



X S T R E A M

Contratto Servizi XSTREAM



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI FORNITURA SERVIZI - CLIENTI BUSINESS

Le seguenti condizioni contrattuali sono parte integrante della Proposta d'ordine.

1. Oggetto del contratto

- 1.1. Le presenti Condizioni generali di contratto, l'Offerta Commerciale sottoscritta dal Cliente, gli eventuali Documenti tecnici di Offerta e le Condizioni particolari dei Servizi scelti dal Cliente, con i relativi allegati insieme formano il "Contratto" che regola e disciplina la installazione del collegamento e/o fornitura dei Servizi al Cliente da parte di XSTREAM S.r.l. (d'ora in avanti XSTREAM o Operatore). Eventuali condizioni speciali contenute nella detta documentazione contrattuale prevalgono sulle presenti Condizioni generali ove difformi.
- 1.2. Alla fornitura si applica anche la "Carta Servizi" di XSTREAM pubblicata all'indirizzo www.x-stream.biz, ma le disposizioni del Contratto prevalgono ove difformi. Inoltre, la fornitura dei Servizi è soggetta a disposizioni di legge e regolamentari, italiane e comunitarie, incluse delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), decisioni del Garante per la Protezione dei dati personali (Garante), e regole sull'uso degli indirizzi IP pubblici pubblicate dal Réseau IP Européens (RIPE) su <http://www.ripe.net> (di seguito nell'insieme "Legge").
- 1.3. Il collegamento e/o i Servizi oggetto del presente Contratto sono forniti da XSTREAM in forza di idonea autorizzazione generale ai sensi del D.lgs. n. 259 del 2003 e s.m.i. e sono rivolti esclusivamente a Clienti di tipo Business e non anche invece a Clienti "Consumatori" ai sensi del Codice del Consumo di cui al D.lgs. n. 206 del 2005 e s.m.i.. I Servizi possono includere, oltre alla fornitura del collegamento e/o del Servizio di accesso a Internet e del servizio di telefonia VOIP, apparati, infrastrutture ed elementi progettuali e di analisi concordati con il Cliente Business e volti a soddisfare le sue esigenze, nonché altre prestazioni e servizi accessori.
- 1.4. Il Contratto si riferisce esclusivamente alla fornitura del collegamento e/o dei Servizi richiesti al Cliente presso la sede indicata dal Cliente stesso nel Contratto medesimo. Non si estende ad altre sedi, es. per trasloco; qualora il Cliente chieda il trasloco dei Servizi previsti presso un'altra sede, XSTREAM si riserva di valutare la prosecuzione del Contratto, previa verifica tecnica della trasferibilità dei Servizi e dietro il pagamento dei relativi costi da parte del Cliente da concordarsi di volta in volta.

2. Conclusione del contratto

- 2.1. La sottoscrizione dell'Offerta Commerciale ha valore di Proposta di contratto del Cliente ed è irrevocabile per 30 (trenta) giorni; la Proposta va trasmessa in forma scritta e consegnata al referente commerciale o inviata via posta elettronica, PEC, fax o posta cartacea.
- 2.2. Il Contratto si perfeziona con l'accettazione espressa di XSTREAM della Proposta del Cliente, subordinatamente all'esito positivo delle preliminari verifiche tecniche, oppure direttamente con l'attivazione del Servizio.
- 2.3. Qualora le condizioni di installazione del collegamento e/o fornitura del Servizio prevedano l'addebito al Cliente dei costi di uno Studio di Fattibilità, la Proposta autorizza da subito XSTREAM a procedere al relativo addebito come quantificato nell'Offerta commerciale, che rimarrà a carico del Cliente in caso di esito negativo; in caso di esito positivo dello SdF i relativi costi sono riaccreditati ad attivazione avvenuta, se e come previsto dalle Condizioni particolari dello specifico Servizio.
- 2.4. XSTREAM si riserva il diritto, senza incorrere in alcuna penalità o responsabilità, di rifiutare la Proposta, oppure, qualora il Contratto si sia già concluso, non darvi esecuzione e/o risolvere il Contratto ai sensi dei successivi articoli 19 e 20, in presenza di circostanze ascrivibili al Cliente, tali da poter ostacolare o pregiudicare il regolare adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto e dalla Legge, sintanto che il Cliente non abbia provveduto a rimuoverle, e in specie se: (a) il Cliente, suo amministratore o socio illimitatamente responsabile, risulti alla data della Proposta già inadempiente nei confronti di XSTREAM o di altra società controllante, controllata o collegata ai sensi dell'articolo 2359 c.c. (società del Gruppo); (b) il Cliente risulti protestato, fallito, assoggettato a procedure esecutive, fallimentari o concorsuali; (c) il Cliente non fornisca le garanzie richieste ai sensi del successivo art. 17; (d) chi ha sottoscritto la Proposta non dimostri ove richiesto o comunque risulti privo della capacità giuridica e/o dei poteri di sottoscrivere il Contratto per il Cliente; (e) le informazioni e/o la documentazione fornita dal Cliente per concludere il Contratto siano in tutto o in parte incomplete o illeggibili, anche ai sensi del successivo art. 16.
- 2.5. Nei casi in cui il ritardo nell'erogazione dei servizi sia ascrivibile al Cliente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: documentazione per configurazione dei sistemi assente o incompleta, codici di portabilità non corretti o assenti, richieste di modifiche/deroghe post accettazione contrattuale), trascorsi 5 giorni lavorativi da espresso sollecito scritto - anche via e-mail e/o SMS - Xstream ha la possibilità di attivare il servizio, anche in assenza di configurazione specifica, e avviare la fatturazione con conseguente addebito dei costi e dei canoni previsti contrattualmente.

3. Attivazione

- 3.1. Con la Proposta il Cliente autorizza XSTREAM e/o gli addetti dalla stessa incaricati, a compiere tutte le verifiche tecniche e gli interventi propedeutici e necessari alla installazione del collegamento e/o attivazione e fornitura dei Servizi. A tali fini, ove necessario, ne permette l'accesso ai locali in cui devono svolgersi tali attività 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; in caso di rifiuto o impedimento ascrivibile al Cliente all'intervento, tutti i costi (costo di installazione del collegamento, costo di attivazione del Servizio, eventuali canoni per Servizio/Apparato) saranno regolarmente fatturati al Cliente - anche quale penale per l'inadempimento - a decorrere da tale data, che sarà la data di inizio della fornitura comunicata al Cliente con comunicazione equivalente a quella del successivo art. 3.3, fermo il diritto del Cliente di recedere nei modi indicati al successivo art. 4.
- 3.2. Salva diversa espressa previsione, il cablaggio, le opere e le infrastrutture eventualmente occorrenti per il collegamento, dal confine con la pubblica via all'interno della proprietà privata, esclusiva o condominiale, fino al punto dove il Cliente chiede la consegna del collegamento da installare sono a cura e spese del Cliente, così come

l'ottenimento tempestivo di ogni eventuale autorizzazione o permesso a ciò occorrente (es. del condominio, o terzi comproprietari).

- 3.3. XSTREAM invia al Cliente, mediante e-mail, i parametri di configurazione e la data di decorrenza del Servizio. La data di inizio fatturazione, per ciascuno Servizio, coincide con quella di decorrenza indicata nell'e-mail inviata al Cliente.
- 3.4. Il Cliente è tenuto a comunicare al Servizio Clienti, con le modalità e ai recapiti indicati nella Carta dei servizi, eventuali problemi relativi alla installazione del collegamento, all'attivazione e al regolare funzionamento del Servizio entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione di conferma dell'avvenuta installazione e/o attivazione del Servizio da parte di XSTREAM di cui al precedente 3.3 o, in difetto, dalla scadenza del termine per la detta installazione e/o attivazione; trascorso tale termine, a meno di tempestivo reclamo del Cliente l'installazione e l'attivazione si intendono regolarmente effettuate.
- 3.5. Qualora, entro il termine di installazione fisica e/o attivazione del Servizio, l'installazione e/o l'attivazione e la fornitura di uno o più Servizi o opzioni, risulti impossibile o particolarmente problematica, per impedimento di carattere tecnico e/o organizzativo, XSTREAM ha la facoltà di non procedere alla conclusione del Contratto e/o se già concluso di non procedere all'installazione dello specifico collegamento e/o attivazione dello specifico Servizio o opzione per il quale sussista tale impedimento, avvalendosi della facoltà di risolvere in tutto o in parte il Contratto con comunicazione scritta al Cliente ai sensi del successivo art. 20.1, senza incorrere in penalità e/o responsabilità alcuna.
- 3.6. L'installazione fisica del collegamento e l'attivazione del Servizio avvengono entro il termine specificato nel Contratto e in difetto entro 90 giorni dalla Proposta, salvo il caso fortuito, la forza maggiore e/o causa ascrivibile al Cliente. In caso di mancato rispetto del termine massimo di attivazione del Servizio principale di connessione dati e/o telefonico, ove ascrivibile a XSTREAM, comporta il riconoscimento automatico al Cliente di un indennizzo pari ad un trentesimo del valore del canone mensile inerente al detto Servizio per ogni giorno di sospensione fino ad un indennizzo massimo di 30 giorni per tutte le tipologie di Contratto che prevedono un canone periodico, decorsi 45 giorni dalla segnalazione o sua risoluzione se successiva, salvo in ogni caso il diritto di XSTREAM di ripetere le somme che in seguito risultassero non dovute, ad esempio, qualora il ritardo non fosse imputabile a XSTREAM. Non rientra in questa previsione di indennizzo automatico il caso di ritardo nel trasferimento dell'utenza tra operatori. Le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici sono specificate nella Carta dei Servizi. L'indennizzo automatico ha valore di penale contrattuale ed esclude la risarcibilità del maggior danno, salvi i casi di dolo o colpa grave.

