

## 1. Premessa

Qcom Spa è una società con sede in Treviglio (BG), via Roggia Vignola 9, partita iva 02756390163, indirizzo PEC [info@pec.qcom.it](mailto:info@pec.qcom.it), sito internet [www.qcom.it](http://www.qcom.it), attiva nel settore delle comunicazioni elettroniche e in possesso delle autorizzazioni richieste dalle disposizioni normative e regolamentari per la fornitura dei prodotti e Servizi oggetto della "Proposta di Contratto".

## 2. Oggetto e composizione del contratto

Le presenti Condizioni Generali unitamente alla "Proposta di Contratto" ed alle "Condizioni Specifiche del Servizio" regolano i principi generali della fornitura da parte di Qcom dei Servizi offerti ai propri Clienti descritti più nel dettaglio nei documenti sopra citati. In caso di contrasto tra le diverse previsioni l'ordine di prevalenza è il seguente: 1) Proposta di Contratto, 2) Condizioni Specifiche del Servizio, 3) Condizioni Generali di Contratto.

## 3. Definizioni

Le parole e/o espressioni qui di seguito riportate, in forma singolare o plurale, hanno i seguenti significati

**Apparecchiature:** strumenti ed apparati necessari per il collegamento alla rete Qcom, che Qcom abbia attribuito in uso al Cliente o che sia di proprietà del Cliente o comunque nella disponibilità del medesimo;

**Autorità:** si intende sia l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) sia qualsiasi altra Autorità avente il potere di emettere regolamenti relativi ai Servizi offerti da Qcom.

**Cliente:** la persona fisica o giuridica, pubblica o privata, che richiede la fornitura del Servizio per sé stesso e/o per l'Utilizzatore Finale per assolvere le esigenze di comunicazione propria e/o degli Utilizzatori Finali stessi nell'ambito della propria attività imprenditoriale o professionale ovvero di impresa, arte, o professione ovvero istituzionale.

**Condizioni Generali di Contratto (o Condizioni Generali):** i termini e le condizioni qui riportate.

**Condizioni Specifiche del Servizio (o Condizioni Specifiche):** i termini e le condizioni peculiari di ogni singolo Servizio che insieme alle presenti Condizioni Generali di Contratto disciplineranno la fornitura.

**Contratto:** il contratto concluso secondo le modalità di cui all'art. 4 e composto dal presente documento, dalla Proposta di Contratto dalle Condizioni Specifiche del Servizio e dagli eventuali ulteriori allegati definiti dalle Parti.

**Proposta di Contratto:** il modulo compilato con i dati anagrafici e sottoscritto dal Cliente con l'indicazione dei Servizi e dei relativi prezzi per i quali si richiede l'attivazione.

**Servizio:** tutti i Servizi richiesti ed attivati a favore del Cliente e descritti nella proposta di Contratto e successive integrazioni e/o modifiche.

**Usò Pattuito:** un utilizzo del Servizio in conformità di quanto previsto dall'art. 7 delle presenti Condizioni Generali.

**Utilizzatore Finale:** la persona fisica legata al Cliente da un rapporto di lavoro subordinato, di collaborazione professionale e/o commerciale che utilizza il Servizio e le eventuali Apparecchiature concesse in uso al Cliente.

## 4. Conclusione e Attivazione del Contratto

- 4.1. La Proposta di Contratto compilata, sottoscritta e datata dal Cliente, varrà come proposta contrattuale e il Cliente dovrà consegnarla agli incaricati di Qcom o inviarla a Qcom via PEC ovvero sarà trasmessa telematicamente dagli incaricati di Qcom, unitamente a copia dei documenti necessari per la corretta identificazione del Cliente. Una volta ricevuto il Contratto come sopra descritto, lo stesso si intenderà concluso.
- 4.2. Qcom attiverà i Servizi entro i termini specificati nelle Condizioni Specifiche o nella Carta dei Servizi (disponibile sul sito [www.qcom.it](http://www.qcom.it)), salvo il caso di impossibilità tecnico-organizzativa, con particolare riferimento all'esito delle verifiche tecniche che Qcom effettuerà sulla disponibilità del Servizio per il quale il Cliente abbia richiesto l'attivazione. Qcom comunicherà al Cliente tale eventuale impossibilità e le relative motivazioni. Il Cliente prende in ogni caso atto che i tempi di attivazione potrebbero essere più lunghi di quelli stabiliti qualora dovessero verificarsi dei ritardi dovuti, nell'espletamento della relativa procedura, al precedente operatore oppure se diversamente specificato nelle Condizioni Specifiche del Servizio.
- 4.3. Qualora il Cliente risultasse essere sottoposto a procedure concorsuali o iscritto al registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive e non fornisse le garanzie eventualmente richieste da Qcom ai sensi dell'art. 10 Qcom si riserva di non concludere il Contratto e non attivare i Servizi. Qcom si riserva analoga facoltà nei confronti del Cliente che risulti essere stato inadempiente in passato verso la stessa Qcom fintantoché non venga sanato l'inadempimento.
- 4.4. Il Cliente può acquistare in qualsiasi momento gli ulteriori Servizi collegati, ovvero quelli che Qcom deciderà di offrire in futuro mediante la sottoscrizione della Proposta di Contratto relativa ai Servizi richiesti che ne definirà anche la durata.

