



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

AREA CONSUMER

1. Introduzione

Le presenti Condizioni Generali di Contratto, unitamente alle condizioni contrattuali riportate nell'Offerta relativa al Servizio scelto dal Cliente, costituiscono l'intero accordo contrattuale completo tra il Cliente e HAL Service S.p.a (di seguito "HAL Service" o "HAL"), società che opera anche attraverso il proprio marchio registrato "WiC".

L'offerta dei Servizi WiC, comprende soluzioni per la connessione internet, la telefonia e la sicurezza informatica, progettate e concepite per rispondere alle esigenze di famiglie, imprese e Pubblica Amministrazione.

2. Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Contratto, i termini o le espressioni tecniche qui di seguito elencati hanno il seguente significato:

Area Clienti: (anche denominata "**Portale Clienti**"): è l'area riservata online, accessibile tramite il sito web www.mywic.it, che funge da punto di contatto digitale e self- service centralizzato tra HAL Service e il Cliente, a cui si accede con credenziali personali e che permette di gestire i propri dati, visualizzare contenuti personalizzati e scaricare la modulistica;

Apparato Hardware: apparato venduto o concesso al Cliente in comodato d'uso gratuito o noleggio in quanto componente integrante e necessario all'erogazione del servizio attivato;

Bundle: indica un'offerta che combina due o più servizi distinti in un unico pacchetto venduto a un prezzo complessivo scontato rispetto all'acquisto separato di ciascun servizio;

Cliente: si intende qualsiasi persona fisica o giuridica che utilizza o che chiede di utilizzare i Servizi offerti da HAL per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale o professionale;

Contratto: la combinazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto (d'ora in avanti anche semplicemente "Condizioni Generali") e dell'Offerta o delle Offerte attive. In presenza di più offerte attive, il recesso da una singola Offerta non determinerà la cessazione delle presenti Condizioni Generali;



Offerta: l'insieme delle informazioni e delle specifiche tecniche relative ai Servizi, unitamente alle condizioni contrattuali ed economiche applicabili, resi disponibili da HAL Service tramite e-mail o personalmente al Cliente.

L'Offerta include:

- a) la descrizione dettagliata del servizio offerto;
- b) i termini e le condizioni tecniche ed economiche che regolano il rapporto tra HAL e il Cliente, oltre ad eventuali condizioni legali specifiche rispetto alle presenti Condizioni Generali;
- c) gli aspetti economici comprensivi di tariffe, condizioni di pagamento, eventuali penali;
- d) gli SLA di attivazione e di assistenza.

Ordine: l'ordine per la fornitura del Servizio richiesto dal Cliente e attivato da HAL Service secondo l'Offerta scelta dal Cliente;

Pay-per-USE: modalità di fruizione e pagamento del servizio di connettività wireless che non prevede il pagamento da parte del Cliente di un canone mensile ma permette al cliente di acquistare disponibilità di traffico dati da utilizzare secondo le sue esigenze per determinati periodi di tempo;

Reclamo: comunicazione, tramite i canali messi a disposizione da HAL, con cui il Cliente manifesta ad HAL - al di fuori dei casi di segnalazioni di malfunzionamento tecnico o interruzione dei Servizi (per i quali si rinvia alla clausola sull'assistenza Clienti) - insoddisfazione o disaccordo riguardo a un servizio erogato, un aspetto amministrativo, contrattuale o commerciale del rapporto;

Server: i server controllati da HAL sui quali sono archiviati i software di elaborazione e i dati dei Clienti;

Servizi (o Servizio): servizi e/o prestazioni richiesti direttamente dal Cliente ad HAL ed erogati dal HAL (anche) attraverso il proprio marchio registrato WiC in base alle condizioni previste nell'Offerta;

Servizio Accessorio: si intende un servizio abbinabile al servizio principale inserito a preventivo: l'attivazione del servizio accessorio può essere condizione necessaria per l'erogazione del servizio principale meramente opzionale;

WiC: è il marchio registrato di HAL, operatore di telecomunicazioni riconosciuto dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT). La suite di servizi WiC è composta da soluzioni per la connettività, la fonia e la cyber security per famiglie, imprese e Pubblica Amministrazione.



SLA: Service Level Agreement che può essere SLA di Provisioning (tempi attivazione) SLA di Assurance (tempo di presa in carico della segnalazione e tempo di chiusura della stessa); gli SLA sono misurati in ore lavorative.

3. Servizi

3.1. Le presenti Condizioni Generali regolamentano l'erogazione dei Servizi da parte di HAL Service.

Di seguito, sono indicati i principali servizi offerti la cui descrizione dettagliata è contenuta nella relativa Offerta.

3.2. L'elenco non deve considerarsi esaustivo in quanto HAL si riserva di integrare la propria offerta di servizi costantemente. Qualora l'Offerta preveda un servizio non ricompreso nel seguente elenco, tale servizio dovrà comunque considerarsi disciplinato dalle presenti Condizioni Generali:

- a) Servizi di Centralino PBX e Voce (Telefonia);
- b) Servizi Cloud;
- c) Servizi Connettività Condivise;
- d) Servizi Connettività Dedicate;
- e) Servizi Housing Data Center;
- f) Servizi di Sicurezza Informatica (Cyber Security);
- g) Servizi WiC Advisor;
- h) Servizi e soluzioni Software;
- i) Servizi ICTaaS;
- l) Servizi di Backup e Aggregazione;
- m) Servizi Firewall.

3.3. Laddove per l'erogazione del Servizio prescelto fossero richiesti uno o più Dispositivi, l'attivazione dei Servizi da parte di HAL Service avverrà al termine dell'installazione e configurazione di detti Dispositivi. Il Cliente, pertanto, si impegna a garantire cooperazione tecnica i cui costi restano a suo esclusivo carico.