4. Durata e recesso

- 4.1. In difetto di diversa indicazione, il Contratto ha durata di 24 mesi decorrenti dalla data di attivazione del Servizio quale comunicata da XSTREAM, dalla quale decorre il relativo canone, fermo l'obbligo del Cliente di riconoscere a XSTREAM gli eventuali costi relativi a prestazioni eseguite anteriormente (es. l'installazione).
- 4.2. Se il Servizio include la opzionale fornitura di Apparati di terminazione di rete per la fruizione del Servizio (a titolo esemplificativo router, antenne, switch, terminali telefonici, etc.), la durata di tale fornitura è pari a quella del Servizio cui sono collegati.
- 4.3. Alla scadenza, il Contratto si rinnova tacitamente di anno in anno, a meno di disdetta di una parte da fornire all'altra con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza, a mezzo Racc. A/R o PEC. Nella comunicazione di disdetta il Cliente deve specificare l'intestatario del Contratto, allegare copia del relativo documento di identità (del Cliente o del legale rappresentante), e fornire chiari riferimenti identificativi del Contratto. La disdetta produce i suoi effetti alla data di scadenza. Nei casi di cessazione a seguito di disdetta, il Cliente deve pagare tutti i corrispettivi previsti fino alla scadenza, inclusi eventuali ratei o canoni e i corrispettivi maturati per il traffico generato fino alla cessazione, oltre a dover rispettare gli obblighi previsti a suo carico per eventuali Apparati.
- 4.4. Il Cliente espressamente rinuncia al diritto di recesso unilaterale anticipato rispetto alla scadenza del Contratto di cui all'art. 1671 cod. civ. Resta fermo che, ai sensi della Legge n. 40 del 2 Aprile 2007 (Legge Bersani) e sue modifiche, laddove applicabile, il Cliente ha facoltà di recesso dal contratto in qualsiasi momento, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni, con comunicazione scritta inviata a mezzo Racc. A/R o PEC, inclusiva di chiari riferimenti identificativi del Contratto e del/dei Servizio/i dal quale si intende recedere, oltre a copia del documento di identità del Cliente o suo legale rappresentante, oppure, per via telematica tramite il canale di assistenza disponibile sul sito web di XSTREAM. Il recesso sarà efficace entro 30 (trenta) giorni, decorrenti dal ricevimento della comunicazione di recesso. I costi di cessazione/recesso specificamente applicati in tali casi sono pubblicati per ciascun Servizio nella sezione denominata "Trasparenza tariffaria" accessibile dalla home page del sito web di XSTREAM: www.x-stream.biz nel rispetto dei limiti di Legge.
- 4.5. Dopo la proroga la Legge riconosce al Cliente il diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo un mese e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la fornitura fruita durante il periodo di preavviso, fermi gli obblighi relativi ad eventuali Apparati di XSTREAM. Nel caso di Servizi le cui condizioni sono in tutto o in parte negoziate con il Cliente, quest'ultimo, avendo scelto di negoziare condizioni contrattuali personalizzate, è consapevole ed espressamente accetta che a tale accordo, non si applica la disciplina sul diritto di recesso in ogni tempo e sui limiti ai costi applicabili di cui alla Legge Bersani, con conseguente obbligo di riconoscere a XSTREAM tutti i corrispettivi previsti fino alla scadenza del Contratto, inclusi i canoni residui.
- 4.6. Operatore può recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di 60 giorni, riducibile a 30 giorni per giusta causa, a mezzo lettera raccomandata A/R o PEC, e recedere dalla generalità dei contratti con i propri clienti per uno o più Servizi, con preavviso di 90 giorni, anche a mezzo annuncio su almeno due quotidiani di cui uno a tiratura nazionale, nonché avviso sul sito web e informativa del Servizio Clienti.
- 4.7. Per le numerazioni legate ai Servizi di fonia forniti in modalità VOIP sul collegamento dati del Contratto e in modalità WLR, il Cliente prende atto che la disattivazione del Servizio di accesso comporta anche la cessazione del Servizio di fonia con XSTREAM, poiché lo stesso presuppone il collegamento d'accesso sotteso, e, viceversa, non determina in nessun caso, l'automatica riattivazione del servizio fonia con il precedente operatore, né garantisce la possibilità di conservare il medesimo numero telefonico se il Cliente non ne ha chiesta per tempo la portabilità ad un nuovo fornitore.

5. Corrispettivi e modalità dipagamento - clausola solve et repete

- 5.1. Il Cliente, a fronte dei Servizi forniti, si obbliga a riconoscere a XSTREAM tutti i corrispettivi previsti dal Contratto; ai prezzi indicati nelle Condizioni particolari del Servizio si deve sempre aggiungere l'IVA, se non diversamente specificato; i corrispettivi dovuti dal Cliente saranno fatturati, se non specificato altrimenti, nelle seguenti modalità: contributi Una tantum a prestazione eseguita, nella prima fattura utile; canoni mensili con fatturazione bimestrale anticipata (ad esempio se il servizio è stato attivato in ottobre la prima fattura sarà emessa a Novembre e conterrà i canoni di novembre e dicembre, il rateo di Ottobre, il contributo di attivazione e gli eventuali costi aggiuntivi come specificato al punto 3.2); consumi di traffico con fatturazione mensile posticipata (ad esempio a Novembre viene fatturato, a consuntivo, il traffico telefonico di Ottobre). I servizi con canone annuale o semestrale vengono fatturati in maniera anticipata, le eventuali forniture hardware alla fine del mese di consegna. Sulla fattura viene indicato il termine per il pagamento che è entro la fine del mese di emissione e le modalità di pagamento. La fattura sarà inviata, ove possibile, in copia cortesia al Cliente anche tramite posta elettronica.
- 5.2. Le fatture dovranno essere pagate dal Cliente a fine mese dalla data di emissione delle stesse. I pagamenti dovranno essere effettuati dal Cliente tramite addebito automatico SEPA con contestuale addebito delle relative spese bancarie come da fattura e comunque per un importo non superiore a euro 1,50, salvo diversamente stabilito nel Contratto.
- 5.3. Il Cliente prende atto che l'eventuale voltura del Contratto su altra anagrafica, ove consentita da XSTREAM, comporta l'addebito di € 50,00.
- 5.4. In caso di mancato pagamento, totale o parziale, dei corrispettivi dovuti secondo il Contratto, XSTREAM addebiterà al Cliente interessi di mora dalla scadenza della fattura - oppure trascorsi 15 giorni dalla ricezione della fattura se tale termine è successivo alla sua scadenza - oltre all'eventuale risarcimento delle spese di recupero del credito, nella misura stabilita dal D.lgs. n.231 del 9 ottobre 2002 e successive modifiche, e avrà facoltà di sospendere l'erogazione dei Servizi e/o risolvere il Contratto secondo quanto rispettivamente previsto dai successivi artt. 19.4 e 20.3.
- 5.5. Qualora il Cliente risulti moroso, mediante comunicazione scritta XSTREAM può comunicare al Cliente l'attivazione della modalità di pagamento prepagata, anziché posticipata, e il Cliente potrà eseguire delle ricariche a partire da € 10,00, comprensivi di IVA, per il traffico telefonico.
- 5.6. Clausola solve et repete: per quanto stabilito dall'art. 1462 del Cod.Civ. il Cliente non potrà in nessun caso sospendere o ritardare i pagamenti alle scadenze stabilite nelle fatture inviate, pretendere sconti, proroghe, riduzioni, eccipere inadempimenti, chiedere la risoluzione del Contratto, rimborsi e risarcimento danni, prima di aver adempiuto alle proprie obbligazioni, secondo il principio solve et repete. E' fatto salvo il diritto del Cliente di sospendere il pagamento degli importi specificamente contestati con reclamo, pendente il reclamo, ferme comunque le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme che all'esito del reclamo dovessero risultare dovute; viceversa, qualora la contestazione degli addebiti di cui al reclamo del Cliente avesse esito positivo, XSTREAM provvede al relativo rimborso di quanto eventualmente pagato entro i successivi 45 giorni.
- 5.7. Il Cliente decade da eventuali promozioni e sconti goduti in caso di mancato pagamento, totale o parziale, dei corrispettivi dovuti secondo il Contratto. In tali casi, le prestazioni rese verranno valorizzate e fatturate al Cliente al prezzo pieno dalla data di attivazione.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI
6. Connettività Internet su collegamento fisico (rame, misto rame-fibra, fibra)

- 6.1. La preliminare verifica di copertura geografica dei Servizi effettuabile tramite lo strumento reso disponibile al pubblico sul sito web di XSTREAM fornisce al suo esito indicazioni che devono considerarsi meramente indicative e non vincolanti per XSTREAM. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'attivazione del Servizio di connettività Internet, e l'effettiva abilitazione della linea, dipendono anche da altri fattori che in tale sede non possono essere considerati. L'attivazione del Servizio richiede la previa verifica di fattibilità da parte di XSTREAM e/o dei terzi operatori suoi fornitori, e una previa fase di installazione e collaudo di funzionalità della linea. XSTREAM non può garantire preventivamente il buon fine dell'attivazione e del collaudo dello specifico Servizio richiesto, pertanto XSTREAM 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, a meno di fatti ad essa imputabili a titolo di dolo o colpa grave. Qualora non risulti possibile erogare il Servizio con il profilo contrattualizzato, XSTREAM lo comunica al Cliente; se l'impedimento è temporaneo il termine di attivazione rimane sospeso sino a sua risoluzione e comunque per non più di 30 giorni; se l'impedimento è definitivo il contratto si risolve di diritto, a meno che, ove disponibile, le parti abbiano concordato per l'attivazione di un altro Servizio XSTREAM.
- 6.2. L'attivazione del Servizio presuppone la disponibilità da parte del Cliente dei seguenti requisiti:
 - (a) Personal Computer: il personal computer e gli accessori hardware utilizzati dal Cliente per fruire del Servizio dovranno essere conformi ai requisiti tecnici idonei alla connessione del Servizio ed essere dotati di porta compatibile col dispositivo di connessione installato (ethernet o USB);
 - (b) Modem/Router: qualora il Cliente non abbia aderito ad un'opzione per l'acquisto o la messa a disposizione in locazione o comodato d'uso di un modem o router in forza dello stesso Contratto, dovrà comunque poter disporre di un dispositivo (modem o router) compatibile con la connessione propria del Servizio. Il Cliente garantisce, a proprie cure e spese, che gli apparati e sistemi non oggetto del Contratto dallo stesso utilizzati per fruire del Servizio siano debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, correttamente funzionanti, compatibili con i sistemi e servizi di XSTREAM, e deve fornire a XSTREAM 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;
 - (c) ogni altro impianto o predisposizione non espressamente oggetto della fornitura e necessario alla fruizione del Servizio, come la continuità del servizio elettrico di alimentazione degli apparati e i sistemi impiegati per fruire del Servizio e la relativa messa a terra secondo Legge, alle quali il Cliente deve provvedere a proprie cure e spese, prendendo atto che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, a meno che il Cliente si organizzi per sopperirvi, il Servizio non può funzionare.