## 5. Durata, proroga tacita e recesso

- 5.1. La durata minima del Contratto è di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di attivazione o dalla eventuale successiva data di ricontrattualizzazione commerciale dello stesso, salvo diversa durata specificata nella Proposta di Contratto. In tutti i casi, alla scadenza, il Contratto si intenderà rinnovato tacitamente per un periodo di 12 (dodici) mesi, salvo disdetta da inviarsi mediante lettera raccomandata AR oppure via PEC ai contatti definiti all'art. 22 almeno 30 (trenta) giorni dalla scadenza del Contratto. In ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nell'Area Riservata Quanto accessibile dal sito [www.qcom.it](http://www.qcom.it), è possibile consultare tutta la documentazione contrattuale relativa al Cliente inclusi i dettagli dei Servizi attivi e le relative scadenze.
- 5.2. Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto in qualunque momento mediante disdetta da inviarsi con le modalità di cui all'art. 5.1. L'eventuale passaggio ad altro Operatore avverrà nei limiti temporali previsti dalle procedure applicate fra gli Operatori e disciplinate con provvedimento dell'AGCOM in materia.
- 5.3. Qualora il Cliente esercitasse il recesso con efficacia antecedente alla prima scadenza contrattuale o a quella pattuita ("Recesso Anticipato"), Qcom potrà richiedere il pagamento delle spese giustificate dai costi sostenuti, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo i costi di disattivazione e investimenti sostenuti anticipatamente. Tali spese sono dettagliate nelle Condizioni Specifiche del Servizio. Nel caso di recesso esercitato con efficacia

successiva alla prima scadenza contrattuale saranno invece addebitati al Cliente i soli costi di disattivazione del Servizio che sono specificati nelle relative Condizioni Specifiche.

- 5.4. Alla disdetta o cessazione del Contratto, per qualunque causa, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a Qcom entro 30 (trenta) giorni le Apparecchiature concessegli in uso. In caso di mancata restituzione, il costo delle Apparecchiature sarà integralmente addebitato al Cliente in base alle tariffe del listino Qcom in vigore al momento e accessibile chiamando il Servizio Clienti al numero gratuito 800 121 997. Resta inteso che Qcom non sarà comunque tenuta al ripristino dei locali nei quali dette Apparecchiature fossero state installate o a simili incombenze, che rimarranno a carico esclusivo del Cliente.
- 5.5. In caso di disdetta, secondo le modalità di cui all'art. 5.1, Qcom provvederà a disattivare i Servizi entro trenta giorni dalla ricezione della raccomandata AR oppure dalla PEC, così come cesserà il trattamento dei dati del Cliente (eccezion fatta per il trattamento di quei dati strettamente necessari per completare l'esecuzione del Contratto). In ogni caso Qcom non sarà tenuta al rimborso dei canoni fatturati in date antecedenti a quella di ricezione della comunicazione di recesso.
- 5.6. Allorché il recesso, per espressa indicazione del Cliente, riguardi soltanto uno o più dei Servizi attivati, il Contratto continuerà ad avere vigore per i Servizi non menzionati nella disdetta, sempre che ciò sia tecnicamente possibile, salvo che la cessazione non dipenda da morosità o comunque inadempimento del Cliente.
- 5.7. Nel caso in cui venga concordata contrattualmente una variazione di listino, un upgrade del Servizio (ad esempio un aumento di velocità della linea dati), un trasloco di sede oppure una variazione di denominazione sociale, la data di inizio del Contratto non sarà modificata, salvo le eccezioni eventualmente dettate nella Proposta di Contratto. Quindi al fine del calcolo della durata descritta al punto 5.1 farà fede la data di inizio e non di variazione del Servizio.
- 5.8. Nel caso in cui, sulla base di un esame tecnico di fattibilità, la fornitura del Servizio non possa essere erogata, oppure sopravvenisse in corso di contratto un'impossibilità di erogazione del Servizio, Qcom ne darà tempestiva comunicazione al Cliente ed il Contratto si intenderà risolto, senza che sia dovuto il pagamento di alcuna penale o indennizzo.

