terzi.
- 12.7. Se a seguito di intervento da parte di un centro di assistenza autorizzato il vizio dovesse risultare non coperto dalla garanzia del produttore oppure non integrare un difetto di conformità ai sensi di Legge, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di intervento a vuoto e di trasporto indicati nel Contratto. Salvi i diritti riconosciuti dalla Legge al Consumatore, e i casi di dolo e colpa grave, nessun danno può essere richiesto dal Cliente per ritardi nelle riparazioni e sostituzioni.
- 12.8. Salva diversa disposizione per i casi di recesso e risoluzione, quando il Contratto per qualsiasi motivo cessi la propria efficacia o venga meno, entro e non oltre 30 giorni dallo scioglimento del rapporto il Cliente deve restituire, a proprie cure e spese, l'Apparato in noleggio o comodato a BTA SAS in normale stato di conservazione, salvo il deterioramento dovuto ad un uso conforme ai doveri di buona fede e diligenza del Cliente, completo di tutte le parti e dotazioni accessorie (confezione, manuali, cavi, etc.). In difetto, al Cliente che abbia utilizzato l'Apparato sarà addebitato in un'unica soluzione il prezzo di listino specificato in Offerta in caso di Apparato diverso dalla UNITA' ESTERNA (antenna ricetrasmittente) per il servizio di accesso ad internet fornito in modalità FWA e un ammontare massimo di 200,00 € Iva inclusa qualora l'Apparato in oggetto sia la UNITA' ESTERNA per il servizio di accesso ad internet fornito in modalità FWA. In alternativa BTA SAS può provvedere al ritiro degli Apparatii, salvo addebitarne al Cliente i costi il cui ammontare massimo è fissato in 80,00 € Iva Inclusa
- 12.9. Salva diversa disposizione per i casi di recesso e risoluzione, quando il Contratto per qualsiasi motivo cessi la propria efficacia, il Cliente che abbia acquistato da BTA SAS l'Apparato con addebito rateizzato del prezzo e non abbia ancora esaurito i relativi ratei, si libera dall'obbligo di pagamento del prezzo versando l'importo delle rate residue previste dal Contratto, che saranno addebitate in un'unica soluzione a meno che il Cliente chieda di mantenerne la rateizzazione fino alla scadenza prevista.
- 13. Assistenza, manutenzione, reclami, indennizzi e rimborsi**
- 13.1. BTA SAS si attiene nella fornitura dei Servizi ai principi generali indicati nella Carta dei Servizi la quale è parte integrante del Contratto; la Carta dei Servizi è resa disponibile sul suo Sito WEB, dove viene periodicamente aggiornata. La Carta Servizi disciplina anche i servizi di assistenza e manutenzione forniti da BTA SAS, contiene disposizioni sulla qualità dei Servizi, stabilisce le modalità con le quali il Cliente può presentare segnalazioni e istanze relativamente a malfunzionamenti e disservizi o questioni attinenti l'oggetto, le modalità o i costi delle prestazioni erogate, inclusa l'inosservanza di clausole contrattuali, della Carta dei Servizi e dei livelli di qualità dalla stessa stabiliti per l'anno di riferimento (cd. reclami), nonché le modalità di gestione dei reclami da parte di BTA SAS. Infine, la Carta dei Servizi detta i casi e la misura degli indennizzi spettanti al Cliente per inadempimenti contrattuali o per il mancato rispetto degli standard di qualità, e la disciplina per il rimborso di eventuali addebiti erronei e delle somme versate a garanzia dell'adempimento. I valori di cui alla Carta dei Servizi si applicano in difetto di diversi valori - a titolo di indennizzo o penale - stabiliti nel Contratto in relazione alla medesima fattispecie.
- 13.2. BTA SAS mette a disposizione dei Clienti un apposito Servizio Clienti al n. 0438940553 per l'assistenza tecnica, amministrativa o commerciale e pubblica informazioni tecniche, amministrative e commerciali relative alle proprie offerte per adesione sul Sito WEB. Il Contratto non include servizi di assistenza e manutenzione su sistemi e apparati del Cliente non oggetto del Contratto. Il Servizio Clienti è raggiungibile secondo le modalità espresse nella Carta dei Servizi e tramite il Sito WEB.
- 13.3. Il Cliente è tenuto a sporgere reclamo per ogni eventuale ritardo, disservizio, guasto o malfunzionamento, richiesta di rimborso e/o indennizzo, non oltre 30 giorni dal momento in cui ne ha avuto conoscenza del fatto o avrebbe potuto con l'ordinaria diligenza. Ciascun reclamo può essere anticipato al Servizio Clienti telefonicamente, via email o utilizzando l'area riservata al Cliente da BTA SAS. Il Cliente è tenuto a confermarlo successivamente con PEC o con lettera raccomandata A/R entro 48 ore. BTA SAS darà riscontro ai reclami con la massima celerità, e comunque non oltre 45 giorni dal ricevimento della comunicazione.
- 13.4. Il Cliente deve dare accesso ai propri siti a BTA SAS, o terzi da questa incaricati, in data e orario lavorativo concordati, per tutte le verifiche e gli interventi tecnici necessari e/o richiesti, e prestare la necessaria cooperazione per quanto gli compete; in caso di rifiuto da parte del Cliente, BTA SAS, previo avviso scritto, può sospendere la fornitura del Servizio fintanto che il Cliente non presti la necessaria collaborazione.