XSTREAM S.r.l.

- In difetto, eventuali ritardi, malfunzionamenti, disservizi conseguenti, inclusi eventuali danni agli apparati di connessione dovuti a micro-interruzioni elettriche, sono da imputare al Cliente.
- 6.3. Il Cliente prende atto che, qualora sull'impianto telefonico siano attivi servizi o dispositivi particolari quali, a titolo esemplificativo, servizi di centralino, POS, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso, la funzionalità del Servizio o di alcune opzioni o servizi aggiuntivi può essere soggetta a limitazioni, senza che nessuna responsabilità sia ascrivibile a XSTREAM. Con l'attivazione e l'esito positivo del collaudo di funzionalità del Servizio di connettività Internet, XSTREAM si impegna a fornire al Cliente il Servizio con le caratteristiche di banda e gli altri parametri qualitativi indicati nel Contratto. Il mancato rispetto dei parametri minimi contrattualmente garantiti, ove accertato attraverso il servizio ufficiale di verifica gratuita e "certificata" della qualità offerto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni dà diritto ai rimedi di Legge (recesso o se possibile downgrade del servizio; v. www.misurainternet.it).
- 6.4. In ogni caso, il Cliente prende atto e accetta che la velocità effettive di accesso e di navigazione in Internet in un dato momento dipendono da una molteplicità di fattori tecnici, alcuni dei quali non imputabili a XSTREAM, quali: sopravvenuto degrado della linea fisica di accesso; il livello di congestione della rete Internet e la capacità dei server dei siti web cui si collega, le caratteristiche degli apparati del Cliente non oggetto del Contratto, problematiche inerenti la 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, o ancora l'uso in sede cliente di sistemi wireless su frequenze in banda condivisa (Wi-Fi) che per Legge sono senza protezione da interferenze elettromagnetiche e presentano il rischio che il segnale radio sia ostacolato, attenuato o annullato dalla pubblicazione della stazione base di riferimento e da altre specifiche condizioni ambientali o architettoniche, di talché l'impiego di tali modalità esclude che XSTREAM 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.
- 6.5. Il Cliente è informato che l'accesso ad Internet può dover essere limitato dall'Operatore per effetto di ordini dell'Autorità competenti, e comunque alle condizioni e nei modi di Legge, anche a tutela dei diritti di terzi.
- 6.6. Qualora in base al medesimo Contratto XSTREAM fornisca al Cliente Apparati router e/o voice router (v. art. 18), la stessa provvederà alla verifica e al settaggio del profilo del Servizio contrattualizzato e alla pubblicazione di eventuali classi di indirizzi IP sulla porta wan. Salva diversa indicazione nel Contratto, sarà invece cura del Cliente configurare la propria rete interna con i parametri di navigazione forniti da XSTREAM e aggiornare il proprio DNS e gateway.
- 7. Connettività Internet su collegamento d'accesso wireless**
- 7.1. La preliminare verifica di copertura geografica effettuabile tramite lo strumento reso disponibile al pubblico da XSTREAM sul proprio sito web fornisce un esito che deve considerarsi meramente indicativo e non vincolante per XSTREAM. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'attivazione della connettività con tecnologia Radio e Link Radio Dedicati e l'abilitazione della linea con tale tecnologia dipendono dall'effettiva copertura radio e dalle frequenze disponibili nella zona, dalla orografia locale e altre caratteristiche specifiche del sito che possono limitare la visibilità ottica dell'antenna. Per l'attivazione del Servizio a seguito della verifica di fattibilità vale quanto già descritto al paragrafo 6.1.
- 7.2. L'attivazione del Servizio presuppone la disponibilità da parte del Cliente dei requisiti di cui al precedente art. 6.2. L'attivazione del servizio dati non prevede la configurazione della rete del Cliente; XSTREAM al rilascio del Servizio provvederà a consegnare al Cliente le informazioni necessarie all'uso del Servizio come previsto all'art. 3.3.
- 7.3. Il Cliente prende atto che, qualora sulla propria infrastruttura di rete siano attivi servizi o dispositivi particolari quali, a titolo esemplificativo, servizi di centralino, POS, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso, la funzionalità del Servizio di connettività Internet su collegamento d'accesso wireless, o di alcune opzioni o servizi aggiuntivi, può essere soggetta a limitazioni, senza che nessuna responsabilità sia ascrivibile a XSTREAM.
- 7.4. Con l'attivazione e l'esito positivo del collaudo di funzionalità del Servizio, XSTREAM si impegna a fornire al Cliente il Servizio con i requisiti di banda minima in *downloading* e *uploading*, ritardo massimo di trasmissione dati e tasso di perdita dei pacchetti indicati nelle Condizioni Particolari proprie dello specifico Servizio.
- 7.5. Il Cliente prende tuttavia atto dei limiti di cui ai precedenti articoli 6.4 e 6.5 che si intendono qui integralmente richiamati, e che, ai sensi dell'art. 4 della Delibera 183/03/CONS, se il Servizio è fornito da XSTREAM e mediante l'utilizzo di frequenze che per Legge sono in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze, e/o comunque fruito dal Cliente mediante un sistema di rete interna che ne fa impiego (cd. Wi-Fi), l'Operatore non può offrire al Cliente alcuna garanzia specifica sulla qualità del Servizio. XSTREAM non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti del Servizio di connettività Wireless derivanti da interferenze elettromagnetiche o perdita di visibilità dell'antenna BTS ad es. per la costruzione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private e/o altre cause che ne oscurano la visibilità ottica. Il sistema XSTREAM in automatico riconosce eventuali sovrapposizioni di altre frequenze e, ove possibile, si adegua in automatico al posizionamento di nuova frequenza. Qualora ci siano degrading, non risolvibili in automatico o in modalità manuale, XSTREAM non ne risponde, a meno di dolo o colpa grave, ma si impegna a fare quanto possibile per ripristinare il Servizio in maniera celere, e a proporre al Cliente, in caso di interferenze radio gravi e non risolvibili, un servizio alternativo in tecnologia basata su collegamento fisico che il Cliente avrà facoltà di accettare o rifiutare entro 5 (cinque) giorni dalla comunicazione ricevuta da XSTREAM; qualora il Cliente non concordi per l'adozione della tecnologia di accesso alternativa proposta da XSTREAM ciascuna Parte potrà risolvere di diritto il Contratto, senza incorrere in penalità o responsabilità alcuna.
- 7.6. Qualora con il Contratto XSTREAM fornisca al Cliente Apparati router e/o voice router valgono le stesse condizioni previste al precedente articolo 6.6.
- 8. Servizio telefonico e migrazione/portabilità della numerazione**
- 8.1. Per Servizio telefonico si intende il Servizio di comunicazione vocale che consente di effettuare e ricevere direttamente o indirettamente chiamate nazionali o nazionali ed internazionali digitando uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale. Il Servizio telefonico può essere offerto con le seguenti modalità: (i) tramite la creazione di canali voce (VoIP) sul collegamento dati del Cliente (v. art. 8.2); (ii) mediante WLR; (iii) con accesso indiretto mediante instradamento automatico di tutte le chiamate effettuate dalla sede del Cliente sulla linea telefonica fornita al Cliente da un altro operatore (servizio di preselezione, CPS).
- 8.2. Se non diversamente specificato il Servizio sarà erogato tramite la creazione di canali voce (VoIP) sul collegamento dati del Cliente, con numerazioni geografiche nazionali.