## 6. Garanzia

- 6.1. Le Apparecchiature sono coperte da garanzia contro i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà dare comunicazione immediata a Qcom. La garanzia non copre: a) gli eventuali danni cagionati dai dispositivi o da una errata utilizzazione degli stessi; b) gli interventi, le riparazioni o le manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da Qcom; c) la rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili; d) il danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente o a negligenza o difetto di manutenzione o interruzioni di elettricità o a eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici o di uso dei dispositivi in difformità dalle istruzioni ricevute. La garanzia del produttore, salvo eccezioni, non è inclusiva degli interventi di manodopera necessari alla sostituzione degli apparati venduti: in questo caso sarà quindi addebitato un corrispettivo calcolato in base alle tariffe orarie della manodopera del listino Qcom in vigore al momento e accessibile chiamando il Servizio Clienti al numero gratuito 800 121 997.
- 6.2. Le Apparecchiature concesse in comodato d'uso al Cliente restano di proprietà di Qcom che s'impegna a garantire sui prodotti la manutenzione correttiva gratuita, ad eccezione dei casi di esclusione della garanzia specificati al punto 6.2. Il Cliente si obbliga a mantenerle libere da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare le Apparecchiature ricevute con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro perimento o deterioramento che ecceda l'uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi per alcun titolo o causa le Apparecchiature ricevute e a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo le stesse per eseguirvi interventi di qualsiasi natura.
- 6.3. Il Cliente si impegna a utilizzare le Apparecchiature rispettando le istruzioni fornite da Qcom. Quest'ultima si riserva altresì la possibilità di concedere in uso al Cliente, proprie Apparecchiature tecniche per il collegamento alla rete Qcom. In quest'ultimo caso la fornitura delle Apparecchiature avverrà secondo le condizioni economiche indicate nella Proposta di Contratto e/o nelle Condizioni Specifiche del Servizio.
- 6.4. In caso di Apparecchiature e prodotti in vendita, Qcom si riserva la proprietà dei Prodotti fino all'integrale pagamento del prezzo di acquisto concordato e degli oneri fiscali dovuti. Trascorsi inutilmente i termini del pagamento, Qcom potrà, senza pregiudicare ogni altro suo diritto e senza necessità di messa in mora, risolvere il Contratto e riprendere il possesso dei Prodotti a spese del Cliente.
- 6.5. Il Cliente avrà facoltà di pagare il prezzo di acquisto concordato attraverso la stipula di un contratto di locazione operativa con società terza, previa accettazione da parte di quest'ultima. In questo caso la proprietà dei prodotti oggetto del Contratto rimarrà in capo alla società di locazione operativa con la quale si è sottoscritto specifico contratto. Per i termini e le condizioni di locazione si rimanda integralmente al contratto stipulato con la società di locazione operativa. Sono a carico del Cliente le conseguenze di eventuali ritardi nell'installazione e/o di interruzioni nel funzionamento dei prodotti, dovute a non conformità dei locali e delle relative attrezzature.
- 6.6. Nel caso di comodato d'uso, Qcom si riserva il diritto di modificare o sostituire, a propria cura e spese, le Apparecchiature, o parte di esse, per esigenze del Servizio o allo scopo di migliorare lo stesso. Il Cliente consentirà a Qcom libero accesso alle Apparecchiature e alle sue sedi e/o uffici al fine di consentirle di fornire il Servizio e di adempiere al Contratto. Qcom potrà, durante il periodo di validità del Contratto, effettuare verifiche e controlli in ordine al corretto uso e disponibilità degli apparati forniti al Cliente accedendo presso i locali e sedi del Cliente durante l'ordinario orario di attività lavorativa. Qcom potrà altresì incaricare propri consulenti e/o esperti, muniti di documento di riconoscimento, per l'effettuazione di tali controlli, nonché per eseguire gli interventi di manutenzione, accollandosene ogni onere e responsabilità. Il Cliente autorizza sin d'ora Qcom a svolgere tali verifiche e controlli.
- 6.7. Ogni spesa necessaria ad attrezzare adeguatamente i locali e le apparecchiature del Cliente secondo i parametri e le indicazioni fornite da Qcom sarà ad esclusivo carico del Cliente. Fatto salvo quanto diversamente indicato nel Contratto, il Cliente dovrà formulare specifica richiesta scritta a Qcom al fine di effettuare traslochi e/o spostamenti e/o variazioni degli apparati di proprietà di Qcom, necessari per la fornitura del Servizio. Il Cliente è sempre tenuto a comunicare immediatamente, e comunque non oltre le ventiquattro ore, a Qcom la richiesta di effettuare interventi sugli apparati forniti da Qcom per la corretta prestazione del Servizio. Gli eventuali danneggiamenti arrecati agli apparati di proprietà di Qcom, ma a disposizione del Cliente, ovvero alla piattaforma, causati in conseguenza della mancata tempestiva comunicazione di cui al presente punto, saranno considerati di esclusiva responsabilità del Cliente. Pertanto in tali casi, ove da detti danneggiamenti derivassero errati o difettosi funzionamenti o interruzioni nella fornitura del Servizio, Qcom non potrà esserne considerata responsabile.
- 6.8. Il Cliente, qualora si rendesse necessario, dovrà intervenire a proprie spese alla configurazione dei propri apparati (ad esempio Firewall e Switch), al fine di assicurarsi l'operatività dei Servizi assunti da Qcom.

