

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO - "Allegato A"

Ai fini dell'interpretazione del Contratto, i seguenti termini ed espressioni avranno il significato di seguito indicato:

"Apparecchiature": tutte le apparecchiature di proprietà di Nibble, installate presso il Sito, incluso il collegamento del Sito alla Rete Nibble, o presso il Data Center di Nibble.

"Cause di Forza Maggiore": qualsiasi evento al di fuori del ragionevole controllo di Nibble, inclusi eventi straordinari ed imprevedibili, atti dell'autorità civile o militare, interventi governativi, incendi, esplosioni, inondazioni, terrorismo, scioperi, turbative industriali, mancanza di materie prime o di fonti energetiche.

"Data Center": struttura utilizzata per ospitare i sistemi informatici, quali server, storage ed apparati di telecomunicazioni.

"Data Effettiva di Attivazione": la data in cui nibble comunica al CLIENTE la disponibilità del servizio per la sua utilizzazione.

"Documentazione descrittiva del Servizio": l'eventuale documento contrattuale che integra la descrizione del Servizio riportata nel Modulo d'Ordine.

"Giorni": giorni lavorativi.

"Modulo d'Ordine": documento contrattuale che definisce puntualmente i servizi erogati, i costi ed altri aspetti specifici relativi alla singola fornitura. Può essere identificato anche con la dicitura "Scheda di Adesione", "Offerta Commerciale".

"Rete nibble": il/i sistema/i di telecomunicazione gestito/i da nibble in conformità con le Licenze nibble.

"Sito": il/i luogo/i fisico/i ove i Servizi devono essere forniti.

"Tempo di Rilascio": data entro la quale nibble si impegna ad attivare il Servizio, rendendolo utilizzabile.

"Tempo di Ripristino": tempo che intercorre dalla data e ora di registrazione del Trouble Ticket ed il ripristino del Servizio stesso.

"Trouble Ticket": l'insieme di informazioni registrate da Nibble relative ad un malfunzionamento rilevato dal sistema di gestione di nibble o segnalato dal CLIENTE. In quest'ultimo caso nibble comunica al CLIENTE il numero che identifica il Trouble Ticket (Numero di Riferimento del Guasto) e la data e ora di registrazione dello stesso.

"FWA": il/i sistema/i di telecomunicazione gestito/i da nibble con tecnologia Fixed Wireless Access, attraverso l'utilizzo di tecnologie radio.

"NGA": il/i sistema/i di telecomunicazione gestito/i da nibble con tecnologia Next Generation Access, attraverso tecnologie cablate xDSL, VDSL, FTTC, FTTH, SDH, DWDM, Fibra Ottica.

### 1. OGGETTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di NIBBLE S.R.L. ("NIBBLE") dei servizi indicati nella Scheda di adesione al Servizio e/o dell'offerta commerciale e/o nel modulo d'ordine e nell'eventuale documentazione descrittiva ad essi relativa, che sono parte integrante del Contratto, genericamente offerto e fornito da NIBBLE alle persone fisiche, alle aziende, agli studi professionali ed agli esercizi commerciali (nel seguito indicati come il "Cliente" e/o "Clienti"). Le Condizioni Generali, la scheda di adesione, l'offerta ed ogni altro allegato all'offerta costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto per la fornitura del Servizio (nel seguito il "Contratto"). Per "Contratto" si intende l'accordo per la fornitura del Servizio stipulato tra NIBBLE e il Cliente e disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, dai moduli d'ordine, dall'offerta commerciale e da ogni eventuale allegato, nonché dalle condizioni particolari di ogni eventuale successiva proposta commerciale da parte di NIBBLE ed accettata dal Cliente. Il Contratto ha valore di offerta al pubblico da parte di nibble. Per "Servizio" si intende qualsiasi prestazione fornita da NIBBLE a seguito dell'avvenuta richiesta di attivazione di ciascun Servizio da parte del Cliente. La descrizione e gli standard qualitativi dei servizi NIBBLE sono contenuti nel documento "Carta dei Servizi", pubblicato sul sito internet <http://www.nibblenetwork.com>.

### 2. DURATA DEL CONTRATTO, RECESSO, MIGRAZIONE

2.1 Il Contratto per l'erogazione del Servizio ha effetto dalla data della sua conclusione come definita dall'art. 2.2 ed è a tempo indeterminato.

2.2 NIBBLE ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno di almeno 30 (trenta) giorni, mediante l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso ed a mezzo di Posta Elettronica Certificata comunicata dal Cliente. Nibble ha facoltà di recedere dal contratto in ogni momento e con effetto immediato nei seguenti casi: blocco della carta di credito; impossibilità di perfezionare la disposizione permanente di addebito diretto sul conto corrente bancario/postale o revoca della stessa disposizione d'addebito diretto; ripetuto e persistente utilizzo illecito, abusivo o improprio dei servizi; qualora il cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti ovvero sia soggetto a procedure esecutive o ad una procedura concorsuale o sia comunque dichiarato insolvente con atto dell'autorità giudiziaria o di altra pubblica autorità.