- 13.5. Agli interventi per la riparazione di malfunzionamenti e/o guasti del Servizio che risultino non necessari e/o imputabili al Cliente o suoi apparati, o che siano rifiutati e/o impediti dal Cliente nella data/orario previamente concordati, si applicano i corrispettivi per gli interventi a vuoto e l'assistenza non gratuita specificati nel Contratto.
- 13.6. A fronte di un'apertura di una segnalazione scritta da parte del cliente, in caso di un mancato riscontro a seguito di risposta scritta di BTA SAS, trascorse 10 ore la segnalazione stessa si intenderà come risolta.
- 14. Divieto d'usi impropri, abusivi o fraudolenti e regole per la sicurezza di reti e servizi**
- 14.1. Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla Legge e dal Contratto, il Cliente deve:
- Utilizzare l'oggetto della fornitura senza violare in alcun modo la Legge, astenendosi dal: porre in essere attraverso i Servizi attività contrarie a norme imperative, all'ordine pubblico e al buon costume, o atte ad arrecare danno ai minori, molestia o disturbo alla quiete privata; comunicare, divulgare, distribuire, inviare o altrimenti mettere in circolazione attraverso i Servizi, informazioni, dati e/o materiali illegali, blasfemi, osceni, pornografici, diffamatori, o altrimenti lesivi di diritti di terzi quali, a titolo meramente esemplificativo, i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale (diritti d'autore, marchi e altri segni distintivi, brevetti, segreti industriali), il diritto alla protezione dei dati personali, alla libertà e segretezza delle comunicazioni e alla inviolabilità del domicilio e dei sistemi informatici altrui; mettere a rischio l'integrità e la sicurezza delle reti pubbliche di comunicazione (ad es. con installazioni non conformi alla Legge) e dei sistemi informatici di terzi (ad es. con azioni quali diffusione di virus o spamming).
 - Fare un utilizzo personale dell'oggetto del Contratto, senza alcuna rivendita a terzi, consentendo l'uso di terzi solo se dallo stesso autorizzati e nel rispetto di quanto stabilito nel presente articolo, sotto il proprio diretto controllo e la propria esclusiva responsabilità, anche preservando allo scopo, con la massima attenzione e diligenza, la segretezza e confidenzialità delle proprie credenziali di identificazione, autenticazione e accesso, e informando immediatamente per iscritto l'Operatore in caso di loro smarrimento, furto o perdita.
 - Attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso di quanto oggetto della fornitura, astenendosi da utilizzi per finalità abusive o fraudolente o volti a conseguire utilità diverse da quelle proprie della fornitura stessa come, in via meramente esemplificativa, comunicazioni effettuate al solo scopo di conseguire o far conseguire a terzi, ovvero ad altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico; nel caso di fruizione di condizioni economiche forfetarie si presume contrario a buona fede e correttezza l'uso che generi consumi anomali per volume o valore e comunicazioni con caratteristiche anomale sotto il profilo della durata, della frequenza e della concentrazione verso specifiche numerazioni; salva diversa previsione, è improprio l'uso della fornitura per servizi di call center, telemarketing o altre forme di comunicazione commerciale.
 - Attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite da Operatore, astenendosi dall'effettuare direttamente o tramite terzi interventi non autorizzati sulle modalità di utilizzo dei Servizi o sulla rete e i sistemi di BTA SAS, nonché utilizzare gli Apparatii eventualmente forniti da BTA SAS con il Contratto solo per fruire dei Servizi, e ove utilizza apparati non oggetto della fornitura, collegare alla rete unicamente apparati e sistemi debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, che non presentino disfunzioni che possono danneggiare l'integrità della rete o creare rischi per l'incolumità fisica di persone.
- 14.2. Il Cliente deve dotarsi, a proprie cure e spese, di sistemi di protezione degli apparati e della riservatezza dei dati ivi trattati che siano adeguati alle proprie esigenze (es. firewall, antivirus e antispamming), per limitare il rischio di utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi, violazioni della sicurezza e della riservatezza dei dati o loro distruzione. Le conseguenze di eventuali attacchi di terzi alla integrità e riservatezza dei sistemi e apparati usati dal Cliente ricadono sotto la esclusiva responsabilità del Cliente. Per tutelare la sicurezza del Cliente nell'utilizzo dei Servizi, l'Operatore si riserva la facoltà di fornire sistemi di protezione, rendendo disponibile al Cliente una spiegazione delle loro caratteristiche e funzionalità; tuttavia, tali sistemi non assicurano una tutela piena e possono essere disattivati e/o sostituiti dal Cliente in ogni momento in funzione delle proprie esigenze. Il Cliente deve avere cura di effettuare il periodico salvataggio dei dati (back-up), poiché l'Operatore risponde di eventuali perdite, danneggiamenti o indisponibilità dei dati nei soli limiti del Servizio di Backup eventualmente previsto dal Contratto.