- 6.9. Qcom si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., mediante raccomandata AR oppure PEC, nel caso in cui il Cliente non adempia anche ad una sola delle seguenti obbligazioni: a) mancate e/o incomplete e/o non corrette dichiarazioni relative alla presenza di rischi specifici nei locali; b) mancata o non corretta predisposizione dei locali; c) ritardato o mancato pagamento del prezzo di acquisto. In caso di risoluzione del Contratto, Qcom avrà facoltà di trattenere a titolo di indennizzo gli importi già versati dal Cliente a titolo di anticipo sul prezzo di acquisto dei Prodotti, fermo restando il diritto di Qcom, ad ogni eventuale ulteriore risarcimento. In caso di risoluzione del Contratto il Cliente, laddove non abbia provveduto all'integrale pagamento del prezzo di acquisto secondo i termini e le modalità di cui al precedente articolo 6.4 dovrà restituire a Qcom i Prodotti sostenendone le spese per il ritiro da parte di quest'ultima.

## 7. Obbligazioni del Cliente nell'utilizzo dei Servizi

Fatto salvo ogni altro obbligo previsto dalla legge o dal Contratto, il Cliente s'impegna per tutta la durata del Contratto a: a) utilizzare i Servizi in conformità a tutte le vigenti disposizioni legislative e regolamentari e a non utilizzare il Servizio per fornire prestazioni contrarie a norme imperative all'ordine pubblico e al buon costume o che possano ledere la funzionalità della rete di Qcom; b) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare o mettere in circolazione, attraverso i Servizi, informazioni, dati e/o materiali osceni, blasfemi, diffamatori o lesivi dei diritti dei terzi o in violazione delle leggi e regolamenti di settore e a non consentire a terzi l'utilizzo del Servizio per le finalità anzidette; c) non violare attraverso i Servizi o nelle richieste di registrazione a dominio, diritti di proprietà intellettuale e industriale di terzi, non danneggiare o violare i segreti della corrispondenza e non violare la privacy di altri utenti della rete; d) utilizzare i Servizi esclusivamente nell'ambito della propria attività e a non rivenderli a terzi; e) preservare con diligenza le credenziali che gli saranno assegnate (codici e password) assumendosi le responsabilità conseguenti ad utilizzi propri e di terzi nei confronti di altri Clienti o di Qcom; f) comunicare a Qcom eventuali variazioni dei propri dati identificativi (a titolo esemplificativo ragione sociale, indirizzo, numero telefonico) con almeno 5 (cinque) giorni lavorativi di preavviso anche al fine di evitare sospensioni o interruzioni del Servizio.

## 8. Manleva e responsabilità del Cliente

Il Cliente sarà direttamente responsabile nei confronti di Qcom per le eventuali violazioni delle obbligazioni del presente Contratto, mantenendo indenne Qcom da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese subite, anche legali, o sostenute da Qcom, manlevando quest'ultima da ogni azione, ragione o pretesa avanzate da terzi conseguenza delle violazioni o inosservanze compiute dal Cliente o riconducibili a suoi comportamenti e/o omissioni. Qcom non sarà responsabile dei contenuti dei Servizi offerti dal Cliente a terzi né delle transazioni che tramite esso dovessero avvenire: il Cliente pertanto manleva Qcom da qualsiasi responsabilità al riguardo, impegnandosi a rifondere alla stessa eventuali danni o spese conseguenza di azioni o pretese contro di essa promosse o avanzate a causa dei Servizi resi dal Cliente attraverso il Servizio. Qcom non sarà responsabile (a tal fine il Cliente espressamente manleva Qcom) per l'eventuale violazione dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, posta in essere dal Cliente attraverso l'utilizzo del Servizio. Qcom non sarà responsabile per le realizzazioni ed opere effettuate secondo le istruzioni del Cliente e in conformità alle specifiche dallo stesso richieste. Pertanto ove tali realizzazioni violassero diritti di terzi, taciuti dal Cliente a Qcom, sarà esclusiva responsabilità di quest'ultimo provvedere al risarcimento di eventuali danni richiesti anche nei confronti di Qcom. A tal fine il Cliente manleva Qcom verso qualsiasi pretesa di terzi conseguenza della violazione dei loro diritti. Il Cliente assume esclusiva responsabilità in caso di utilizzazione di apparati di terminazione di rete o di sicurezza privi dell'omologazione o dell'autorizzazione stabilita dalla vigente normativa, ovvero non conformi ai requisiti tecnici richiesti o comunque diversi da quelli forniti da Qcom. Nel caso di uso improprio dei Servizi ai sensi di quanto sopra, Qcom potrà risolvere il presente Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del c.c.