- In tali casi, il termine di attivazione non inizia a decorrere prima della attivazione del collegamento dati che ne costituisce indispensabile presupposto. Inoltre il corretto funzionamento delle linee VoIP dipende dalle prestazioni ottimali del collegamento Internet, che potrà essere fornito direttamente da XSTREAM o da altro Operatore. Poiché la qualità del Servizio di fonia è subordinata alla qualità della linea Internet, quando il collegamento è fornito da un Operatore terzo, XSTREAM non può garantire la qualità del Servizio. Per il Servizio su collegamento dati del medesimo Contratto e/o offerto da XSTREAM, quest'ultima propone congiuntamente un Servizio di Backup, sia da poter garantire la continuità del Servizio in caso di guasto della connessione Internet fissa; il Cliente che sceglie di non avvalersi del Servizio di Backup accetta le possibili interruzioni del Servizio che ne possono conseguire, esonerando XSTREAM da ogni responsabilità per eventuali interruzioni del Servizio telefonico, a meno di dolo e colpa grave.
- 8.3. La telefonia erogata tramite VoIP richiede l'osservanza di alcune norme generali di sicurezza, in mancanza delle quali si potrebbero creare dei canali di accesso alla centrale telefonica del Cliente che potrebbe essere utilizzata da terzi per produrre traffico telefonico verso destinazioni ad alto costo. XSTREAM non sarà responsabile di eventuali danni tecnici/economici derivanti da atti di pirateria informatica attuati da terzi o da incauto uso da parte di personale del Cliente. Alcune delle norme da rispettare sono:
- L'arco di numerazione assegnato al Cliente deve essere associato sui sistemi XSTREAM a un indirizzo IP pubblico anche se di altro Operatore;
 - Qualsiasi chiamata in uscita deve presentare le credenziali di autenticazione date dall'account VoIP.
- 8.4. L'attivazione dello specifico Servizio telefonico richiesto dal Cliente avverrà a seguito della verifica di fattibilità e solo successivamente ad una fase di installazione e collaudo di funzionalità. XSTREAM 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.
- 8.5. Qualora dalle verifiche effettuate non risulti possibile erogare il Servizio telefonico, XSTREAM lo comunica al Cliente e il Contratto si risolve di diritto per tale Servizio ai sensi del successivo art. 20.1; è fatto salvo il diritto del Cliente, in tali casi, di recedere senza costi qualora non abbia interesse alla prosecuzione solo parziale del Contratto.
- 8.6. Il costo di installazione della linea telefonica è specificato nel Contratto. Tuttavia tale prezzo concerne unicamente le configurazioni standard ivi considerate. Qualora a seguito del sopralluogo emerga la necessità di materiali diversi e/o aggiuntivi rispetto alla prevista configurazione standard, l'installazione della linea richiede l'accettazione da parte del Cliente di separato preventivo. In difetto di tale accettazione si ricade nel caso in cui non risulta possibile erogare il Servizio disciplinato all'articolo 8.3 che precede.
- 8.7. La fornitura opzionale per il Cliente di Appareti Voice router/gateway per il numero di linee telefoniche contrattualizzato è di regola in comodato gratuito. Eventuali costi afferenti gli Appareti possono essere specificati nel Contratto o discendere dall'eventuale esigenza di configurazioni non standard come da precedente articolo 8.4. Il Cliente deve in ogni caso provvedere a propria cura e spese ad interfacciare gli Appareti forniti da XSTREAM al proprio centralino telefonico ove non fornito da XSTREAM stessa con il Contratto. XSTREAM non risponde pertanto dei danni e/o dei malfunzionamenti dovuti ad un errato indirizzamento della rete o degli indirizzi che il Cliente ha assegnato agli Appareti.
- 8.8. La numerazione geografica e/o nomadica associata al Servizio è associata nei sistemi di XSTREAM al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto, dove il Cliente è localizzato ai fini delle chiamate d'emergenza, a meno che sia diversamente disposto dal Contratto o dalla Legge per l'uso nomadico delle numerazioni. In questo ultimo caso XSTREAM non garantisce la localizzazione del chiamante e le eventuali richieste di localizzazione che dovessero pervenire dai soggetti preposti, saranno evase fornendo l'indirizzo dichiarato dal Cliente in fase di sottoscrizione del contratto.
- 8.9. In caso di impiego della numerazione per servizi di call center il Cliente è tenuto per Legge alla sua registrazione nel Registro degli Operatori di Comunicazione elettronica gestito dall'AGCOM, nella sezione apposita. Qualora il Contratto preveda l'utilizzo di numerazioni sui codici 199/848/899 è fatto espresso divieto al Cliente di fornire attraverso tali numerazioni servizi di assistenza post-vendita essendo le stesse vincolate per Legge all'uso di numerazioni a "tariffa base".
- 8.10. Il Servizio telefonico comporta l'interconnessione con più operatori e relative reti, pertanto XSTREAM risponde esclusivamente di eventuali disservizi generati dalla sua infrastruttura; a mero titolo esemplificativo XSTREAM non risponde della non raggiungibilità di specifiche numerazioni causata da errori di configurazione di terzi operatori.
- 8.11. La predisposizione tecnica e i processi per l'esercizio da parte dell'utente del diritto alla portabilità del numero telefonico coinvolge più operatori: il fornitore di provenienza (donating), il fornitore del quale ci si vuole avvalere (recipient) e/o il titolare dei diritti d'uso delle numerazioni da trasferire (donor). La richiesta di portabilità è evasa dagli operatori coinvolti seguendo una procedura dagli stessi concordata e regolata dalla Legge. Il buon esito della procedura dipende anche dalle prestazioni di più operatori e dalla correttezza dei dati forniti dall'utente nella domanda di portabilità al recipient, sicché il Cliente prende atto che XSTREAM non risponde di ritardi e/o disservizi nella Portabilità, causati da fatti imputabili ad operatori terzi e/o al Cliente. Inoltre, XSTREAM non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sostenuti che derivino dalla mancata conoscenza da parte di XSTREAM di: a) recesso del Cliente dal Contratto e b) della richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso un terzo fornitore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o violazioni di Legge imputabili all'Operatore ricevente o al Cliente.
- 8.12. Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del numero, sia da terzi fornitori verso XSTREAM, sia da XSTREAM verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto stipulato con l'operatore di provenienza se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal Contratto stesso e dalla Legge.
- 9. Traffico Anomalo e limitazioni**
- 9.1. Il Cliente deve fare un utilizzo personale del Servizio, conforme ai principi di buona fede e correttezza e, quindi, astenendosi da utilizzi impropri, abusivi, fraudolenti e/o illeciti del Servizio (Traffico Anomalo).
- 9.2. Il Servizio Telefonico non deve essere usato per esigenze diverse dalla mera comunicazione interpersonale, o utilità diverse da quelle cui è destinato (es. usi volti a

- conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico). Il Traffico del Servizio telefonico si intende Anomalo quando supera la soglia di 500 euro (IVA inclusa) e/o altra soglia concordata dalle parti tra le opzioni rese disponibili da XSTREAM. Il Traffico del Servizio telefonico si intende Anomalo anche quando presenta caratteristiche peculiari per direttrice, durata, orario e carattere ravvicinato delle chiamate, alla luce dei criteri di individuazione del traffico presuntivamente fraudolento definiti in delibere dell'Autorità, oppure, congiuntamente dagli operatori in tavoli tecnici allo scopo previsti dall'Autorità.
- 9.3. In caso di effettuazione di Traffico Anomalo o di evidenze di attività illecite o fraudolente, utilizzi abusivi o impropri del Servizio ai danni di XSTREAM, del Cliente o di terzi, XSTREAM si riserva il diritto di limitare e/o sospendere in tutto o in parte il Servizio o emettere fattura anticipata per il traffico. Prima della sospensione, XSTREAM preavvertirà anche solo telefonicamente il Cliente, salvo, nei casi di urgenza, poter limitare e/o sospendere il Servizio interessato dal Traffico Anomalo anche prima che risulti possibile contattare il Cliente, informandolo comunque tempestivamente dell'azione intrapresa. XSTREAM non è responsabile per utilizzi impropri, abusivi, fraudolenti e/o illeciti del Servizio fornito al Cliente. La facoltà di sospendere il Servizio ai sensi del presente art. 9.3 non costituisce in alcun modo un onere per XSTREAM, che conserva il diritto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto.
- 9.4. Il ripristino del Servizio sospeso ai sensi dell'articolo 9.3 potrà essere subordinato alla cessazione delle circostanze che hanno dato causa al Traffico Anomalo e/o al pagamento anticipato del traffico telefonico e alla prestazione o integrazione delle garanzie di cui all'art. 17. In caso di segnalazione del Cliente circa un presunto abuso e/o violazione in corso sull'utenza, con disconnessione del traffico dalla stessa sviluppatore e denuncia alle Autorità competenti, XSTREAM sospenderà la fatturazione del Traffico sconosciuto dal Cliente, sino ad esito dei relativi accertamenti.
- 9.5. Qualora siano riscontrate attività illecite o fraudolente, utilizzi abusivi o impropri del Servizio ai danni di XSTREAM che siano imputabili al Cliente, XSTREAM ha in ogni caso la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 cod. civ.
- 9.6. Il servizio di telefonia è offerto alle aziende che lo utilizzano per comunicazioni interpersonali, pertanto XSTREAM, al fine di preservare la qualità del servizio erogato a tutti i propri Clienti, si riserva il diritto di modulare eventuali comportamenti ritenuti "anormali". A titolo esemplificativo e non esaustivo, il traffico generato in outbound da Call Center attraverso predictive dealer è considerato anomalo qualora venga superato un numero di tentativi di chiamata /CAPS (Call Attempts per Second) superiore ad un terzo di quanto contrattualizzato per le chiamate contemporanee in modo reiterato e sistematico.
- 10. Altri Servizi**
- 10.1. **Back up.** La fornitura di un Servizio di Back up viene proposta da XSTREAM a tutti i Clienti che sottoscrivono un Servizio telefonico in tecnologia VOIP su connessione Internet del Contratto e/o di XSTREAM. L'accettazione della soluzione di Back up è a discrezione del Cliente, salvo quanto chiarito all'art. 8.2. Il Servizio di Back up è comunque volto unicamente a sopperire ad eventuali situazioni di indisponibilità del collegamento principale fornito al Cliente da XSTREAM ed è quindi vincolato alla permanenza del collegamento principale. È vietato l'uso del Servizio per altri scopi o per il back up dei servizi di altri operatori. XSTREAM si riserva il diritto di effettuare verifiche sull'uso dello stesso e qualora riscontri comportamenti anomali ha diritto di sospendere in tutto o in parte l'erogazione del Servizio ai sensi del successivo art. 19. Qualora basato su tecnologia di rete wireless la sua funzionalità dipende dalla copertura del segnale radio con i limiti della stessa ed il Servizio è erogato in modalità "best effort". In caso di blocco della linea principale, l'attivazione del Backup può essere manuale, a cura del Cliente, o automatica, secondo quanto specificato nella relativa offerta. In ogni caso ai Servizi erogati tramite la linea di Back up, incluso il traffico telefonico sviluppato appunto tramite l'uso della linea di backup, si applicano le medesime condizioni economiche previste per la fruizione del Servizio sul collegamento principale. La cessazione del Contratto per il collegamento principale comporta la cessazione del Contratto per il servizio di Backup.
- 10.2. **SMTP.** Al Cliente dei servizi di connettività è offerto, come servizio accessorio, un Servizio di SMTP. Tale servizio è gratuito, ma soggetto a limitazioni in applicazione di disposizioni dell'Autorità competente e/o della Legge, volte a prevenire fenomeni quali spam, frodi, attacchi informatici, o illeciti in pregiudizio del Cliente, di Operatore o di terzi, a tutela degli stessi utenti e della sicurezza della rete e dei servizi. Qualora venga rilevato un uso anomalo o illecito del Servizio di SMTP, lo stesso può essere bloccato o limitato, senza alcuna responsabilità di XSTREAM verso il Cliente per i messaggi non inviati e/o non ricevuti, e senza che l'esercizio di tale facoltà sia un onere per XSTREAM, sicché dal suo mancato esercizio non può derivare alcuna responsabilità in capo all'Operatore per le comunicazioni trasmesse o ricevute con il Servizio.
- 10.3. **Domini e servizi di posta.** XSTREAM si riserva, ove richiesto dal Cliente, di provvedere, su incarico di quest'ultimo, ad inoltrare, quale mero tramite, la richiesta di registrazione di un nome a dominio, da rivolgere alla Autorità preposta e/o ad operatori alternativi, senza che dallo svolgimento di tale ruolo possa derivare in capo a XSTREAM alcuna responsabilità per l'eventuale rigetto della richiesta di registrazione, ovvero in caso di sua successiva revoca e/ per qualsivoglia danno subito dal Cliente in relazione alla registrazione, mantenimento e/o cessazione del detto nome a dominio. Eventuali servizi di posta su dominio del Cliente, in quanto servizio accessorio tecnicamente dipendente dal dominio, possono essere attivati solo in caso di accoglimento della domanda di attribuzione del dominio medesimo e vengono meno quando cessa quest'ultimo per il Cliente.
- 10.4. **Fax to mail.** Il funzionamento del Servizio dipende dal regolare funzionamento della casella di posta elettronica associata al Servizio. L'attivazione del Servizio è pertanto subordinata anche all'attivazione della relativa casella di posta elettronica e non è più fruibile dalla cessazione della stessa, salvo sua modifica, che nel caso è onere del Cliente richiedere, fermo restando che rimane possibile al Cliente consultare mediante interfaccia Web i fax inviati e ricevuti, tramite qualsiasi altra connessione.
- 10.5. Qualora un Servizio è tecnicamente dipendente da e/o comunque contrattualmente vincolato ad altro Servizio ("Servizio principale") la cessazione a qualunque titolo del Contratto per detto Servizio principale comporta anche la cessazione del Contratto per il Servizio da esso dipendente e/o ad esso vincolato. I costi applicabili e il regime di responsabilità in relazione a tale cessazione seguono la medesima disciplina prevista in relazione alla causa di cessazione del Servizio "principale".
- 11. Assistenza e Carta dei Servizi**
- 11.1. XSTREAM fornisce l'assistenza tecnica, amministrativa e commerciale necessaria alla fruizione dei Servizi secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi e dal Contratto.