3.4. Ove per completare l'installazione, si rendesse necessario l'accesso ai locali, il Cliente si impegna a predisporre e consentire l'accesso ai locali destinati all'installazione, anche presso parti comuni e/o

condominiali e/o in aree di proprietà esclusiva di terzi.

4. Oggetto e attivazione dell'Ordine

4.1. L'Ordine del Cliente si intende perfezionato con l'accettazione da parte di HAL della richiesta di attivazione dell'Offerta relativa al Servizio scelto dal Cliente. Tale accettazione è subordinata alla presa visione e accettazione, da parte del Cliente, delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

4.2. HAL si riserva il diritto di non dare seguito all'Ordine, senza fornire giustificazione alcuna:

- a) in seguito all'eventuale sopralluogo per l'installazione, con esito negativo, se a carico di HAL.
- b) qualora il Cliente non fornisca prova adeguata della propria identità e/o del proprio domicilio o residenza, della propria qualità di rappresentante o mandatario di altro soggetto.

4.3. Le presenti Condizioni Generali, unitamente alle indicazioni circa le caratteristiche tecniche ed a quanto riportato nell'Offerta e nell'eventuale altro materiale informativo (da intendersi qui richiamati e trascritti), disciplinano il rapporto tra le Parti, anche con riferimento alle diverse opzioni o ai servizi complementari o addizionali prescelti.

4.4. Le presenti Condizioni Generali di Contratto regolamentano, insieme a quanto dettagliato nell'Offerta scelta, l'erogazione dei servizi indicati nella sezione "Trasparenza Tariffaria" presente sul sito www.mywic.it

4.5. L'attivazione dei Servizi da parte di HAL si attua secondo le modalità e i termini dettagliati nell'Offerta del servizio scelto dal Cliente. Nel caso di discordanza tra il contenuto delle presenti Condizioni Generali e quanto previsto nell'Offerta del Servizio scelto, prevarrà quanto previsto nell'Offerta.

5. Diritto di ripensamento

Il Cliente, in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, potrà esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del contratto tramite dichiarazione o inoltrando il modulo di recesso scaricabile nella propria Area Clienti a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno da inviare ad HAL Service, Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC), o mandando una PEC all'indirizzo clienti@pec.halservice.it, in cui sia manifestata la volontà di recedere dal presente Servizio.

In tale ipotesi HAL Service comunica al Cliente una conferma di ricevimento, su un supporto durevole, del recesso esercitato.

6. Tutela minori / Servizi Controllo Genitoriale (“SPC”)

Il Cliente può ricorrere al sistema gratuito di controllo genitoriale (“SPC”) offerto da HAL, basato su liste di siti da bloccare fornite da terzi, da quest’ultimi individuate e aggiornate sulla base delle categorie indicate dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e per i cui dettagli si rinvia alla Carta dei Servizi (Parte 10). Il Cliente prende atto che HAL non garantisce l’idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l’estraneità al suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore. Rimane in capo al Cliente la responsabilità genitoriale e il compito di verificare l’idoneità alle proprie specifiche esigenze del SPC impiegato, sfruttarne al meglio le funzionalità (es. attivandolo e disattivandolo come meglio ritenuto opportuno), attivare sui dispositivi usati o accessibili dal minore gli appositi applicativi e se del caso procurarsi ed attivare un altro SPC. Il Sistema di Controllo Parentale è pre-attivato nelle offerte dedicate ai minori e disponibile per l’attivazione nelle altre offerte.

7. Apparati Hardware

7.1. Laddove richiesto dal Cliente, HAL fornirà gli Apparati Hardware necessari per l’installazione ed erogazione del Servizio secondo le seguenti modalità:

- a) Comodato d’uso
- b) Noleggio
- c) Vendita (con pagamento in unica soluzione oppure rateizzato)

7.2. Qualora, per distribuire la connessione Internet interna, il Cliente necessitasse dell’acquisto di apparati attivi quali ad esempio: Switch, Router wireless, Access Point o simili e relativi accessori, potrà acquistarli presso HAL, oppure presso terzi, con costi a proprio carico, anche per eventuale spedizione, installazione, collegamento e configurazione di tali dispositivi e accessori. In caso di difettoso funzionamento di tali dispositivi, varrà la garanzia del Produttore, pertanto nessuna richiesta potrà essere imputata a HAL.

7.3. Per tutti i dispositivi concessi in comodato d’uso, i costi derivanti da spedizione sono a carico del Cliente. In caso di recesso, il Cliente sarà tenuto alla restituzione dei dispositivi entro trenta giorni dalla data di decorrenza del recesso (come di seguito disciplinato) per qualsiasi causa avvenga, funzionanti e/o non danneggiati, a semplice richiesta di HAL ed a consentire l’accesso di un tecnico per la rimozione, con costi a carico del Cliente. I dispositivi dovranno essere restituiti



personalmente dal Cliente o spediti in Regione Torame n. 16, 13011, Borgosesia (VC). In caso di mancata restituzione ovvero in caso di restituzione di un dispositivo danneggiato o non funzionante, HAL avrà il diritto di domandare al Cliente il relativo costo, in base all'importo stabilito nello specifico listino, per ciascun dispositivo non restituito oppure non funzionante e/o danneggiato. Il costo per l'intervento del personale tecnico di HAL non potrà essere inferiore al costo di installazione oppure maggiore, in caso di complicazioni, create anche dal comportamento non collaborativo del Cliente. Nella custodia dell'Antenna e di qualsiasi altro dispositivo concesso in comodato, il Cliente assumerà la diligenza richiesta al comodatario. La mancata restituzione nei termini contrattualmente stabiliti, costituirà grave inadempimento.