B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

15. Diritti di proprietà industriale e intellettuale di BTA SAS

15.1. Qualora BTA SAS abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio, ivi compreso il manuale d'uso, necessari per la fruizione dei Servizi e/o l'uso degli Apparat, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità dell'Operatore ovvero dei licenzianti di questo, ed alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.

15.2. È fatto divieto al Cliente, salva espressa autorizzazione di BTA SAS, di riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplichino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo a terzi.

15.3. Qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritto di progettazione, know how, marchio o altro diritto di proprietà intellettuale tutelabile, correlato ai Servizi o Apparat, rimane di proprietà di BTA SAS ovvero dei suoi licenzianti. È fatto divieto al Cliente di violare detti diritti e di usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di BTA SAS, senza il preventivo consenso scritto di BTA SAS stessa.

16. Risoluzione del contratto

16.1. BTA SAS può risolvere di diritto il Contratto con comunicazione scritta al Cliente, anche via fax o posta elettronica e confermata a mezzo PEC o di raccomandata A/R nei seguenti casi:

- Violazione delle condizioni d'uso di cui all'articolo 14 (usi impropri, abusivi o fraudolenti e regole di sicurezza).
- Violazione dei divieti di cui all'articolo 15 (diritti di proprietà industriale o intellettuale di BTA SAS).
- Qualora ricorrano le circostanze di cui all'articolo 3.4.

16.2. BTA SAS si riserva risolvere il Contratto qualora il Cliente non consenta le attività propedeutiche alla fornitura, oppure l'attivazione e/o la corretta esecuzione del Contratto risultino impossibili o molto problematici per impedimenti tecnici e/o organizzativi, inclusa l'indisponibilità delle necessarie autorizzazioni e risorse o l'eventuale inidoneità di queste ultime all'attivazione dello specifico Servizio richiesto e altre circostanze specifiche relative ai locali del Cliente e loro ubicazione.

16.3. A fronte di un inadempimento del Cliente ad obblighi di pagamento, prestazione o integrazione delle garanzie, e qualora il Cliente non consenta le verifiche tecniche e gli interventi propedeutici e necessari alla attivazione e alla fornitura ai sensi degli articoli 4.2 e 13.4, BTA SAS può sempre valersi di diffida ad adempiere nel termine di 15 giorni, decorsi i quali, in assenza di adempimento, il Contratto si intenderà risolto.