## 9. Corrispettivi, fatturazione e pagamenti

- 9.1. Per tutti i Servizi forniti, il Cliente corrisponderà a Qcom i canoni e i prezzi vigenti alla data della sottoscrizione della Proposta di Contratto e indicati nella stessa. Il canone del Servizio decorrerà dall'attivazione dello stesso. Fatto salvo quanto previsto al successivo art. 11, Qcom potrà apportare modifiche ai canoni e prezzi dei Servizi erogati in senso migliorativo per il Cliente.
- 9.2. Qcom invierà, salvo una diversa richiesta del Cliente, le proprie fatture in formato elettronico presso l'indirizzo di posta elettronica specificato dal Cliente in sede di sottoscrizione della Proposta di Contratto. Qcom emetterà le proprie fatture, addebitando l'eventuale importo previsto quale contributo spese di invio e di incasso, secondo l'intervallo temporale indicato nella Proposta di Contratto e il Cliente dovrà pagare l'importo delle fatture secondo i termini e le modalità indicati. Qcom si riserva il diritto di posticipare la data di fatturazione rispetto a quella indicata nel Contratto nel caso in cui l'addebito a carico del Cliente risultasse di importo inferiore ad euro 5 (cinque). Qualora il Cliente non raggiungesse tale soglia Qcom potrà emettere una fattura complessiva di importo minimo di euro 5 (cinque) anche in caso di spesa inferiore al predetto importo non più di due volte l'anno. Qcom si riserva altresì il diritto di anticipare la data di fatturazione rispetto a quella indicata nel Contratto nel caso in cui l'addebito a carico del Cliente fosse superiore al consumo medio del Cliente ovvero evidenziasse un livello anomalo di traffico rispetto al consumo medio della Clientela di Qcom. Nel caso in cui intenda contestare la fattura, il Cliente potrà attivare la procedura di reclamo di cui all'art. 14 o utilizzare ogni altro strumento di tutela disciplinato dalla normativa vigente, pagando regolarmente gli importi indicati in fattura che non siano contestati.
- 9.3. In caso di ritardato pagamento, anche parziale, saranno applicati sugli importi non pagati dal Cliente un interesse di mora calcolato secondo i tassi di cui al D.Lgs 231/2002. Resta salva la facoltà per Qcom di richiedere gli importi previsti dal D.Lgs. 231/2002 a titolo di rimborso dei costi sostenuti per il recupero delle somme non tempestivamente corrisposte.
- 9.4. In caso di ritardo del Cliente nel pagamento delle fatture relative all'erogazione dei Servizi, Qcom invierà al medesimo per iscritto un sollecito al pagamento. Ove anche detto sollecito rimanga senza effetto, Qcom si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione dei Servizi nelle successive 48 (quarantotto) ore, salvo attivarsi per il recupero del credito. La sospensione, ove tecnicamente possibile, sarà limitata al Servizio per il quale non è stato effettuato il pagamento. La riattivazione del Servizio sospeso avverrà entro il giorno lavorativo successivo a quando si avrà evidenza presso la banca di Qcom dell'avvenuto pagamento dell'intero importo dovuto. Qcom si riserva di addebitare al Cliente un costo di euro 20 (venti) per la riattivazione dei Servizi. Qcom si riserva, inoltre, di addebitare eventuali spese di insoluto pari a euro 10 (dieci).
- 9.5. Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro quindici giorni dall'avvenuto sospensione, Qcom potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvi ulteriori rimedi di Legge. In detto caso, a seguito della risoluzione del Contratto, Qcom si riserva la facoltà di richiedere il pagamento dei costi di disattivazione del Servizio così come specificati nelle Condizioni Specifiche.
- 9.6. Fatta salva l'ipotesi di parziale contestazione della fattura, in caso di pagamento parziale, Qcom potrà limitare o sospendere il Servizio secondo

quanto stabilito nel presente articolo e nel successivo art.10.

- 9.7. In caso di mancata fatturazione nei periodi stabiliti e in presenza di recuperi di periodi di competenza arretrati, il Cliente ha la possibilità di richiedere, per i soli periodi arretrati, pagamenti rateizzati senza interessi, per periodi pari al ritardo di fatturazione.

## **10. Deposito cauzionale**

- 10.1. Qcom potrà richiedere al Cliente il versamento di un congruo deposito cauzionale infruttifero o un suo adeguamento rispetto alla somma eventualmente richiesta in precedenza, qualora il Cliente abbia dato luogo a irregolarità o ritardi nel pagamento degli importi dovuti, oppure qualora il medesimo abbia effettuato un utilizzo dei Servizi che comporti un livello anomalo di traffico rispetto al consumo abituale del Cliente, ovvero qualora il deposito cauzionale appaia totalmente o parzialmente escusso da Qcom ai sensi delle presenti Condizioni Generali.
- 10.2. In caso di mancato tempestivo adempimento di quanto disposto al punto 9.1 da parte del Cliente, e dopo aver contattato il medesimo al fine di controllare che lo stesso sia consapevole del traffico anomalo effettuato o dell'inadempimento in essere, Qcom potrà sospendere l'erogazione dei Servizi informandone immediatamente il Cliente. In seguito all'avvenuto adempimento da parte del Cliente, Qcom riattiverà il Servizio sospeso. Qualora il Cliente non adempia entro 7 (sette) giorni dalla comunicazione dell'avvenuta sospensione Qcom potrà esercitare la facoltà di cui al successivo art. 16.,
- 10.3. Per gli importi non pagati e non contestati ai sensi dell'art. 14, Qcom potrà rivalersi sulle somme eventualmente corrisposte dal Cliente a titolo di deposito cauzionale.
- 10.4. In caso di cessazione del presente Contratto e dopo l'integrale pagamento da parte del Cliente di tutti gli importi dovuti, Qcom restituirà al Cliente le somme corrisposte a titolo di deposito cauzionale entro 30 (trenta) giorni dalla data di cessazione del Contratto.