7.4. A fronte di sottoscrizione del contratto che preveda la vendita a rate o pagamento rateale dei dispositivi forniti da HAL, il Cliente, qualora decida di richiedere il recesso anticipato del contratto prima della naturale scadenza, sarà tenuto a comunicare ad HAL se continuare con il pagamento rateale o saldare in un'unica soluzione il valore residuo del Dispositivo acquistato (Delibera 307/23/CONS e s.m.i.). Resta inteso che, in caso di mancato pagamento anche di due rate, il Cliente dovrà intendersi automaticamente decaduto dal beneficio del termine con diritto di HAL di addebitare l'intero importo ancora dovuto.

8. Accesso al Portale Clienti e suo utilizzo

8.1. Al momento del completamento dell'Ordine il Cliente riceverà un codice di identificazione (User ID) e un codice di accesso (password) (le "Credenziali") per accedere al Portale Clienti.

Dal Portale Clienti sarà possibile:

- a) Consultare l'elenco dei servizi attivi e la loro tipologia nonché monitorare i consumi per ciascun servizio;
- b) Verificare le fatture emesse e lo stato dei pagamenti;
- c) Consultare e scaricare la modulistica relativa al recesso;
- d) Controllare il contratto e modificare i consensi rilasciati in ambito Privacy;
- e) Aprire segnalazioni di tipo tecnico (ticket Assistenza), contrattuale/commerciale (Ticket Customer Care) ed amministrativo per avere informazioni su fatture e pagamenti (Ticket Amministrativo);
- f) Visionare tutte le comunicazioni mandate da HAL per tenere aggiornato il Cliente;
- g) Aggiornare i propri Riferimenti Cliente nella sezione "Profilo".



8.2. HAL raccomanda al Cliente di modificare la Password al primo accesso e di cambiarla periodicamente per motivi di sicurezza. Il Cliente si impegna a custodire con diligenza la propria User ID e password, ad impedirne l'uso a qualsiasi titolo da parte di terzi non autorizzati, ad informare tempestivamente HAL di qualsiasi fatto che renda tali dati conoscibili a terzi e di qualsiasi uso non autorizzato degli stessi facendosi carico di ogni responsabilità per le conseguenze e/o i danni causati dall'utilizzo del Servizio da parte di terzi tramite i codici d'accesso forniti da HAL al Cliente.

8.3. Nell'eventualità in cui soggetti terzi, senza l'autorizzazione del Cliente, utilizzino il Portale Clienti, il Cliente esplicitamente assume ogni responsabilità per tutte le conseguenze mantenendo indenne HAL da ogni pregiudizio che possa derivarne.

9. Durata - proroga tacita - recesso e cessazione dei Servizi

9.1. La durata del Servizio è indicata nell'Offerta relativa al Servizio scelto dal Cliente.

9.2. In caso di recesso dal Contratto da parte del Cliente durante il periodo di durata iniziale indicato nell'Offerta, per qualsiasi causa avvenga, HAL potrà addebitare al Cliente i Costi di Disattivazione e di Migrazione verso altro Operatore, costi indicati nell'Offerta stessa, mentre in caso di disdetta data dal Cliente prima della scadenza di una promozione HAL potrà addebitare al Cliente anche i costi di disdetta anticipata che saranno proporzionali al valore dell'Offerta e alla durata residua della promozione. Inoltre, qualora il Cliente avesse optato per la rateizzazione del contributo di attivazione sarà tenuto a corrispondere ad HAL, in caso di recesso, le eventuali rate residue in un'unica soluzione.

9.3. Fermo quanto sopra disposto, al termine del periodo di durata del Servizio indicato nell'Offerta il Contratto sarà prorogato automaticamente a tempo indeterminato, salvo diversa indicazione prevista nell'Offerta o salvo recesso di una delle parti comunicato all'altra parte almeno trenta giorni prima della scadenza.

9.4. Dopo la proroga il Cliente potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento con un preavviso di almeno 30 giorni.

9.5. Ove tecnicamente possibile, nei limiti consentiti dall'Offerta prescelta e con facoltà discrezionale di HAL in merito, il Cliente potrà richiedere la modifica delle configurazioni tecniche indicate, il cambiamento del profilo tariffario o della opzione prescelta; il tal caso non vi sarà novazione del contratto, ma soltanto una modifica contrattuale, pertanto non potrà trovare applicazione il diritto di ripensamento/recesso entro i 14 giorni dalla variazione.



9.6. A fronte, invece, di sottoscrizione del Servizio Connettività Dedicate, considerando che il Servizio viene progettato e realizzato ad hoc con un costo unitario per l'intero progetto/appalto per il singolo Cliente, ripartito per la durata del contratto, ne consegue che in caso di recesso e/o risoluzione anticipata per qualsiasi causa dovesse avvenire, il Cliente autorizza HAL ad addebitargli il costo dell'intero Servizio, sino alla sua scadenza naturale.

9.7. Nel caso in cui il Cliente abbia acquistato un Bundle non potrà recedere da uno o più servizi che compongono il pacchetto mantenendo attivi gli altri. Nel caso il Cliente abbia richiesto l'attivazione di un Servizio Accessorio la cessazione del servizio principale comporterà anche la cessazione del servizio accessorio.