16.4. A fronte di un mancato pagamento BTA SAS avverte il Cliente con debito preavviso della interruzione del servizio o cessazione del collegamento, e circoscrive l'interruzione - per quanto tecnicamente fattibile - alla fornitura interessata dall'inadempimento, a meno di frode, o ripetuti mancati pagamenti o ritardati pagamenti nell'arco dei 6 mesi precedenti l'ultima fattura scaduta. A tali fini BTA SAS non considera i ritardi inferiori a 10 giorni dalla scadenza della fattura, e i mancati pagamenti nella misura in cui afferiscono a somme contestate per le quali sia pendente un reclamo oppure una procedura di conciliazione o definizione della controversia con l'Operatore ai sensi degli articoli 3 e 14 del Regolamento di cui alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS.

16.5. Nei casi di risoluzione del Contratto per inadempimento del Cliente, salvo il diritto di BTA SAS al risarcimento del maggior danno, il Cliente è tenuto a corrispondere a BTA SAS in un'unica soluzione i corrispettivi previsti per il periodo di fatturazione in corso alla data di risoluzione e tutti i costi previsti alla cessazione. Inoltre, BTA SAS può:

- Trattenere gli importi già versati dal Cliente per l'acquisto dell'Apparato salvo recuperare lo stesso con addebito delle relative spese al Cliente nella misura stabilita per gli interventi a vuoto, oppure a sua scelta, far riscattare l'Apparato al Cliente con addebito in un'unica soluzione delle rate residue.
- Far riscattare l'Apparato fornito in noleggio o comodato, addebitandone il valore di listino al Cliente oppure a sua scelta, ritirare detto Apparato con addebito delle relative spese al Cliente nella misura stabilita per gli interventi a vuoto.

17. Cessione del contratto

17.1. Il Cliente non potrà cedere a qualsiasi titolo il presente Contratto, parzialmente o totalmente, né assegnare o delegare i propri diritti od obblighi derivanti dal Contratto, senza previa autorizzazione scritta di BTA SAS.

17.2. Il subentrante in qualità di cessionario del Contratto subentrerà alle condizioni contrattuali ed economiche delle offerte consultabili sul Sito WEB alla data della cessione e assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti e accollandosi tutti i debiti derivanti dal Contratto, inclusi quelli per prestazioni già eseguite. Il Cliente non è tuttavia liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'articolo 1408, comma 2 c.c.

17.3. BTA SAS può cedere a terzi, e in tutto o in parte gli eventuali crediti derivanti, senza preventiva autorizzazione del Cliente, ferma restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal Contratto nei confronti del terzo cessionario.

18. Modifiche del contratto

18.1. Nei limiti consentiti dalla Legge, anche per ragioni inerenti la riorganizzazione o razionalizzazione della propria attività di impresa, per esigenze tecniche o che emergano dall'esito delle verifiche di fattibilità, o, in seguito, per l'evoluzione del mercato, delle reti o dei servizi, per modifiche nei costi sottesi, per assicurare la competitività della propria offerta, per esigenze di maggiore chiarezza e/o conformità alla Legge delle clausole contrattuali, BTA SAS può modificare unilateralmente il Contratto, dandone comunicazione scritta al Cliente e apposita informativa sul proprio sito web almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore delle modifiche.

18.2. Nella comunicazione al Cliente di modifica unilaterale del Contratto, BTA SAS conferisce al Cliente stesso il diritto di recedere dal Contratto stesso senza penali, né costi di disattivazione, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio dell'utente finale, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. Il Cliente che intende avvalersene deve darne comunicazione a BTA SAS mediante PEC o lettera raccomandata A/R, da recapitarsi entro la data di entrata in vigore delle modifiche; il recesso rende inapplicabili le modifiche ed è efficace dalla data di entrata in vigore delle modifiche stesse; nel caso di recesso con passaggio ad altro operatore, nel periodo tecnicamente necessario al passaggio si applicano le condizioni previgenti; in difetto di recesso nel termine indicato le modifiche sono accettate.

18.3. Per modifiche o integrazioni concordate dalle parti l'incontro della volontà delle parti deve risultare per iscritto o formarsi con le medesime modalità seguite per la conclusione del Contratto.