- 11.2. Il Cliente può contattare il servizio assistenza Clienti ai relativi recapiti indicati nella Carta dei servizi, nel Contratto, sul sito web e in fattura.
- 11.3. Sottoscrivendo il Contratto, il Cliente dichiara di aver letto e di essere pertanto a conoscenza del contenuto della Carta Servizi pubblicata nel sito www.x-stream.biz.
- 11.4. Le modalità per presentare segnalazioni e/o istanze per ritardi, malfunzionamenti, disservizi, addebiti o altre violazioni delle condizioni di fornitura ("reclamo"), nonché per gli eventuali indennizzi e rimborsi dovuti al Cliente sono indicate nella Carta dei Servizi. Il Cliente presenta il reclamo prontamente e, in ogni caso, entro 3 mesi dal momento in cui ha avuto conoscenza del fatto o avrebbe potuto conoscerlo con l'ordinaria diligenza, o nel minor termine a tal fin assegnato nel Contratto. XSTREAM fornisce riscontro al reclamo con la massima celerità nel rispetto dei tempi indicati nella Carta dei Servizi ed eventualmente, in quelli più vantaggiosi specificati nel Contratto del Cliente.
- 11.5. Per tutte le verifiche e gli interventi necessari e/o richiesti il Cliente deve consentire l'accesso ai locali agli addetti di XSTREAM o da essa incaricati, in data e orario lavorativo concordati e cooperare per quanto di sua competenza. Qualora, e fintanto che, il Cliente si rifiuti e/o non presti la necessaria collaborazione, eventuali ritardi o disservizi non saranno imputabili a XSTREAM, che può sospendere la fornitura del Servizio e/o risolvere il Contratto ai sensi degli articoli 19.2 e 20.3.
- 11.6. Per gli eventuali servizi di assistenza tecnica, specificatamente richiesti dal Cliente e non inclusi nel canone mensile, verranno addebitate al Cliente le ore di intervento, eseguite dai tecnici di XSTREAM, in base al listino in vigore con un minimo di 1 ora per ciascun intervento, oltre al diritto di chiamata, che varia in base alla distanza chilometrica fra la sede di XSTREAM o suo fornitore e la sede dell'intervento, e viene comunicato di volta in volta.
- 11.7. Per gli "interventi a vuoto" sarà addebitato al Cliente un corrispettivo di euro 80,00 salva diversa specificazione nelle Condizioni particolari del Servizio. La fattispecie di "intervento a vuoto" si verifica nel caso in cui a seguito di una segnalazione per disservizio bloccante o degrado, sulla rete di XSTREAM, viene programmato un intervento presso la sede del Cliente e: a) durante l'intervento viene accertato che la rete di XSTREAM è funzionante e che il malfunzionamento è indotto da cause non imputabili a XSTREAM (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, utilizzo da parte del Cliente di apparati e/o sistemi tecnicamente non compatibili con l'infrastruttura di XSTREAM, mancanza di alimentazione elettrica, cavo Ethernet danneggiato, interventi meccanici non autorizzati operati direttamente dal Cliente, etc.); b) il tecnico non può effettuare l'intervento per irreperibilità del Cliente c) il Cliente, a seguito dell'appuntamento concordato per l'eventuale posa dell'impianto dati, è irreperibile.

12. Garanzie e responsabilità di XSTREAM

- 12.1. XSTREAM non risponde di alcuna perdita, danno o lesione, diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa ma non esaustiva, perdite economiche/finanziarie, di affari, ricavi e di utili e/o avviamento commerciale, comunque inerenti o connessi a ritardi, malfunzionamenti, guasti, sospensioni o interruzioni dei Servizi per causa di forza maggiore, caso fortuito o fatto del Cliente o di terzi, come tali non imputabili a XSTREAM, e in via esemplificativa a: (i) sismi, crolli, eventi naturali avversi, disordini civili, guerra, atti di violenza, sabotaggi, scioperi, atti vandalici o terroristici, restrizioni e vincoli alle attività di XSTREAM e suoi addetti e incaricati disposti dall'Autorità pubblica per far fronte a situazioni emergenziali in corso, etc.; (ii) violazione da parte del Cliente di Legge o regolamenti o del Contratto; manomissione o interventi sul Servizio o sugli Apparatî forniti da XSTREAM da parte del Cliente o di terzi non autorizzati da XSTREAM; utilizzi di quanto oggetto del Contratto difformi e/o in violazione delle indicazioni fornite da XSTREAM; malfunzionamento di sistemi e apparati utilizzati dal Cliente per fruire dei Servizi ove non oggetto del Contratto, loro incompatibilità con i sistemi o servizi di XSTREAM, loro collegamento alla rete e impiego senza la necessaria omologazione o in violazione di Legge; mancato assolvimento di altro accorgimento da considerarsi a carico del Cliente in quanto non espressamente incluso nelle prestazioni oggetto del Contratto e ad es. non corretta configurazione, inidonea protezione dei sistemi, mancato salvataggio dei dati; (iii) provvedimenti legislativi dell'autorità giudiziaria o amministrativa o di organismi di controllo; (iv) condizioni di degrado del tratto terminale della rete fisica di accesso al Cliente, interferenze in ambiente cavo, interferenze elettromagnetiche o ostacoli alla ricezione del segnale radio, ignoti a XSTREAM al momento della conclusione del Contratto, né prevedibili o evitabili da quest'ultima con la dovuta diligenza; fatto afferente sistemi, infrastrutture e servizi di altri organismi di telecomunicazioni o fornitori di XSTREAM, come ritardi e interruzioni totali o parziali dei loro servizi di accesso o interconnessione e quanto di loro competenza ai fini di migrazione dell'accesso e/o portabilità del numero, sempre che XSTREAM si sia conformata alla disciplina di Legge e tali circostanze non le siano imputabili per dolo o colpa grave.
- 12.2. In ogni caso, qualsivoglia obbligo di risarcimento a carico di XSTREAM è limitato, al di fuori dei casi di dolo e colpa grave, nel suo importo massimo all'importo previsto dal Contratto o dalla Carta dei Servizi a titolo di penale o indennizzo per la specifica fattispecie dal Contratto e, in difetto, ad un importo pari all'ammontare dell'indennizzo di cui al successivo art. 23.1. Qualora per una data fattispecie sia prevista una penale nelle Condizioni particolari proprie dello specifico Servizio, tale previsione si intende escludere sia gli indennizzi eventualmente previsti per la medesima fattispecie dalla Carta dei servizi sia l'eventuale maggior danno.
- 12.3. Nei limiti e alle condizioni previste dalla Legge, XSTREAM sarà responsabile dei soli danni diretti che derivano dagli Apparatî e/o dal Servizio fornito, con espressa esclusione dei danni indiretti (quali, a titolo esemplificativo, il mancato guadagno, la perdita di contratti, la perdita di dati) cagionati al Cliente.
- 12.4. XSTREAM non è responsabile dei contenuti delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi. Il Cliente risponde di eventuali danni conseguenti ad usi illeciti, impropri, abusivi o fraudolenti dei Servizi e si impegna a manlevare e tenere indenne da qualsivoglia danno o costo XSTREAM rispetto ad eventuali pretese di terzi che abbiano causa o motivo in comportamenti e/o omissioni del Cliente in violazione del Contratto o della Legge e/o comunque in fatti riconducibili alla responsabilità del Cliente.