9.8. In tutti i casi di recesso, la richiesta potrà essere inoltrata scaricando il Modulo Recesso disponibile nella sezione "Profilo" del "Portale Clienti", compilandolo e inviandolo ad HAL tramite i seguenti canali:

- a) via PEC all'indirizzo clienti@pec.halservice.it
- b) tramite raccomandata da inviare a Regione Torame n. 16, 13011, Borgosesia (VC)
- c) consegna di persona presso la sede HAL Service in Regione Torame n. 16, 13011, Borgosesia (VC).

9.10. Il Cliente riconosce che la cessazione dell'esercizio di un'attività di rete o dell'offerta di un Servizio può aver luogo in ogni tempo. In tale evenienza HAL informerà il Cliente della cessazione con un preavviso di almeno tre mesi. Tale termine è ridotto ad un mese nel caso di cessazione dell'offerta di un profilo tariffario (art. 11, comma 8, del D.Lgs. 259/03 e s.m.i.).

Il Cliente riconosce altresì che la cessazione dell'attività di rete o dell'offerta del Servizio non potrà in alcun caso dare luogo a richieste di indennizzo, risarcimento o corresponsione di somme, a qualsiasi titolo, nei confronti di HAL.

10. Corrispettivi, modalità di pagamento e costi insoluti

10.1. Secondo quanto previsto dall'Offerta relativa al Servizio prescelto, il Cliente si obbliga a corrispondere ad HAL i corrispettivi dovuti per l'utilizzo del servizio WiC. Per tutti gli importi dovuti dal Cliente (da intendersi inclusi dell'IVA), sarà emessa la relativa fattura con cadenza bimestrale anticipata (anche in formato elettronico), salvo una cadenza differente prevista nell'Offerta scelta.

10.2. In caso di sottoscrizione di un'offerta che preveda la modalità pre-pagata ("Pay-per-USE") la fattura sarà emessa a seguito del pagamento.



10.3. Gli eventuali oneri di incasso saranno a carico del Cliente, da intendersi comunque contenuti entro € 0,90 IVA inclusa per transazione. Qualora, il Cliente abbia acquistato anche il Servizio Telefonia, lo stesso potrà anche seguire una fatturazione distinta dal Servizio WIC per traffico dati. Il Cliente all'atto della richiesta di attivazione del Servizio selezionato indica la modalità di pagamento scelta.

10.4. In caso di mancato, o parziale, pagamento dei corrispettivi dovuti, decorsi otto giorni dalla scadenza della fattura, HAL comunicherà al Cliente il ritardo e gli interessi di mora applicati, con avvertenza che, in caso di mancato pagamento entro i successivi quindici giorni lavorativi, il Servizio verrà dapprima progressivamente ridotto ad una velocità che non impedisca l'accesso ai servizi essenziali (art. 7 dell'Allegato B, Delibera 106/25/CONS e alla lettera e) dell'Allegato 6 del D.Lgs. 259/2003) e, decorsi infruttuosamente ulteriori cinque giorni, verrà sospeso. HAL Service riattiverà il servizio nel momento in cui constaterà l'avvenuto pagamento. Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro i successivi quindici giorni dall'avvenuta sospensione, HAL Service potrà interrompere il Servizio e/o risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., salvi ulteriori rimedi di legge, addebitando al Cliente eventuali ulteriori costi di gestione e disattivazione. In tal caso l'interruzione del Servizio riguarderà sia il Servizio Connettività Dati, sia il Servizio Telefonia VoIP.

In caso di insoluto di una o più fatture, al Cliente verranno addebitati interessi moratori ex art. 1284, c. 4 c.c., oltre spese di recupero.

10.5. HAL Service, inoltre, per le prestazioni amministrative e di segreteria addebiterà al Cliente un importo di 2 euro (iva inclusa) per l'invio del primo sollecito pagamento, oltre spese postali e di 4 euro (iva inclusa) per i successivi solleciti di pagamento, oltre spese postali.

11. Malfunzionamenti - servizio di assistenza Clienti - interventi

11.1. Il Cliente si impegna ad informare tempestivamente HAL di ogni interruzione totale o parziale e di ogni malfunzionamento del Servizio, secondo le istruzioni indicate sotto.

HAL eseguirà l'intervento di riparazione per un eventuale malfunzionamento del Servizio imputabile direttamente alla stessa HAL nel rispetto dei tempi di risoluzione del guasto (SLA) riferiti al Servizio acquistato e riportati nell'Offerta. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.

11.2. Il Cliente potrà segnalare il disservizio mediante una delle seguenti modalità:

a) contattando telefonicamente il numero 0163 028880 da rete fissa e mobile;



b) creando un ticket di assistenza nella sezione “Dashboard” del Portale Clienti dove sono anche indicati gli orari di attività dell’Assistenza.

c) tramite l’indirizzo email tecnico@mywic.it

La segnalazione di disservizio deve essere corredata da una descrizione del malfunzionamento.

11.3. I tempi di ripristino non si applicano in caso di: (i) cause di forza maggiore: - Eventi imprevisti e imprevedibili che non dipendono né da HAL né dal Cliente, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: calamità naturali, scioperi, guerre, atti terroristici, sbalzi di tensione, eventi atmosferici estremi come fulmini tempeste, alluvioni, grandine o neve che potrebbero compromettere le infrastrutture di telecomunicazione; (ii) guasti e/o disservizi causati da terzi: ad es. malfunzionamenti generati da soggetti estranei a HAL, come fornitori di servizi (es. energia elettrica) o altre aziende che operano sulla rete; (iii) “causa cliente”, ovvero irreperibilità telefonica e/o indisponibilità della residenza e/o domicilio del Cliente, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto; (iv) tempi di spedizione di componenti hardware in sostituzione ad eventuali componenti guaste.