18.4. Modifiche o integrazioni per disposizioni inderogabili di Legge, incluse eventuali modifiche delle aliquote IVA, operano automaticamente con effetto dalla loro entrata in vigore senza che ciò comporti per il Cliente il diritto di recedere dal Contratto stesso.

19. Responsabilità e manleve

19.1. BTA SAS non è responsabile per ritardi, malfunzionamenti, guasti e/o interruzioni, parziali o complete, temporanee o definitive, causati da: forza maggiore (es. incendi, sismi, crolli, eventi naturali avversi, disordini, atti di violenza, sabotaggi, scioperi, atti vandalici o terroristici, guerre etc.), caso fortuito, o fatto imputabile al Cliente o di terzi o di fornitori dei servizi all'ingrosso (wholesale), e in via esemplificativa causati da: manomissione o intervento non autorizzato sugli Apparat o sulle modalità di fruizione dei Servizi; collegamento alla rete di apparati non oggetto del Contratto privi della necessaria omologazione o autorizzazione di Legge, installati dal Cliente o terzi suoi incaricati in violazione di Legge, malfunzionanti, incompatibili con i sistemi e servizi di BTA SAS o non correttamente configurati; mancanza della alimentazione elettrica; mancanza o inidoneità dei sistemi di protezione, mancato salvataggio dei dati o altro mancato assolvimento di oneri a carico del Cliente; altre violazioni di Legge o del Contratto da parte del Cliente o di terzi; condizioni di degrado del tratto terminale della rete fisica di accesso al Cliente o interferenze in ambiente cavo ignote a BTA SAS al momento della conclusione del Contratto, né prevedibili o evitabili; mancato o ritardato rilascio, o interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o interconnessione di altro operatore per caso fortuito o forza maggiore; interferenze elettromagnetiche non dipendenti da BTA SAS; per l'accesso radio, specifiche situazioni ambientali e/o architettoniche ignote a BTA SAS al momento della conclusione del Contratto, tali da ostacolare, attenuare o annullare il segnale; interruzione o ritardi nella procedura di Migrazione e/o di Portabilità se BTA SAS si è conformata alla relativa disciplina di Legge; variazioni dell'ambiente (come es. costruzione di edifici limitrofi a quello del Cliente o crescita di vegetazione che impedisce o limita il collegamento radio con la rete di distribuzione) ovvero eventi atmosferici violenti (vento, fulmini, nevicate, temporali, incendi, cataclismi in genere che interrompono il collegamento con la rete di distribuzione); etc.

19.2. Il Cliente riconosce ed accetta che l'effettiva velocità del collegamento ad Internet dipende dal grado di congestione della rete, l'Operatore non è pertanto in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità massima nominale.

19.3. BTA SAS non risponde dei contenuti e delle integrità delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi; l'uso dei Servizi è sotto l'esclusiva responsabilità del Cliente, che risponde di eventuali danni conseguenti ad usi illeciti, impropri, abusivi o fraudolenti, e manleva BTA SAS per ogni responsabilità che ne consegua. In ogni caso, il Cliente deve tenere indenne BTA SAS da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, costo, onere e spesa, anche legale, che trovino causa o motivo in qualsivoglia pretesa, azione o eccezione fatta valere da terzi nei confronti di BTA SAS, che a loro volta trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni del Cliente in violazione del Contratto o della Legge e/o fatti riconducibili alla responsabilità del Cliente per Contratto o Legge.



B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

20. Procedura di conciliazione e foro competente

20.1. Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui, alla Delibera n. 203/18/CONS ("Conciliaweb") e successive modifiche e integrazioni, ed alla Carta dei Servizi. In tali casi, i termini per agire in giudizio sono sospesi per 30 giorni dalla proposizione della istanza. Qualora detto tentativo abbia, in tutto o in parte, esito negativo si può chiedere la definizione della controversia all'AGCOM o organismo da essa delegato secondo quanto previsto nella citata delibera, entro tre mesi dalla conclusione del primo tentativo di conciliazione, e purché per il medesimo oggetto non sia stata già adita l'Autorità giudiziaria. Con il provvedimento che definisce la controversia, può ottenersi la condanna al rimborso di somme non dovute o al pagamento degli indennizzi eventualmente dovuti, salva la possibilità per le parti di far valere in sede giudiziale il maggior danno. Per maggiori informazioni consultare: www.agcom.it e <https://conciliaweb.agcom.it>