13. Obbligazioni del Cliente (condizioni d'uso)

- 13.1. Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla Legge e dal Contratto, il Cliente si obbliga a:
- (a) non utilizzare e non permettere a terzi di utilizzare i Servizi per fini illeciti, contrari alla Legge, all'ordine pubblico o al buon costume;
- (b) non utilizzare e non permettere a terzi di utilizzare i Servizi per effettuare comunicazioni i cui contenuti violino leggi, regolamenti vigenti o diritti di terzi e, specificamente, diritto d'autore, segni distintivi, brevetto per invenzioni industriali, oppure abbiano forme e/o contenuti a carattere osceno, blasfemo, e/o diffamatorio, lesivo dei diritti dei minori;

- (c) fare un uso diretto della fornitura, senza alcuna rivendita o cessione a terzi, e non consentire a terzi non autorizzati l'uso di Servizi e Apparatî, accettando che ogni utilizzo si intenderà comunque effettuato dal Cliente e/o sotto il suo diretto controllo e la sua esclusiva responsabilità, anche ai fini dell'obbligo di riconoscere il compenso per i consumi effettuati;
- (d) attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso di quanto oggetto della fornitura, astenendosi da usi impropri, abusivi o fraudolenti o volti a conseguire utilità diverse da quelle proprie della fornitura stessa. In via meramente esemplificativa sono contrarie a tali criteri comunicazioni effettuate al solo scopo di conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, come può evincersi anche da anomalie nelle caratteristiche del traffico sviluppato quanto a durata, frequenza, concentrazione, direttrice delle chiamate, solitamente ai criteri individuati da AGCOM con riferimento a tali pratiche. Ai fini del presente Contratto si intende del pari improprio l'uso del Servizio di Back up in violazione dell'obbligo di usarlo unicamente per sopprimere ad eventuali situazioni di indisponibilità del collegamento principale fornito al Cliente da XSTREAM di cui all'art. 10.1 che precede, e l'uso di condizioni economiche forfetarie per volumi superiori alle soglie eventualmente specificate nelle condizioni particolari dello specifico Servizio in funzione della tipologia di clientela cui è indirizzata la sua offerta;
- (e) a non utilizzare la fornitura, in via principale o prevalente, per servizi di call center, telemarketing o altre forme di comunicazione commerciale, salva diversa previsione del Contratto;
- (f) osservare le procedure di sicurezza e accesso e le istruzioni tecniche fornite da XSTREAM, astenersi dall'effettuare interventi non autorizzati sulle modalità d'uso dei Servizi e/o sugli Apparatî, usare gli Apparatî forniti con il Contratto per fruire dei Servizi ove incluse nella fornitura, e in ogni caso non collegare alla rete o usare per fruire dei Servizi sistemi o apparati non omologati o non autorizzati in conformità alle norme vigenti.

- 13.2. Il Cliente sarà responsabile nei confronti di XSTREAM in relazione all'adempimento delle norme in tema di prevenzione degli infortuni nel posto di lavoro, di sicurezza e di prevenzione incendi, nonché delle norme tecniche per l'espletamento della propria attività, e pertanto, garantisce al personale di XSTREAM e agli addetti dalla stessa incaricati che accederanno ai suoi locali, l'esistenza di idonee misure di sicurezza in accordo a quanto previsto dal D. Lgs. 81/08 e da tutte le norme, disposizioni e regolamenti previsti in materia di sicurezza.

- 13.3. Il Cliente è stato adeguatamente informato circa la necessità di dotarsi di sistemi Firewall, Antivirus e/o sistemi equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e danneggiamento dei dati archiviati. In particolare ha l'obbligo di provvedere, a proprie cure e spese, al salvataggio dei dati con la frequenza e periodicità funzionali alle proprie esigenze e di dotarsi di sistemi di protezione degli apparati e dei sistemi usati e della riservatezza dei dati ivi trattati, che siano adeguati alle proprie esigenze (es. firewall, antivirus e antispyware), al fine di limitare i rischi di violazioni della sicurezza e della riservatezza dei dati, loro sottrazione, danneggiamento, distruzione, perdita, etc.. Le conseguenze di eventuali attacchi di terzi alla integrità e riservatezza dei sistemi e apparati usati dal Cliente ricadono sotto la sua esclusiva responsabilità. Eventuali sistemi di protezione inclusi nel Contratto non assicurano da soli una tutela piena e possono essere disattivati e/o sostituiti dal Cliente in ogni momento in funzione delle proprie esigenze.

14. Riservatezza dei codici di accesso

- 14.1. Il Cliente si obbliga a custodire diligentemente e mantenere segreti i codici di accesso (User ID e password), impegnandosi ad informare tempestivamente XSTREAM di qualsiasi fatto che renda tali dati conoscibili a terzi e di qualsiasi uso non autorizzato degli stessi. Il Cliente si fa carico di ogni responsabilità per le conseguenze o i danni causati per il tramite dell'utilizzo dei Servizi internet mediante i codici d'accesso forniti da XSTREAM.
- 14.2. XSTREAM avrà facoltà di bloccare cautelarmente l'uso della User ID e della password qualora abbia fondato motivo di sospettare un uso improprio o non autorizzato delle stesse, preavvertendo il Cliente ove possibile e, in ogni caso, informando il Cliente quanto prima.

15. Responsabilità sui contenuti

- 15.1. Il Cliente si assume ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle comunicazioni effettuate mediante i Servizi e delle informazioni immesse utilizzando, mediante l'accesso a Internet, lo spazio web FTP e le relative caselle elettroniche fornite da XSTREAM, con espresso onere di XSTREAM da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo. È espressamente esclusa ogni responsabilità di XSTREAM in ipotesi di pubblicazione illegittima o, comunque, non autorizzata di contenuti o informazioni trasmessi e/o immessi in rete dal Cliente.
- 15.2. Il Cliente si obbliga a sollevare e tenere indenne XSTREAM da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali e/o processuali, che dovessero essere subite o sostenute da XSTREAM quale conseguenza di qualsivoglia inadempimento da parte del Cliente agli obblighi e alle garanzie previste in questo articolo e comunque connesse all'immissione di informazioni nello Spazio Web FTP e Caselle elettroniche, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.
- 15.3. Qualora le informazioni abbiano carattere di comunicazione pubblicitaria il Cliente garantisce che le stesse siano conformi ad ogni disposizione vigente in materia. Il Cliente prende atto che XSTREAM si conforma al Codice di Autodisciplina Pubblicitaria e quindi conferma anche da parte sua che le regole del Codice di Autodisciplina saranno considerate vincolanti accettando pertanto le decisioni del Giurì e del Comitato di Controllo.
- 15.4. Qualora le informazioni abbiano carattere di stampa o stampato ex Articolo 1, Legge 8 febbraio 1948, n. 47, a queste si applicheranno le disposizioni vigenti in materia di stampa e i relativi adempimenti saranno di esclusivo onere del Cliente che si impegna inoltre a dare la relativa informativa a XSTREAM.

16. Obblighi di corretta informazione e documentazione

- 16.1. Il Cliente si impegna a fornire a XSTREAM, insieme all'Offerta commerciale sottoscritta:
- (i) copia leggibile di un documento di identità in corso di validità del Cliente o suo legale rappresentante;
- (ii) se applicabile in funzione della natura giuridica del Cliente, copia di visura camerale ordinaria aggiornata, non più risalente di 3 mesi rispetto alla data di sottoscrizione dell'Offerta,
- (iii) attestazione circa la disponibilità dei Locali nei quali si chiede l'installazione del collegamento e/o la fornitura del Servizio; e

- (iv) per l'eventuale domanda di migrazione/portabilità, l'apposito modulo debitamente compilato e sottoscritto e copia dell'ultima fattura del precedente fornitore, da cui risulti la conforme intestazione dell'utenza da trasferire.
- 16.2. XSTREAM si riserva il diritto di chiedere che il Cliente confermi per iscritto, nel termine indicato, la Proposta inviata per via telematica, debitamente compilando e sottoscrivendo gli appositi moduli cartacei ed inviandoli per posta o tramite telefax ai recapiti indicati da XSTREAM con allegata la documentazione richiesta.
- 16.3. Qualora il Servizio sia stato attivato prima della ricezione della conferma scritta che XSTREAM ha richiesto al Cliente, e/o prima della ricezione dal Cliente della indicata documentazione, XSTREAM ha facoltà di sospendere il Servizio in ogni tempo fino alla relativa ricezione, salvi ed impregiudicati i diritti di XSTREAM al pagamento dei corrispettivi per le prestazioni eseguite in forza del Contratto e alla risoluzione del Contratto ai sensi del successivo art. 20.3.
- 16.4. Il Cliente si assume ogni responsabilità per la veridicità e correttezza dei dati forniti a XSTREAM, tenendo indenne quest'ultima da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti o non veritieri, o dalla mancata fornitura delle informazioni e della documentazione che il Cliente deve produrre.

17. Garanzie dei crediti

- 17.1. Il Cliente si impegna a versare, su eventuale richiesta di XSTREAM, un Anticipo di importo commisurato al valore della fornitura e in specie pari all'intero costo di installazione del collegamento e/o due mensilità dei Servizi contrattualizzati oltre al valore degli Apparatii eventualmente forniti, entro il termine di 5 giorni dalla richiesta. XSTREAM potrà richiedere in ogni momento l'integrazione di tale Anticipo nel caso in cui esso non risulti più adeguato, ad esempio in ragione del traffico a consumo sviluppato o ulteriori Servizi forniti e, in tal caso, il Cliente vi dovrà provvedere entro il termine di 5 giorni dalla richiesta.
- 17.2. Per soddisfare i propri crediti vantati ad ogni titolo verso il Cliente, XSTREAM potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di Anticipo.
- 17.3. XSTREAM provvederà, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di cessazione del Contratto a restituire al Cliente le somme versate a titolo di Anticipo purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal Contratto.