## **11. Modifiche durante l'erogazione**

- 11.1. Qcom potrà modificare - per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali - le specifiche tecniche e i corrispettivi dei Servizi nonché le presenti Condizioni Generali, indicandole al Cliente tramite idonea campagna informativa. Qualora le modifiche comportassero un aumento del corrispettivo per il Servizio o degli altri oneri economici a carico del Cliente, esse diverranno efficaci decorsi trenta giorni dalla ricezione della comunicazione da parte del Cliente. Il Cliente potrà, entro lo stesso termine, recedere dal Contratto senza alcun onere mediante lettera raccomandata AR oppure PEC da inviarsi a Qcom, con effetto dalla data di ricezione della stessa. In mancanza di recesso comunicato con le modalità e nei termini sopra previsti, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.
- 11.2. Il Cliente prende atto che l'erogazione dei Servizi avverrà esclusivamente presso il domicilio e/o la sede indicata all'atto della stipula del Contratto. Di conseguenza, in caso di successivi trasferimenti del domicilio e/o della sede, che dovranno comunque essere comunicati a Qcom dal Cliente con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni, Qcom provvederà allo spostamento dell'impianto e alle altre attività necessarie all'erogazione del Servizio nel nuovo domicilio e/o sede solo previa verifica tecnica della fattibilità dell'intervento e provvedendo ad addebitare al Cliente i relativi costi, preventivamente comunicati. Resta inteso che Qcom non assume alcuna responsabilità in ordine ai tempi tecnici necessari per il trasferimento del Servizio.

## **12. Cessione del Contratto**

Qcom avrà il diritto di cedere a terzi il presente Contratto, o parte di esso, in ogni momento. Il Cliente non potrà cedere il Contratto a terzi senza il preventivo consenso scritto di Qcom.

## **13. Segnalazioni e riparazione guasti**

- 13.1. Cliente dovrà comunicare a Qcom eventuali difetti nell'erogazione e/o nel funzionamento dei Servizi per iscritto all'indirizzo email [staff@qcom.it](mailto:staff@qcom.it), oppure telefonicamente al Servizio Clienti chiamando il numero gratuito 800 121 997, in un orario compreso tra le ore 8.00 alle ore 19.30 dal lunedì al sabato.
- 13.2. Qcom ripristinerà il regolare funzionamento dei Servizi entro i due giorni lavorativi se non diversamente previsto dalle CSS, successivi alla segnalazione del guasto da parte del Cliente. Resta in ogni caso inteso che il tempo di ripristino ivi indicato non si applica in caso di: a) cause di forza maggiore; b) malfunzionamenti e/o guasti causati da terzi ovvero per fatto o apparati di proprietà del Cliente; c) indisponibilità del Cliente, laddove l'accesso presso la sua sede e/o il suo domicilio sia indispensabile per l'esecuzione dell'intervento; d) linee poste in aree speciali o località disagiate. Qualora il guasto o il disservizio sia riconducibile alla rete di accesso, Qcom si impegna ad avvisare tempestivamente l'operatore di accesso, affinché quest'ultimo possa provvedere a risolvere prontamente il problema denunciato. Qcom non potrà in ogni caso essere ritenuta responsabile ove, pur avendo essa tempestivamente chiesto l'intervento dell'operatore di accesso, il problema segnalato dal Cliente non sia stato risolto.
- 13.3. Il ripristino del Servizio è gratuito salvo i casi in cui il guasto sia imputabile direttamente o indirettamente al Cliente oppure riguardi un bene strumentale di proprietà dell'Utente.
- 13.4. Qcom potrà non eseguire le modifiche richieste dal Cliente quando ciò possa comportare danneggiamenti all'integrità della rete o al suo corretto funzionamento.
- 13.5. Nel caso in cui le richieste di modifica provengano da Cliente moroso, Qcom provvederà a soddisfare le richieste soltanto dopo che sia stata sanata la morosità.
- 13.6. Tutti gli interventi relativi al funzionamento dei Servizi potranno essere eseguiti soltanto da Qcom o da terzi incaricati da Qcom, muniti di tesserino di riconoscimento.
- 13.7. In caso di intervento tecnico on-site Qcom invierà alla mail di fatturazione del Cliente un report delle attività compiute e la loro durata. Il Cliente potrà, nei tempi indicati nella predetta mail, segnalare eventuali errori nel report. In mancanza di segnalazione il report si intenderà accettato.