Nei casi di cui ai punti (i), (ii) e (iv) il computo dei termini si sospende sino al momento in cui viene accertata la cessazione della causa di forza maggiore (comunicata immediatamente dal cliente) ovvero risulti riparato il guasto e/o il disservizio causato da terzi.

Nel caso di cui al punto (iii), HAL considererà annullata la segnalazione del guasto (fatta salva la facoltà per HAL di richiedere al Cliente il rimborso delle spese sostenute per gli interventi non andati a buon fine) e i tempi di ripristino decorreranno dal momento in cui il Cliente consentirà ai tecnici l’accesso ai locali.

11.4. A seguito della risoluzione del disservizio HAL ne darà immediata comunicazione al Cliente mediante contatto telefonico per poter verificare in tempo reale che il disservizio risulti risolto anche lato Cliente. In caso di irreperibilità del Cliente HAL porrà il Ticket presente nel Portale Clienti nello stato di “Chiuso”. Qualora il Cliente riscontrasse il perdurare del disservizio potrà aprire una nuova segnalazione. Nel caso di ritardo imputabile a HAL, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponderà gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi secondo le modalità disciplinate nella parte 8.

11.5. Il servizio di assistenza è gratuito; non si considerano guasti imputabili ad HAL, a titolo esemplificativo e non esaustivo: sbalzi di tensione, danni causati da agenti atmosferici, interventi e modifiche da parte del Cliente o suo incaricato sull'impianto WiC, malfunzionamento delle parti dell'impianto non fornite da HAL, causa di forza maggiore, caso fortuito, interventi o manutenzione



sulle infrastrutture non di proprietà di HAL, errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente, ecc. In tali ipotesi inoltre nessuna richiesta e/o indennizzo potrà essere rivolta ad HAL in caso di malfunzionamento del Servizio.

La riparazione a titolo gratuito del Servizio dovrà avvenire esclusivamente ad opera di incaricati direttamente da HAL.

11.6. In caso di richiesta di intervento, qualora venga accertato che la rete di HAL è funzionante ovvero che il malfunzionamento non esista o sia indotto da cause imputabili al Cliente e/o non imputabili a HAL, quest'ultima potrà addebitare un importo per l'intervento, previo preavviso scritto. Il costo massimo dell'Intervento a Vuoto sarà specificato nelle condizioni economiche dell'Offerta relativa al Servizio attivato.

12. Responsabilità per i Servizi e indennizzi

12.1. In caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione dei Servizi o risoluzione guasti o di altri impegni contrattuali assunti da HAL e ivi menzionati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi.

12.2. Gli indennizzi saranno corrisposti in maniera automatica (previa segnalazione del ritardo da parte del Cliente) o su esplicita richiesta del cliente, a seconda del tipo di disservizio. Gli indennizzi saranno corrisposti mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità per HAL di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate.

12.3. Gli indennizzi dovuti da HAL su richiesta del Cliente potranno essere da questo richiesti entro 3 (tre) mesi dalla data del disservizio, con comunicazione scritta trasmessa a mezzo PEC o altro mezzo idoneo a garantirne la ricezione.

Sono esclusi gli indennizzi se il Cliente non ha segnalato il disservizio ad HAL entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.

12.4. Non è inoltre previsto alcun indennizzo se il disservizio dipende da:

- a) cause di forza maggiore;
- b) guasti causati da terzi non imputabili a HAL né prevedibili nell'ambito della normale diligenza operativa;



c) causa Cliente, ovvero irreperibilità telefonica e/o indisponibilità della sede del Cliente, laddove
d) l'accesso sia indispensabile per la riparazione;

d) disservizi causati da terzi fornitori non direttamente controllabili da HAL, purché ne sia data immediata comunicazione al Cliente

HAL, inoltre, non risponde di mancati guadagni, perdite commerciali o altri danni indiretti subiti dal Cliente, salvo dolo o colpa grave.

13. Limitazione - sospensione - interruzione del Servizio

13.1. Il Cliente accetta che HAL possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Le interruzioni programmate del Servizio per le manutenzioni ordinarie saranno comunicate al Cliente con almeno 24 ore di anticipo. In tali ipotesi nessuna richiesta di indennizzo potrà essere avanzata da parte del Cliente ad HAL per la limitazione, sospensione, o interruzione del Servizio.

13.2. HAL potrà sospendere, anche parzialmente, in ogni momento l'erogazione del Servizio anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori.

Inoltre, HAL non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità del Servizio causata da un'interruzione, parziale o totale, del servizio fornito da altro Internet Provider, sia per il Servizio Connettività Dati, che per il Servizio Telefonia.

HAL potrà, altresì, sospendere il Servizio qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio del Servizio da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del Servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

13.3. Ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che i servizi forniti con tecnologia FWA mediante l'utilizzo di frequenze in banda libera non dispongono di protezione dalle interferenze e che, pertanto, non può essere offerta garanzia sulla qualità del servizio. Inoltre HAL, per tutti i servizi FWA indipendentemente dal tipo di frequenze utilizzate, non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da interferenze elettromagnetiche non dipendenti da HAL stessa o derivanti da perdita della visibilità tra la BTS di HAL e la sede del Cliente dovute a costruzione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private e/o crescita di vegetazione. Qualora, le cause di indisponibilità permanente del servizio non siano da imputare al Cliente, il contratto si intenderà risolto e null'altro sarà dovuto a HAL salvo restituzione di eventuali apparati e dei canoni pregressi e futuri alle condizioni già specificate. Nelle ipotesi di limitazione, sospensione, interruzione imputabile a fatto e colpa del Cliente, HAL potrà altresì



riservarsi il diritto di considerare risolto il presente contratto, ex art. 1456 c.c., stante quanto riportato nella “clausola risolutiva espressa”.