20.2. Fermo restando quanto stabilito all'articolo 20.1, qualora il Cliente fosse un soggetto diverso dal consumatore inteso come persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, come definito dall'art. 1469-bis del codice civile, per ogni e qualsiasi controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione del Contratto, le Parti convengono reciprocamente la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di Treviso. Qualora il Cliente fosse un consumatore, come sopra definito, il Foro competente in via esclusiva sarà quello del luogo di residenza o domicilio del consumatore stesso.

21. Comunicazioni

21.1. Ogni comunicazione concernente il Contratto deve contenere i riferimenti identificativi del Cliente e del Contratto o, se ancora non concluso, della Proposta e va inviata: a) mediante raccomandata A/R a B.T.A. di Bezzo Carlo & C. SAS Viale Rizzera, 1 - 31029 Vittorio Veneto (TV) a mezzo PEC all'indirizzo btasas@postacerta.net; b) per il Cliente, ai recapiti dallo stesso indicati nel Contratto, fino a sua diversa comunicazione scritta, nonché all'indirizzo presso il quale sono attivati i Servizi e ai recapiti telefonici e di posta elettronica eventualmente forniti con il Contratto.

21.2. Le comunicazioni effettuate ai detti recapiti si intendono conosciute dall'altra Parte quando si disponga di ricevuta di ritorno della raccomandata A/R o della ricevuta di consegna della PEC.

22. Trattamento dei dati personali

22.1. In allegato (Allegato A) alle presenti Condizioni generali di Contratto il Cliente riceve l'informativa relativa al trattamento dei dati personali, che viene effettuato nel rispetto della normativa vigente D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e del Reg. UE 2016/679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" anche al fine della erogazione dei Servizi oggetto del presente Contratto, e valuta le eventuali richieste di consenso. L'informativa è anche disponibile come da ultimo aggiornata, insieme ai punti di Contatto, sul sito di BTA SAS nella sezione Privacy.

23. Disposizioni finali

23.1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono rese note ed opponibili mediante pubblicazione sul Sito WEB, oltre che con qualsiasi altra modalità di diffusione.

23.2. Nel caso in cui una o più disposizioni del contratto, ovvero la relativa applicazione a determinate fattispecie, sia in qualsiasi misura invalida e/o inefficace, le disposizioni restanti non saranno colpite da tali invalidità/inefficacia, ed ogni diversa disposizione del contratto rimarrà pertanto pienamente valida e azionabile.



B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

ALLEGATO A

Informativa per il trattamento dei dati personali. (Articoli 13 e 14 REGOLAMENTO EUROPEO N. 679/2016)

Gentile Cliente,

la scrivente B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS società con sede legale e operativa in Viale Rizzera, 1 - 31029 Vittorio Veneto (TV), codice fiscale e partita IVA 2351380262, in qualità di " Titolare del trattamento " La informa, ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo n. 679/2016 (in seguito "Regolamento UE"), che i Suoi dati saranno trattati secondo quanto di seguito indicato:

P 1. Oggetto del Trattamento

Il Titolare del trattamento La informa che i dati personali, identificativi (ad esempio, nome, cognome, ragione sociale, indirizzo, telefono, email, riferimenti bancari e/o di pagamento, ecc.), in seguito chiamati "dati personali" o anche semplicemente "dati", a Lei relativi, acquisiti anche verbalmente direttamente o tramite terzi nel passato, come quelli che saranno raccolti nel futuro, potranno formare oggetto di trattamento nel pieno rispetto del Regolamento UE.

Il Titolare del trattamento effettua il trattamento in maniera lecita nello specifico per l'esecuzione di un contratto di cui Lei è parte o per l'esecuzione di misure precontrattuali (es. preparazione di un'offerta, ecc.) da Lei richieste (art. n. 6 del Regolamento UE).

P 2. Base giuridica e Finalità del trattamento

Base giuridica: Regolamento UE n. 679/2016.