18. Apparatii forniti da XSTREAM

LOCAZIONE O COMODATO D'USO GRATUITO

- 18.1. Qualora il Contratto lo preveda, XSTREAM fornisce al Cliente uno o più Apparatii per la fruizione dei Servizi per tutta la durata della relativa fornitura. Gli Apparatii forniti da XSTREAM con il Contratto sono conformi alla normativa vigente. L'Apparato fornito resta di proprietà di XSTREAM e il Cliente si obbliga a (i) mantenerlo libero da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole; (ii) usare l'Apparato esclusivamente per la fruizione, da parte del Cliente medesimo, del Servizio al quale è associata la detta fornitura; (iii) custodire e conservare l'Apparato con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al suo deperimento o deterioramento che ecceda l'uso normale; (iv) non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo l'Apparato per eseguirvi interventi di qualsiasi natura.
- 18.2. Se non diversamente specificato, le condizioni di fornitura includono la consegna e installazione dell'Apparato a cura e spese di XSTREAM. Fanno eccezione eventuali costi per interventi di installazione o consegna fuori standard, da fatturare a parte, tali essendo sempre ad es. quelli che richiedono l'utilizzo di autoscale o l'installazione di antenne radio. Per gli eventuali costi aggiuntivi considerati dal Contratto XSTREAM potrà procedere al relativo addebito secondo quanto previsto dallo stesso Contratto, fornendo al Cliente idoneo dettaglio, e previa motivata comunicazione al Cliente circa la ricorrenza dei relativi presupposti. Qualora invece occorrono interventi fuori standard non già ipotizzati, XSTREAM lo comunicherà al Cliente evidenziandone i costi aggiuntivi a carico del Cliente, e procederà con l'intervento solo previo consenso di quest'ultimo; in tali ultimi casi, in difetto di accettazione del Cliente, si applica quanto previsto all'art. 3.5.
- 18.3. A fronte di eventuali difetti o malfunzionamenti il Cliente è tenuto a contattare il Servizio di assistenza di XSTREAM il prima possibile e comunque entro e non oltre 8 giorni dalla scoperta; in difetto, il Cliente decade dalla detta garanzia e diviene responsabile delle conseguenze pregiudizievoli di eventuali guasti, malfunzionamenti e disservizi. Del pari, sono esclusi dalla detta garanzia, e le eventuali conseguenze dannose del guasto, malfunzionamento o disservizio, ricadranno pertanto nella esclusiva responsabilità del Cliente, eventuali danni cagionati ai dispositivi da una errata utilizzazione degli stessi, e i seguenti casi: 1. interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da XSTREAM; 2. rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili; 3. danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione; 4. difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici; 5. uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute da XSTREAM e/o nella documentazione fornita con l'Apparato dal relativo produttore. Ogni eventuale intervento escluso dalla garanzia è a spese del Cliente. Oltre ad un importo fisso per l'intervento, pari ad euro 70,00 per il diritto di chiamata sarà applicato un importo variabile calcolato in base al costo orario vigente per tali prestazioni e/o per gli "interventi a vuoto", quale indicato sul sito web di XSTREAM. Una volta esclusa l'operatività della garanzia sarà cura di XSTREAM informarne prontamente il Cliente e concordare previamente i costi per ogni ulteriore eventuale attività di manutenzione o assistenza che sia richiesta dal Cliente.
- 18.4. La cessazione per qualunque causa del Contratto e/o del Servizio a cui è associata la fornitura degli Apparatii determina di diritto la cessazione della fornitura con conseguente obbligo del Cliente di restituzione degli stessi, in conformità alle istruzioni ricevute dal Servizio di Assistenza di XSTREAM e, a meno che sia diversamente indicato nel Contratto o dal Servizio di Assistenza, inviando l'Apparato a XSTREAM S.r.l. in via Felice Casorati n. 5, 42124 Reggio Emilia, con allegati i riferimenti identificativi del Contratto, provvedendosi a proprie spese entro e non oltre 30 giorni dalla detta cessazione del Contratto. XSTREAM si riserva, in difetto di adempimento dell'obbligo di restituzione, di addebitare al Cliente un importo, quale indennizzo e riscatto dell'Apparato stesso, pari nel massimo al suo valore residuo tenuto conto del tempo trascorso.

MANUTENZIONE DEGLI APPARATI

- 18.5. XSTREAM effettua manutenzione degli apparati concessi a noleggio o in comodato d'uso associati al Servizio da remoto oppure con l'intervento di un tecnico presso la sede del Cliente, a seconda della tipologia del guasto. La manutenzione ha per oggetto il ripristino delle funzionalità del prodotto guasto e può avvenire mediante sostituzione

dello stesso o riparazione. La manutenzione non comprende il cablaggio di rete ed elettrico, di competenza del Cliente.

- 18.6. Non rientrano nelle attività di manutenzione le opere e gli impianti accessori realizzati per il corretto funzionamento degli apparati forniti, tra i quali, a titolo esemplificativo, le opere di adeguamento/predisposizione di punti rete LAN, prese elettriche e apparati di continuità elettrica, anche nel caso in cui essi siano stati realizzati da XSTREAM.
- 18.7. Le riparazioni e manutenzioni dovute a negligenza, alla manomissione, e all'uso non conforme del prodotto rispetto alle istruzioni fornite rimangono a carico del Cliente.
- 18.8. XSTREAM potrà effettuare di propria iniziativa manutenzioni ed aggiornamenti firmware o software, previa comunicazione preventiva al Cliente.

19. Sospensione o limitazione dei servizi

- 19.1. XSTREAM può sospendere in tutto o in parte i Servizi per interventi di modifica e/o manutenzioni programmate sugli impianti, le risorse e i servizi con cui sono erogati i Servizi; qualora gli stessi comportino una interruzione completa del Servizio, XSTREAM informa il Cliente con 48 ore di preavviso dell'interruzione e della sua presumibile durata, a mezzo posta elettronica e avviso sul sito. Inoltre, XSTREAM può sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. In difetto di risoluzione del guasto nei termini di cui alla Carta dei Servizi, qualora il ritardo sia imputabile a XSTREAM, il Cliente ha diritto agli indennizzi come da Carta dei servizi.
- 19.2. XSTREAM può sospendere in tutto o in parte i Servizi in caso di inadempimento da parte del Cliente anche di uno solo degli impegni di cui ai precedenti: art. 10.1 (utilizzo improprio del Back up); art. 11.5 (obblighi per interventi tecnici necessari); art. 13.1 (obblighi e condizioni d'uso del Cliente); art. 16.3 (obblighi di informativa e documentazione); art. 17.1 (costituzione e adeguamento Anticipo) e in tutti i casi in cui ciò sia disposto e/o consentito dalla Legge. Di tali sospensioni XSTREAM fornisce motivata comunicazione al Cliente. Fermo restando il diritto di XSTREAM di risolvere il Contratto ai sensi del successivo art. 20, i Servizi sospesi saranno riattivati una volta superata e/o rimossa la circostanza che ha dato causa alla sospensione, in tempi compatibili con le esigenze tecniche e organizzative di XSTREAM.
- 19.3. In presenza di Traffico Anomalo, XSTREAM può sospendere e/o limitare l'erogazione dello specifico Servizio, in via precauzionale a tutela degli interessi di una o entrambe le parti; tuttavia, tale sospensione e/o limitazione del Servizio rappresenta una facoltà per XSTREAM e non costituisce, in ogni caso un obbligo, per cui il Cliente non potrà avanzare pretesa e/o richiesta alcuna nei confronti di XSTREAM per non aver proceduto alla sospensione per traffico ritenuto anomalo, o viceversa. Prima della sospensione del Servizio, ovvero, in caso di urgenza, immediatamente dopo, XSTREAM contatterà il Cliente per evidenziare la presenza di traffico anomalo e per verificarne la consapevolezza. Il Servizio sarà riattivato una volta che il Cliente abbia manifestato per iscritto ad XSTREAM la propria disponibilità ad assumersi ogni onere economico e responsabilità relativamente al traffico svolto attraverso la sua linea, a meno che Operatore non sia tenuto alla detta sospensione da disposizione di Legge o dell'Autorità.
- 19.4. Qualora il Cliente non paghi in tutto o in parte il corrispettivo fatturato da XSTREAM sulla base del Contratto, XSTREAM fornisce a mezzo raccomandata A/R o PEC preavviso di 40 giorni della interruzione del Servizio qualora persista l'inadempimento; qualora entro quest'ultimo termine, il Cliente non paghi il dovuto e non fornisca a XSTREAM prova dell'avenuto pagamento, XSTREAM può sospendere l'erogazione dei Servizi. Fermo restando il diritto di XSTREAM di risolvere il Contratto ai sensi del successivo art. 20, per ottenere il ripristino il Cliente è tenuto a corrispondere a XSTREAM oltre a quanto dovuto per capitale e interessi, anche spese di riattivazione quantificate nel valore minimo di € 200,00. I servizi saranno riattivati in tempi compatibili con le esigenze tecniche e organizzative di XSTREAM.
- 19.5. Durante il periodo di sospensione il Cliente è tenuto al pagamento integrale dei corrispettivi previsti dal Contratto, inclusi quelli relativi alle prestazioni sospese e/o limitate.
- 19.6. Qualora venga sospesa la fornitura di Servizi di cui al Contratto per motivi amministrativi e non tecnici in difetto dei necessari presupposti o in violazione del dovuto preavviso XSTREAM riconosce automaticamente al Cliente un indennizzo pari ad un trentesimo del valore del canone mensile inerente al detto Servizio per ogni giorno di sospensione con un indennizzo massimo di 30 giorni per tutte le tipologie di Contratto che prevedono un canone periodico, decorsi 45 giorni dalla segnalazione. Resta fermo il diritto di XSTREAM di ripetere successivamente le somme che risultino non dovute. Le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici sono specificate nella Carta dei Servizi. L'indennizzo automatico ha valore di penale contrattuale ed esclude la risarcibilità del maggior danno, salvi i casi di dolo o colpa grave.