14. Responsabilità del Cliente nell'utilizzo delle apparecchiature

Il Cliente assume esclusiva responsabilità per: (a) utilizzazione diretta o indiretta di apparecchiature terminali collegate alla rete di HAL, che non siano state vendute da HAL e/o prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla vigente normativa ovvero non conformi ai requisiti tecnici richiesti o comunque differenti da quelle consigliate o fornite da HAL ovvero (b) manomissioni o interventi sugli apparati, sulla configurazione o sulle modalità di erogazione del Servizio, posti in essere da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati per iscritto da HAL.

15. Uso illecito del Servizio – limitazioni responsabilità

15.1. Il Cliente adotterà ogni cautela affinché i Servizi non siano utilizzati per effettuare comunicazioni o attività che cagionino danni o turbative al funzionamento di sistemi informatici o telematici, ad operatori di telecomunicazioni, ad altri utenti in genere, ovvero per diffondere materiale diffamatorio, osceno o che, comunque, violi le leggi ed i regolamenti vigenti o diritti di terzi o sia, comunque, contrario al decoro.

15.2. Il Cliente riconosce che l'uso dei soli Servizi di connettività non garantisce la protezione da tentativi di accesso non autorizzati ai sistemi informatici del Cliente da parte di terzi, senza che nessuna responsabilità possa ascriversi ad HAL per danni cagionati da tali accessi abusivi.

15.3. Il Cliente garantisce che qualunque materiale o messaggio eventualmente immesso sulla rete internet o in aree pubbliche delle reti di telecomunicazioni riconducibile allo stesso è di propria titolarità e/o nella propria disponibilità giuridica e non viola alcun diritto di terzi, in difetto obbligandosi a manlevare e tenere indenne HAL da ogni eventuale conseguenza pregiudizievole dipendente dalle informazioni o dai contenuti diffusi, esonerando espressamente HAL da ogni onere di accertamento o controllo.

15.4. Il Cliente prende, inoltre, atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio contro le norme imperative, l'ordine pubblico e il buon costume o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa, o danno diretto o indiretto a terzi e di tentare di violare comunque il segreto delle comunicazioni private.



Più in particolare è fatto espresso divieto per il cliente di utilizzare tecniche di *mail-spamming* o equivalenti (invio di messaggi di posta elettronica non sollecitati e/o senza espressa autorizzazione del destinatario di qualsivoglia contenuto e verso qualsivoglia destinatario).

15.5. Fermo il diritto di HAL di invocare la risoluzione automatica del contratto in base alla “clausola risolutiva espressa”, è altresì in facoltà di HAL sospendere a propria discrezione il Servizio ogni qualvolta ricorra fondato motivo di ritenere la sussistenza di una violazione degli obblighi del Cliente, in base a quanto previsto dal presente articolo. Il Cliente si impegna a tenere HAL manlevata da qualsiasi pregiudizio derivante dall’uso improprio del Servizio e/o delle apparecchiature.

16. Clausola risolutiva espressa

In caso di cessazione del rapporto per fatto imputabile al Cliente per le ipotesi previste dal presente articolo, anche per inadempimento, saranno applicati gli addebiti specificati al punto 16.3.

16.1. Cause di risoluzione

Oltre ai casi di ritardo o mancato pagamento dei corrispettivi dovuti o di uso improprio del Servizio, HAL avrà facoltà di risolvere il presente Contratto, ai sensi dell’art. 1456 c.c., nel caso in cui il Cliente si renda inadempiente alle obbligazioni contenute nei seguenti articoli:

- a) Art. 4: Oggetto e attivazione dell’ordine;
- b) Art. 10: Corrispettivi, modalità di pagamento e costi insoluti
- c) Art. 11: Malfunzionamenti – servizio di assistenza Clienti – interventi;
- d) Art. 13: Limitazione - sospensione - interruzione del Servizio;
- e) Art. 15: Uso illecito del Servizio – limitazioni responsabilità.

La risoluzione potrà avvenire anche qualora il Cliente venga assoggettato a procedure esecutive o versi in stato di insolvenza.

16.2. Procedura di risoluzione

In tali ipotesi, HAL potrà inviare al Cliente una comunicazione scritta, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, indicando le motivazioni della risoluzione e fornendo la possibilità di regolarizzare la propria posizione, ove possibile. Decorso tale termine senza che il Cliente abbia sanato l’inadempimento, il contratto sarà considerato risolto di diritto.

16.3. Addebito di costi in caso di risoluzione

In caso di risoluzione del contratto per fatto imputabile al Cliente, gli verranno addebitati esclusivamente:



- a) gli eventuali corrispettivi dovuti per i servizi già fruiti fino alla data di cessazione;
- b) gli eventuali costi di disattivazione, che non potranno eccedere le spese giustificate sostenute da HAL Service per la chiusura del contratto, come previsto dalla Delibera AGCOM n. 487/18/CONS;
- c) le eventuali rate residue per l'acquisto di dispositivi o apparati, se previsti contrattualmente, senza applicazione di penali o recupero degli sconti già usufruiti.

Non sarà dovuto alcun ulteriore importo per le mensilità future non ancora maturate.

16.4. Tutela del Cliente

Il Cliente potrà contestare la risoluzione e/o gli addebiti applicati mediante comunicazione scritta a HAL e, in caso di controversia, potrà rivolgersi ai meccanismi di conciliazione previsti dall'AGCOM, secondo le modalità indicate nell'art. 23 delle presenti Condizioni Generali di contratto e sul sito dell'Autorità.