Finalità del trattamento:

A) senza il Suo consenso espresso (art. 6 lett. b), c), e) del Regolamento UE), per le seguenti Finalità:

- adempiere agli obblighi precontrattuali, contrattuali e fiscali derivanti da rapporti con Lei in essere;
- adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità (come ad esempio in materia di anticiclaggio);
- esercitare i diritti del Titolare del trattamento, ad esempio il diritto di difesa in giudizio;
- per la tenuta della contabilità generale;
- per finalità gestionali (fatturazione, eventuale gestione documentale, ecc.);
- per la gestione dei crediti;
- per analisi statistiche e di controllo qualità;
- per gestioni assicurative;
- per assistenza tecnica.

B) Solo previo Suo specifico e distinto consenso (art. 7 del Regolamento UE), per le seguenti Finalità commerciali e/o di marketing e/o di profilazione:

- invio via email, posta e/o sms e/o contatti telefonici di newsletter, comunicazioni commerciali e/o materiale pubblicitario su prodotti o servizi offerti dal Titolare del trattamento e/o rilevazione del grado di soddisfazione sulla qualità di quanto effettuato su Sua richiesta;
- invio via email, posta e/o sms e/o contatti telefonici di comunicazioni commerciali e/o promozionali di soggetti terzi (ad esempio, business partner).

P 3. Modalità di trattamento

I Suoi dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato (comunque idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati).

P 4. Tempi di conservazione dei dati e altre informazioni

Il Titolare tratterà i dati personali per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e comunque per non oltre i termini di legge dalla cessazione del rapporto per le Finalità di cui al rapporto in essere.

Con riferimento ai dati personali oggetto di Trattamento per Finalità di Marketing o di Trattamento per finalità di profilazione, gli stessi saranno conservati nel rispetto del principio di proporzionalità e comunque fino a che non siano state perseguite le finalità del trattamento o fino a che non intervenga la revoca del consenso specifico da parte dell'interessato.

I dati personali da Lei forniti saranno trattati "in modo lecito, secondo correttezza e trasparenza" tutelando la Sua riservatezza ed i Suoi diritti.

P 5. Accesso ai dati

I Suoi dati potranno essere resi accessibili per le finalità di cui ai precedenti punti 2.A) e 2.B):

- a soci, dipendenti e collaboratori del Titolare del trattamento in Italia e all'estero, nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema;
 - a società terze o altri soggetti che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare del trattamento, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento (a titolo indicativo: studi associati, ad avvocati, società di elaborazione dei dati, enti certificanti, consulente contabile/fiscale ed in genere a tutti gli Organi preposti a verifiche e controlli in merito al corretto adempimento delle finalità sopra indicate, istituti di credito, studi professionali, consulenti, società di assicurazione per la prestazione di servizi assicurativi, uffici finanziari, Enti Comunali ed/od Uffici Comunali, a consulenti e società di servizi e per sicurezza sui posti di lavoro, che potranno a loro volta comunicare i dati, o concedere l'accesso ad essi nell'ambito dei propri soci aderenti, utenti e relativi aventi causa per specifiche ricerche di mercato. I dati raccolti e trattati potranno essere inoltre comunicati, in Italia e all'estero, a subappaltatori/installatori, fornitori, per la gestione di sistemi informativi, a trasportatori, spedizionieri e agenti doganali).
- Per brevità la lista dettagliata di tali figure è disponibile presso la nostra sede ed è a Vostra disposizione.

P 6. Comunicazione dei dati

Senza la necessità di un espresso consenso (art. 6 lett. b) e c) del Regolamento UE), il Titolare del trattamento potrà comunicare i Suoi dati per le finalità di cui al precedente punto 2.A) a organismi di vigilanza, autorità giudiziarie, a società di assicurazione per la prestazione di servizi assicurativi, nonché a quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità sopra indicate.

Detti soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento. I Suoi dati non saranno diffusi.

P 7. Trasferimento dati

I dati personali sono conservati su dispositivi ubicati presso la sede del Titolare del trattamento o presso provider, all'interno dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare del trattamento, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di spostare i dati anche in paesi extra-UE. In tal caso il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili, previa stipula delle clausole contrattuali e verifiche standard previste dalla Commissione Europea.