## **14. Reclami e rimborsi**

- 14.1. Il Cliente potrà immediatamente inviare le richieste di rimborso o di indennizzo o i reclami relativi alla fatturazione con ogni mezzo (via posta, tel, e-mail o fax), purché confermati con successiva lettera raccomandata AR oppure PEC ai riferimenti di cui all'art. 22.
- 14.2. Qcom esaminerà il reclamo e fornirà un riscontro al Cliente entro i tempi definiti nella Carta dei Servizi di Qcom reperibile sul sito [www.qcom.it](http://www.qcom.it). Effettuate le opportune verifiche, Qcom liquiderà il rimborso o l'indennizzo, ove dovuto, direttamente al Cliente o mediante accredito in fattura. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Qcom, entro il termine indicato, informerà il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica.
- 14.3. Qualora il Cliente non fosse soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso, lo stesso potrà ottenere, dietro richiesta scritta, la documentazione relativa alle verifiche svolte da Qcom per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al seguente art. 18.
- 14.4. Qualora il Cliente avesse esperito le procedure previste nel presente articolo e, entro trenta giorni dal ricevimento da parte di Qcom della comunicazione di cui all'art. 14.1, non fosse stato posto rimedio ad eventuali difetti di funzionamento che impediscano totalmente l'utilizzo dei Servizi, il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità di cui all'art. 5 e con effetto dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso.
- 14.5. In caso di reclamo riferito alla fatturazione per eventuale traffico anomalo, il Cliente dovrà far pervenire una contestazione formale non oltre il primo mese dall'emissione della fattura stessa. Il reclamo dovrà essere trasmesso tramite lettera raccomandata AR oppure PEC all'indirizzo specificato all'art. 22. La presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento degli importi non contestati nei termini di scadenza indicati e di quelli contestati nel caso in cui il reclamo si intenda respinto o archiviato.

## 15. Condizione risolutiva

Il Contratto si risolverà di diritto nel caso in cui il Cliente venga sottoposto a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali, divenga in ogni caso insolvente o ceda i beni ai creditori, subisca un sequestro o altra forma di vincolo sui propri beni o venga messo in liquidazione, volontariamente o coattivamente, salvo che Qcom decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

## 16. Clausola risolutiva espressa

In caso di inadempimento da parte del Cliente alle disposizioni di cui ai punti 7a e 7b 7c e nelle ipotesi di cui ai punti 10.2 delle presenti Condizioni Generali, Qcom potrà risolvere il contratto ex art. 1456 c.c. mediante comunicazione scritta al Cliente dell'intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno.

## 17. Limitazioni di responsabilità

- 17.1. Qcom non potrà essere considerata responsabile verso il Cliente, i soggetti ad esso direttamente o indirettamente connessi o i terzi -salvi i casi di proprio dolo o colpa grave-, per i danni, le perdite, gli esborsi e i costi da questi eventualmente sopportati in caso di sospensione, interruzione, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da: a) difettoso o errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente; b) difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente; c) effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da Qcom di interventi e/o manomissioni sui Servizi e sulle Apparecchiature; d) forza maggiore o caso fortuito (ad esempio, eventi quali esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, scioperi, ecc.); e) interruzione totale o parziale dei Servizi di accesso locale o di terminazione della chiamata forniti da altro operatore di telecomunicazioni; f) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza e infortunistica; g) per i Servizi per i quali è necessaria la connessione internet, guasti alla rete locale a cui venga collegata la linea per la connessione a internet o indisponibilità del Servizio di connessione causata da interruzione totale o parziale dei Servizi forniti da altri operatori di telecomunicazioni; h) cattivo funzionamento dei Servizi forniti da altro operatore di telecomunicazioni, nei casi in cui Qcom si limiti ad agire nella veste di semplice rivenditore dei Servizi forniti da altro operatore.
- 17.2. In nessun caso Qcom sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali, danno all'immagine o altri danni indiretti di qualsiasi natura, limitandosi la responsabilità di Qcom al solo danno emergente e nei limiti di quanto stabilito nella Carta dei Servizi di Qcom pubblicata sul sito internet [www.qcom.it](http://www.qcom.it).
- 17.3. Per quanto non espressamente previsto nelle presenti Condizioni Generali si rinvia alle vigenti norme di legge.

## 18. Risoluzione controversie e foro competente

Al presente contratto si applica la legge italiana. I Clienti che lamentino la violazione di un proprio interesse o diritto proveniente dal presente Contratto o dalle norme in materia di telecomunicazioni attribuite alla competenza dell'Autorità per la Garanzie delle Comunicazioni e che intendano agire in giudizio, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della Delibera 203/18/CONS art. 3. Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere esperito dinanzi al Corecom competente tramite la piattaforma Concilia Web. Durante il tentativo obbligatorio di conciliazione e fino al termine del procedimento, sono sospesi i termini per agire in sede giurisdizionale. In caso di esito negativo, ai sensi dell'art. 14 Delibera 203/18/CONS il Cliente potrà chiedere al Corecom competente di definire la controversia con provvedimento vincolante. Per qualsiasi controversia riguardante la interpretazione e la esecuzione del presente Contratto e nel caso di ricorso in sede giurisdizionale, sarà competente esclusivamente il Foro di Bergamo.

## 19. Nullità

Nel caso in cui uno o più articoli delle presenti Condizioni Generali dovessero risultare contrari a norme inderogabili di legge, o comunque dovessero essere dichiarati nulli o annullati, i rimanenti articoli rimarranno in vigore per conservare, per quanto possibile, lo scopo e lo spirito del Contratto.