17. Modifiche del Contratto

17.1. HAL potrà modificare le specifiche tecniche del Servizio o dei dispositivi, limitarne le caratteristiche, variarne la configurazione, modificare i profili tariffari o aggiornare le tariffe praticate, nonché variare le condizioni del Contratto, i servizi aggiuntivi e le offerte commerciali, sia in fase di attivazione che nel corso dell'erogazione del Servizio, per i seguenti giustificati motivi (a titolo esemplificativo e non tassativo ed esaustivo):

- a) per comprovate e sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali; a titolo esemplificativo ma non esaustivo: aggiornamenti tecnici della rete e delle proprie infrastrutture, comprese quelle di produzione e di commercializzazione;
- b) per sopravvenuti mutamenti delle condizioni del mercato non prevedibili al momento della conclusione del contratto, nonché per intervenute nuove disposizioni di legge e di regolamenti che vadano ad incidere sull'equilibrio economico contrattuale, siano esse legate ad aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti.

17.2. Le modifiche non potranno comportare un immediato aumento delle tariffe del Servizio o di altri oneri economici a carico del Cliente, ma avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Nello stesso termine decorrente dal ricevimento della comunicazione di variazione, il Cliente potrà comunicare, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o PEC indirizzata a HAL Service - Servizio Clienti, la volontà di recedere dal Contratto, con effetto immediato.

17.3. Le modifiche saranno comunicate, insieme all'informativa sul diritto di recesso, mediante posta elettronica o in fattura con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni, con cura di HAL Service di giustificare le intervenute modifiche e di specificare la data di entrata in vigore delle stesse.

Il Cliente potrà recedere dal contratto o cambiare operatore senza penali né ulteriore costo di disattivazione entro il termine di 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, decorsi i quali senza che il Cliente abbia comunicato il proprio recesso, le modifiche apportate al contratto si intenderanno accettate e il contratto proseguirà alle nuove condizioni.

Il Cliente, tuttavia, non potrà recedere dal Contratto o cambiare operatore nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a Suo vantaggio, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione Europea o nazionale.

Il Cliente si impegna a fornire ad HAL Service un indirizzo di posta elettronica, anche certificata e/o comunque verificabile, circa la riconducibilità alla propria identità.

18. Comunicazioni tra le parti

Il Cliente potrà comunicare con HAL tramite il Portale Cliente come descritto nell'art. 8 o inviando comunicazioni ai recapiti elencati nell'Art.9.

HAL comunicherà con il Cliente tramite i riferimenti da quest'ultimo indicati nella sezione Profilo del Portale Clienti. A tal fine il Cliente si impegna a mantenere i suoi riferimenti e recapiti aggiornati, corretti e completi.

19. Vicende relative al Contratto

19.1. Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla erogazione dei Servizi. In caso di modifica e/o integrazione del Contratto, come disciplinato all'art. 17, saranno applicabili le disposizioni contenute nella versione delle condizioni generali del contratto da ultima comunicata al Cliente e reperibile sul sito web di HAL.

19.2. Il Cliente non potrà cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi a qualsiasi titolo se non previo consenso scritto da HAL, mentre quest'ultima si riserva il diritto di cedere il contratto a terzi, in tutto o in parte e/o avvalersi di partner esterni per l'esecuzione del Servizio.



19.3. Il Cliente assume la responsabilità per la veridicità e correttezza dei dati forniti (relativi anche alla propria identificazione), comunicando tempestivamente le eventuali variazioni degli stessi per tutta la durata del contratto e mantenendo indenne HAL da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti o non veritieri. A tal fine il Cliente è tenuto a fornire un indirizzo di posta elettronica allo stesso intestato.

20. Autorizzazioni del gestore di rete e specifiche tecniche del sistema

Il Cliente prende atto che HAL fornisce il Servizio in ottemperanza alle condizioni delle autorizzazioni amministrative rilasciate dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT), nonché in conformità alla normativa italiana e comunitaria in materia di telecomunicazioni e che il Servizio fornito da o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, è regolato dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate.

Tali normative possono e potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione del Servizio e particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione dello stesso.

21. Registro elettronico log - diritti ed obblighi dell'utente

21.1. Il Cliente prende atto e accetta che HAL provveda a conservare un Registro Elettronico del funzionamento dei servizi di Connettività e Voce (Log e CDR), contenente dati tecnici relativi alla connessione e/o alle numerazioni, tra cui l'indirizzo IP assegnato, gli orari di accesso e disconnessione, inizio e fine sessione e altri dati di traffico, al fine di identificare la provenienza della connessione o della chiamata. Il Log e i CDR sono conservati da HAL o da soggetti terzi appositamente autorizzati nel rispetto della normativa vigente (art. 132 D.Lgs. 196/2003) e per il periodo previsto dalla legge. Il contenuto del Log è riservato. I dati contenuti nel Log sono protetti da misure di sicurezza adeguate e potranno essere comunicati esclusivamente su richiesta dell'Autorità Giudiziaria o di altra Autorità competente.

21.2. In caso di richiesta formale di identificazione da parte dell'Autorità, il Cliente autorizza, ora per allora, HAL a comunicare i dati identificativi necessari e si impegna a collaborare, ove richiesto, nella fornitura di ulteriori chiarimenti.

22. Gestione della rete e uso proprio e corretto

22.1. HAL fornisce il Servizio utilizzando le migliori soluzioni tecnologiche disponibili al momento dell'attivazione. Per garantire un'esperienza di navigazione ottimale per tutti i clienti, potrebbero essere adottate soluzioni tecniche volte a preservare la qualità della rete, specialmente in situazioni di elevato traffico.