Sia per quanto riguarda i dati presenti sui propri dispositivi, sia per eventuali dati presenti presso provider, il Titolare del trattamento ha messo in atto misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire un idoneo livello di sicurezza, nel pieno rispetto di quanto indicato nell'art. 32 del Regolamento UE.

P 8. Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto di rispondere

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al precedente punto 2.A) è obbligatorio. In loro assenza, non potremo garantirle i Servizi di cui al precedente punto 2.A).

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al precedente punto 2.B) è invece facoltativo. Può quindi decidere di non conferire alcun dato o di negare successivamente la possibilità di trattare dati già forniti: in tal caso, non potrà ricevere newsletter, comunicazioni commerciali e materiale pubblicitario e/o quant'altro inerenti ai Servizi offerti dal Titolare del trattamento.

Continuerà comunque ad avere diritto ai Servizi di cui al punto 2.A).

P 9. Diritti dell'interessato

Nella Sua qualità di interessato, ha i diritti di accesso e di informazione di cui all'art. 15 del Regolamento UE.

Qualora i Suoi dati personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, Lei ha il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'art. 46 del Regolamento UE relative al trasferimento.

Il Titolare del trattamento le fornirà una copia dei Suoi dati personali oggetto di trattamento nel caso Lei ne faccia richiesta.

In caso Lei chieda ulteriori copie, il Titolare del trattamento le può addebitare un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi. Se Lei presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, e salvo sua diversa indicazione, le informazioni Le saranno fornite in un formato elettronico di uso comune.

Il diritto di ottenere una copia di cui al paragrafo 3 non deve ledere i diritti e le libertà altrui.

Inoltre, ove applicabili, Lei può godere dei diritti di cui agli articoli da 16 a 22 del Regolamento UE e precisamente ha:

- il diritto di rettifica dei dati personali;
- il diritto all'oblio (diritto alla cancellazione);
- il diritto di limitazione di trattamento;
- il diritto alla portabilità dei dati;
- il diritto di opposizione;
- il diritto di reclamo all'Autorità Garante.

Lei ha inoltre il diritto di revocare in ogni momento un eventuale consenso già dato senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul suo consenso dato prima della revoca.

P 10. Modalità di esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando:

- una raccomandata a.r. alla scrivente (all'indirizzo indicato in premessa);
- una email all'indirizzo info@btainnovazione.it

P 11. Minori

Quanto offerto dal Titolare del trattamento ed oggetto del rapporto con Lei in essere non prevede l'acquisizione intenzionale di informazioni personali riferite ai minori. Nel caso in cui informazioni su minori fossero involontariamente registrate, il Titolare del trattamento le cancellerà in modo tempestivo, su richiesta dell'interessato.

P 12. Dati personali non ottenuti presso l'interessato

Può capitare che la scrivente non sia il Titolare del trattamento al quale Lei ha dato i suoi dati personali, ma risulti essere co-titolare del trattamento o responsabile del trattamento in esterno e che quindi i Suoi dati siano giunti alla scrivente in seconda battuta a causa di un contratto che regola le parti. In questo caso si precisa che la scrivente farà il possibile per accertarsi che Lei sia stato informato ed abbia dato il consenso al trattamento. Può chiedere in ogni momento alla scrivente l'origine di acquisizione dei Suoi dati.

P 13. Titolare e Incaricati

Di seguito le forniamo alcune informazioni che è necessario portare alla sua conoscenza, non solo per ottemperare agli obblighi di legge, ma anche perché la trasparenza e la correttezza nei confronti della nostra clientela è parte fondante della nostra attività.

Titolare del trattamento. Il Titolare del trattamento dei dati è B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS società con sede legale e operativa in Viale Rizzera, 1 - 31029 Vittorio Veneto (TV) per conto della quale Azienda firma il Legale Rappresentante pro tempore, responsabile nei suoi confronti del legittimo e corretto uso dei suoi dati personali e che potrà contattare per qualsiasi informazione o richiesta ai seguenti recapiti:

telefono: +39 0438940553
email: info@btainnovazione.it

Incaricati. L'elenco aggiornato degli incaricati al trattamento è custodito presso la sede del Titolare del trattamento.