20. Clausola risolutiva espressa

- 20.1. XSTREAM può risolvere, in tutto o in parte, di diritto il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ. con comunicazione scritta al Cliente in caso di esito negativo della fattibilità di cui agli articoli 3.5 e 8.3 e 2.4.
- 20.2. XSTREAM può risolvere, in tutto o in parte, di diritto il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ. con comunicazione scritta al Cliente nei casi di violazione delle obbligazioni del Cliente di cui all'art. 8.6 (divieto d'uso dei numeri geografici fuori dal domicilio dichiarato nel Contratto); all'art. 10.1 (condizioni d'uso del Back up), all'art. 13.1 (condizioni d'uso dei Servizi), all'art. 18.1 (obblighi di custodia e conservazione degli Apparatii) e all'art. 22.1 (divieto di cessione).
- 20.3. XSTREAM può altresì risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1454 cod. civ. mediante diffida ad adempiere nel termine di 15 giorni decorsi i quali, in assenza di adempimento il Contratto si intenderà risolto. E' sin d'ora stabilito che XSTREAM può sempre valersi di tale modalità di risoluzione del Contratto nei seguenti casi: tutti i casi nei quali è prevista la risoluzione di diritto ex art. 1456 c.c. di cui agli artt. 20.1 e 20.2; inadempimento del Cliente dell'obbligo di pagamento di corrispettivo previsto dal Contratto, e/o dell'obbligo prestare o adeguare le Garanzie richieste di cui all'art. 17.1; nei casi di incorretta o incompleta informativa o documentazione di cui all'art. 16; nei casi di cui agli articoli 11.5 di rifiuto o impedimento frapposto dal Cliente all'intervento in sede Cliente, e 16.3 di mancanza della documentazione necessaria. Resta fermo che nei casi di risoluzione del Contratto per mancato pagamento XSTREAM avvertirà il Cliente dell'interruzione o cessazione del collegamento nel rispetto di quanto stabilito al precedente art. 19.4.
- 20.4. Nei casi di risoluzione del Contratto, il Cliente è tenuto a riconoscere a XSTREAM i corrispettivi maturati per tutte le prestazioni già eseguite e forniture già erogate alla data della risoluzione e/o effettiva cessazione della fornitura, e XSTREAM ha diritto al relativo versamento in un'unica soluzione. Nei casi di risoluzione di cui agli articoli 20.2 e 20.3, escluse le ipotesi considerate all'articolo 20.1, salvo l'eventuale maggior danno, sarà dovuto dal Cliente anche il contributo di cessazione e una penale di importo pari

XSTREAM S.r.l.

alla somma di tutti i canoni e ratei previsti fino alla successiva scadenza naturale del Contratto; inoltre, tutti i corrispettivi dovuti saranno calcolati senza considerare le eventuali promozioni e con rimborso di quelle eventualmente fruite dal Cliente negli ultimi 12 mesi.

20.5. In tutti i casi di risoluzione del Contratto, per gli Apparatî forniti in comodato o locazione con il Contratto risolto, si applica quanto previsto all'art. 18.4.

21. Modifiche del Contratto

21.1. 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 dei costi sottesi, per esigenze di maggiore chiarezza, uniformità e/o conformità alla Legge delle clausole contrattuali, dopo la prima scadenza, XSTREAM può modificare unilateralmente il Contratto, dandone comunicazione scritta al Cliente almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore delle modifiche.

21.2. Esclusi i casi di modifiche che siano ad esclusivo vantaggio del Cliente, di modifiche puramente amministrative senza effetti negativi sul Cliente, o imposte direttamente dalla Legge, nella detta comunicazione di modifica unilaterale del Contratto, XSTREAM conferisce al Cliente il diritto di recedere dal Contratto stesso senza penali, né costi di disattivazione, fermi i corrispettivi dovuti dal Cliente per le prestazioni erogate e i Servizi fruiti, e l'obbligo di cui al precedente art. 18.4 per gli Apparatî eventualmente forniti al Cliente. Il Cliente che intende avvalersi di tale diritto di recesso deve darne comunicazione a XSTREAM mediante lettera raccomandata A/R, PEC, fax o e-mail da recapitarsi entro 60 giorni dalla avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali; nel caso di recesso dal Contratto per il Servizio mediante richiesta di migrazione/portabilità dell'utenza ad altro operatore, XSTREAM deve venire a conoscenza entro il medesimo termine. In difetto di recesso nel termine indicato le modifiche si intendono accettate e si applicano dalla loro entrata in vigore.

21.3. Modifiche per disposizioni inderogabili di Legge, come la modifica delle aliquote IVA, operano automaticamente, con effetto dalla loro entrata in vigore.

21.4. Eventuali modifiche e/o integrazioni concordate dalle parti devono risultare per iscritto, a pena di nullità.

22. Cessione del Contratto

22.1. Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto in parte, il presente contratto senza il preventivo consenso scritto di XSTREAM.

22.2. Il Cliente autorizza sin d'ora XSTREAM a cedere il presente contratto a terzi, nonché a cedere a terzi in tutto o in parte gli eventuali crediti vantati in virtù del presente contratto. In caso di cessione XSTREAM ne darà comunicazione al Cliente.

23. Indennizzi a richiesta

23.1. Salva diversa previsione contrattuale e in difetto di altra penale o indennizzo più specificatamente prevista dal Contratto o dalla Carta dei servizi, per ogni eventuale inadempimento, interruzione dei servizi, ritardo ascrivibile a XSTREAM nell'esecuzione del Contratto, si applica un indennizzo pari ad un trentesimo del valore del canone mensile inerente al Servizio per ogni giorno di sospensione, fino ad un indennizzo massimo di 30 giorni per tutte le tipologie di Contratto che prevedono un canone periodico. Tale indennizzo ha valore di penale contrattuale, rimanendo esclusa la risarcibilità del maggior danno, salvi i casi di dolo e colpa grave.

23.2. Ferme modalità e termini di presentazione dei reclami indicate dal Contratto e dalla Carta dei Servizi, le richieste di indennizzo dovranno pervenire al centro assistenza clienti di XSTREAM in forma scritta dettagliando la motivazione della richiesta e fornendo ogni elemento e/o documento a supporto della stessa che sia nella disponibilità del Cliente.

23.3. XSTREAM si impegna ad esaminare la detta richiesta di indennizzo e fornire risposta scritta entro i 15 (quindici) giorni successivi al ricevimento della stessa.

23.4. Qualora la richiesta risulti fondata, XSTREAM corrisponde al Cliente gli indennizzi compensandoli, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente, ovvero - qualora necessario - provvede alla liquidazione a mezzo bonifico bancario.

23.5. Con il pagamento dell'indennizzo dovuto, il Cliente non avrà nulla a pretendere per alcuna ragione, diritto o causa nei confronti di XSTREAM per perdita, danno o lesione, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili tra i quali, in via esemplificativa ma non esaustiva, perdite economiche/finanziarie, di affari, ricavi e di utili e/o avviamento commerciale, comunque inerenti o connessi al cattivo funzionamento, sospensione o interruzione dei Servizi di cui al Contratto.

24. Blocco delle Chiamate

24.1. Salva diversa volontà del Cliente, XSTREAM attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita verso le numerazioni destinate a servizi a sovrapprezzo o altre direttrici considerate a rischio, inserite in apposito elenco reso pubblico dall'Autorità di settore. In ogni momento il Cliente può chiedere a XSTREAM la disabilitazione di tale blocco permanente automatico, rivolgendosi al Servizio di Assistenza o avvalendosi delle eventuali ulteriori modalità eventualmente previste sul sito Web.

25. Inserimento dei dati personali nella Base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici

25.1. Il Cliente del Servizio Telefonico ha diritto di essere inserito gratuitamente negli (o cancellato gratuitamente dagli) Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, XSTREAM 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 l'archivio elettronico unico ("DBU"). L'inserimento in Elenchi, sulla base di tali indicazioni, è effettuato da terzi soggetti a ciò incaricati dalla Legge.

25.2. XSTREAM risponde unicamente del suo compito di aggiornamento del DBU in conformità alla Legge; non risponde del mancato e/o inesatto inserimento di dati imputabile al soggetto terzo incaricato per Legge degli Elenchi. Non è previsto nessun indennizzo da parte di XSTREAM per mancata o errata pubblicazione dei dati del Cliente negli Elenchi da parte del soggetto a ciò incaricato dalla Legge. Qualora il Cliente comunichi a XSTREAM eventuali discordanze dei dati pubblicati, XSTREAM provvederà a comunicare la richiesta di rettifica al soggetto incaricato degli Elenchi.

26. Carattere esclusivo

26.1. Il Contratto, costituisce l'intero ed unico accordo tra le parti ed annulla ogni precedente e diversa pattuizione verbale o scritta intercorsa tra le parti.

27. Protezione dei Dati Personali e Riservatezza delle Informazioni

27.1. Il Cliente, in sede di conclusione del Contratto riceve l'informativa relativa al trattamento dei dati personali e dati di traffico, 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 XSTREAM nella sezione Privacy.

28. Legge applicabile e foro competente

28.1. Il presente contratto è regolato dal diritto Italiano.

28.2. 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 e successive modifiche e integrazioni. 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 deferire 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 qualora dovuto. Per maggiori informazioni: www.agcom.it. L'istanza può essere presentata on line tramite procedura Concilia Web all'indirizzo: <https://conciliaweb.agcom.it>

28.3. Fermo quanto stabilito al comma precedente, per ogni controversia relativa, connessa o comunque dipendente dall'esecuzione o interpretazione del Contratto, le parti attribuiscono la competenza esclusiva al Foro di Reggio Emilia.