Queste misure, applicate solo quando strettamente necessario, sono proporzionate, trasparenti e non discriminatorie e mirano esclusivamente a mantenere l'efficienza della rete nei momenti di maggiore congestione. Una volta ristabilita la normale operatività, le eventuali limitazioni verranno automaticamente rimosse.

22.2. Il Cliente è tenuto a utilizzare il Servizio in modo conforme alle condizioni contrattuali relative all'Offerta scelta, evitando pratiche che possano compromettere la stabilità della rete o arrecare danno agli altri utenti. HAL si riserva il diritto di monitorare il traffico per individuare eventuali anomalie significative o utilizzi non compatibili con il profilo del Servizio attivato.

22.3. Qualora venga rilevato un uso improprio, il Cliente riceverà una comunicazione ufficiale (tramite PEC o raccomandata A/R) con l'invito ad adeguare il proprio comportamento. Se, nonostante le segnalazioni, il Cliente prosegue con un utilizzo scorretto del Servizio, HAL potrà adottare misure proporzionate, come la riduzione temporanea della velocità di navigazione o, nei casi più gravi, la sospensione del Servizio, sempre previa adeguata comunicazione.

23. Reclami - segnalazioni - tentativo di conciliazione

23.1. Il Cliente potrà inoltrare qualsiasi reclamo relativo al Servizio erogato da HAL, o alle attività ad esso correlate inviando comunicazione scritta ai recapiti indicati all'art. 9 o creando un ticket di "Customer Care" nella sezione Contatti del Portale Cliente con causale di apertura "Reclamo". Al reclamo verrà dato riscontro da parte di HAL, entro il termine 30 giorni (art. 7 delibera 255/24/CONS) in senso positivo, accogliendo il reclamo e dando seguito all'attività per la risoluzione del problema contestato, oppure in senso negativo, rigettando il reclamo. In ogni momento, il Cliente avrà diritto di sapere il numero di protocollo del proprio reclamo (ID Ticket), il nome del reparto da cui è stato preso in carico e la tempistica di riscontro allo stesso.

23.2. In caso di rigetto del reclamo e nel caso in cui il Cliente lamenti la violazione di un proprio diritto in relazione al rapporto contrattuale in essere con HAL ed intenda adire l'autorità giudiziaria dovrà preventivamente attivare il Tentativo di Conciliazione nelle sedi territorialmente competenti



(l'elenco è reperibile sul sito www.agcom.it nella sezione relativa al contenzioso tra utenti e operatori o rivolgendosi ad una delle associazioni dei consumatori), così come previsto e disciplinato dall'art. 3 dell'Allegato A della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS e s.m.

Viene espressamente esclusa la necessità di ricorrere al Tentativo di Conciliazione, in caso di azione giudiziaria dovuta al mancato pagamento dei Canoni o altri Crediti di HAL verso il Cliente inadempiente, mentre in caso di contestazione degli stessi, sarà il Cliente il soggetto onerato ad attivare la relativa procedura.

24. Foro competente

Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, applicazione, adempimento, risoluzione del presente contratto, le parti stabiliscono la competenza del Foro di Vercelli fatte salve le tutele per il consumatore previste dal D.Lgs 6 settembre 2005, n. 206 e ss.mm.ii. (Codice del Consumo).

25. Trattamento dei dati personali

25.1. I dati personali del Cliente, acquisiti nell'ambito del presente Contratto, saranno trattati da HAL nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 come modificato.

Il trattamento dei dati è necessario per l'erogazione del Servizio richiesto, per l'adempimento di obblighi contrattuali e di legge, per la gestione amministrativa e tecnica del rapporto, per finalità statistiche (in forma aggregata e anonima), e – ove il Cliente abbia espresso il consenso – per finalità di marketing e comunicazione commerciale.

25.2. Il Cliente può esercitare i propri diritti previsti dagli artt. 15-22 del GDPR (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, portabilità dei dati) utilizzando i seguenti dati di contatto:

- a) via posta ordinaria: HAL Service, Regione Torame 16 – 13011 Borgosesia (VC)
- b) via e-mail: privacy@halservice.it
- c) via tel. numero: 0163 22183

25.3. HAL ha, altresì, provveduto a nominare un Responsabile della protezione dei dati (DPO) contattabile all'indirizzo email: dpo@halservice.it Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati personali, si invita il Cliente a consultare l'Informativa Privacy integrale è disponibile all'indirizzo web <https://wic.mywic.it/privacy-notices/1/preview>



Luogo e data:

Firma:

.....

.....

Clausole Vessatorie

Il Cliente, previa attenta lettura, dichiara espressamente di accettare specificatamente ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c. i seguenti articoli del suesteso contratto, che dichiara di aver letto e precedentemente accettato; 4. Oggetto e attivazione dell'Ordine; 6. Tutela minori / Servizi Controllo Genitoriale ("SPC"); 7. Apparati Hardware; 8. Accesso al Portale Clienti e suo utilizzo; 9. Durata - proroga tacita – recesso e cessazione dei servizi; 10. Corrispettivi, modalità di pagamento e costi insoluti; 11. Malfunzionamenti – servizi di assistenza – interventi; 12. Responsabilità per i Servizi e indennizzi; 14. Responsabilità del Cliente nell'utilizzo delle apparecchiature; 15. Uso illecito del Servizio – Limitazioni responsabilità; 16. Clausola risolutiva espressa; 17. Modifiche del Contratto; 21. Registro elettronico log - diritti ed obblighi dell'utente; 22. Gestione della rete e uso proprio e corretto, 23. Reclami – segnalazioni - tentativo di conciliazione.

Luogo e data:

Firma:

.....

.....