Gli articoli del Contratto che dovessero essere dichiarati contrari a norme di legge o, comunque, dichiarati nulli o annullati, verranno sostituiti con altre clausole legalmente consentite che permetteranno di dare al Contratto un contenuto il più vicino possibile a quello originariamente voluto e che assicureranno un'esecuzione del medesimo conforme al suo spirito ed al suo scopo.

## 20. Protezione dei dati personali

- 20.1. La presente informativa è resa ai Clienti, persone fisiche, o ai referenti dei Clienti i cui dati personali, sono trattati da Qcom, in ragione della stipula del Contratto.
- 20.2. Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento 2016/679/UE si informa l'interessato che i dati personali raccolti in occasione della stipula del contratto di fornitura di servizi e durante l'esecuzione dello stesso sono trattati per le seguenti finalità.
- 20.3. I dati personali saranno trattati per le seguenti finalità: a) gestire il rapporto contrattuale e adempiere a quanto in esso prescritto. Il trattamento è necessario per l'esecuzione del contratto; b) adempiere agli obblighi fiscali e contabili. Il trattamento è necessario per rispettare gli obblighi di legge; c) adempiere agli obblighi a cui sono soggetti i fornitori dei servizi di comunicazione. Il trattamento è necessario per rispettare gli obblighi di legge; d) prevenire frodi, anche informatiche. Il trattamento è necessario per proteggere i servizi erogati da operazioni fraudolente poste in essere anche da terzi; e) promuovere via mail servizi analoghi a quelli oggetto del contratto, fatto salvo il diritto di opporsi in qualsiasi momento a tale trattamento, cliccando sul link "Cancellazione" incluso nella comunicazione ricevuta. Il conferimento dei dati raccolti è necessario per l'esecuzione del contratto e in loro mancanza il titolare si trova nell'impossibilità di adempiervi.
- 20.4. I dati sono comunicati a: a) enti pubblici e privati quando ciò risulti necessario per obbligo di legge, di regolamento o normativa comunitaria; b) soggetti terzi a cui Qcom affida lo svolgimento di determinate attività quali ad esempio adempimenti fiscali, servizi informatici. Tali soggetti sono nominati responsabili del trattamento. I dati personali relativi agli Alias raccolti nell'elenco tenuto ai sensi del comma 1 art. 5 della delibera 42/13/CIR vengono comunicati a chiunque ne faccia richiesta per la verifica della provenienza dei messaggi sms ricevuti.
- 20.5. L'interessato può richiedere la pubblicazione dei suoi dati personali negli elenchi telefonici ai sensi della disciplina normativa e regolamentare in materia. A tale scopo Qcom comunicherà i dati forniti dal Cliente alla Base Dati Unica (c.d. DBU).
- 20.6. Il periodo di conservazione dei dati è indicato nel documento Data Retention Period reperibile al link [www.qcom.it/privacy-policy](http://www.qcom.it/privacy-policy).
- 20.7. L'interessato ha il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi e la limitazione del trattamento. Ha, inoltre, il diritto di opporsi al trattamento dei dati personali e il diritto alla portabilità degli stessi. L'interessato ha, infine, il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.
- 20.8. Il titolare del trattamento è: Qcom spa, via Roggia Vignola 9, Treviglio tel.0363 47905, [info@qcom.it](mailto:info@qcom.it). Il Responsabile della protezione dei dati può essere contattato all'indirizzo e-mail [dpo@qcom.it](mailto:dpo@qcom.it).

## 21. Gestione degli interventi nel rispetto della sicurezza (D.Lgs. n. 81/2008)

Il Cliente si obbliga a dichiarare la presenza di rischi specifici ai sensi del D.Lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, ed a fornire copia dei regolamenti e delle procedure interne approntati, con particolare riferimento alla disposizione dei locali ed ai rischi connessi all'impianto elettrico, unitamente al documento informativo generale in materia di direttive, procedure e raccomandazioni a tutela della sicurezza sul lavoro. Si impegna a predisporre ed attuare, nell'ambito dell'esatta esecuzione della prestazione, tutte le misure di sicurezza necessarie a garantire e tutelare l'incolumità e la salute delle persone, in modo da prevenire ogni possibile situazione di fatto anche potenzialmente lesiva della sicurezza. Il Cliente comunicherà inoltre qualunque modifica, disposizione attuativa o diversa specificazione normativa o regolamentare, direttamente attinente alle misure di sicurezza da rispettare nell'esecuzione del Contratto di cui lo stesso sia venuto a conoscenza e che dovesse intervenire prima dell'inizio delle attività o durante l'esecuzione delle stesse, rispondendo, in difetto, per il risarcimento di tutti i danni che dovessero derivare a Qcom, anche a titolo di sanzione, per effetto della mancata attuazione delle misure di prevenzione e protezione.

## 22. Contatti

Tutte le comunicazioni scritte da inviarsi a Qcom dovranno essere spedite ai seguenti riferimenti:

1. Mezzo raccomandata AR: Qcom S.p.A., Servizio Clienti, via Roggia Vignola, 9, 24047 Treviglio (BG)
2. Mezzo PEC: [info@pec.qcom.it](mailto:info@pec.qcom.it)