2.3 Nel momento in cui intervenga il recesso da parte del Cliente, lo stesso si impegna a restituire a sue spese a nibble tutte le apparecchiature fornite in noleggio e/o comodato d'uso e a saldare eventuali pendenze in essere, entro il termine di 30 (trenta) giorni. Il recesso avrà efficacia dal momento della restituzione delle apparecchiature e/o della disinstallazione delle stessa da parte di nibble e dalla regolarizzazione della propria posizione contabile; restano esclusi eventuali ritardi per ragioni di carattere tecnico non originariamente prevedibili. Per i servizi FWA, nel caso in cui il Cliente desideri un servizio di disinstallazione, nibble avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento anticipato di un importo pari a euro 30,00 (trenta/00) IVA esclusa, quale compensazione dei costi che nibble dovrà sostenere per la disinstallazione. Eventuali canoni corrisposti dal cliente non saranno rimborsati.

2.4 Qualora il Cliente receda dal Contratto, ove previsto, sarà tenuto a pagare a nibble il costo di disattivazione previsto, oltre gli importi relativi ai canoni maturati sino alla data di effettiva cessazione del Servizio.

2.5 In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - NIBBLE S.R.L. - Via Manara Valgimigli, 74 - 47021 San Piero in Bagno (FC) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente. Il recesso avrà efficacia decorso 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di NIBBLE.

2.6 E' facoltà del Cliente richiedere in qualsiasi momento la portabilità del proprio accesso ADSL ad altro operatore. Il Cliente è tenuto a manifestare la propria volontà di migrare ad altro operatore, mediante comunicazione scritta inviata a mezzo raccomandata A/R con allegata fotocopia del documento di identità, al seguente destinatario ed indirizzo: NIBBLE S.R.L. - Via Manara Valgimigli, 74 - 47021 San Piero in Bagno (FC) ed anticipata a mezzo fax al numero 02/335170600.

### 3. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 L'accettazione on-line e/o in forma cartacea da parte del Cliente della scheda di adesione al Servizio e/o dell'offerta commerciale e/o del modulo d'ordine avrà valore di Proposta contrattuale e la stessa si intenderà approvata da entrambe le Parti. Il Contratto è disponibile on-line presso il sito istituzionale all'indirizzo web <http://www.nibblenetwork.com>. Il Cliente per tutta la durata del contratto, potrà richiedere uno o più Servizi mediante la sottoscrizione dei Moduli d'Ordine.

3.2 Il Contratto, si intenderà concluso, e pertanto integralmente approvato da entrambe le Parti, nel momento in cui il Cliente, solo dopo aver prese visione del contratto medesimo, avendone compreso i diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni ivi riportate, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 e seg. c.c., confermerà la richiesta di acquisto del Servizio. Nel momento della conferma della richiesta di acquisto da parte del Cliente, la richiesta di acquisto potrà essere confermata solo a seguito della presa visione del presente Contratto. NIBBLE si riserva la facoltà di sospendere immediatamente l'erogazione del Servizio in caso di insolvenza da parte del Cliente.

3.3 Fermo restando il diritto di ripensamento si sendi dell'art. 52 del D.lgs. 206/2005 e s.m.i. esercitabile dal consumatore entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla conclusione del contratto ed il diritto per il medesimo di recedere in qualsiasi momento con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, Nibble attiverà il servizio con la tecnologia più avanzata disponibile. Al riguardo si specifica che NIBBLE ha facoltà, ma non l'obbligo di effettuare l'aggiornamento alla migliore tecnologia disponibile mediante un intervento tecnico gratuito.

3.4 NIBBLE attiverà il Servizio, secondo il profilo prescelto, entro 90 (novanta) giorni lavorativi dalla richiesta del Cliente salvo impedimenti tecnici non imputabili a NIBBLE, e comunque soltanto dopo la ricezione del pagamento e di eventuali documenti richiesti. Qualora non fosse possibile, per indisponibilità di risorse tecniche, rispettare detto termine, sarà compito del Cliente chiedere a NIBBLE la data di attivazione. NIBBLE si impegna a dare immediata comunicazione al Cliente in seguito a tale sollecitazione. I tempi di installazione del Servizio sono garantiti, fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a nibble e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito od a forza maggiore.

3.5 NIBBLE si riserva di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

- se il Cliente risultasse sottoposto a procedure concorsuali o iscritto al registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive.
- se il Cliente in passato fosse risultato inadempiente nei confronti della stessa NIBBLE fino a quando non venga compiutamente sanato l'inadempimento pregresso;
- se il Cliente non fornisce prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un'altro soggetto e dei relativi poteri;
- se sussistessero motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione, che impediscano od ostacolino l'attivazione dei Servizi.

3.6 Al fine di consentire ai tecnici autorizzati l'installazione e l'attivazione del Servizio, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione nonché a garantire il facile accesso al luogo d'intervento anche laddove sia necessario il passaggio in parti condominiali comuni o in aree in proprietà di terzi. Per i Servizi FWA, il cliente si impegna inoltre a segnalare preventivamente al tecnico incaricato, il luogo ove l'antenna dovrebbe essere posizionata (a titolo esemplificativo e non esaustivo, balcone, tetto, piano del locale, etc.) fatta salva diversa valutazione da parte del tecnico incaricato durante l'installazione ovvero il sopralluogo.

3.7 Per i Servizi FWA, contestualmente al buon esito dell'intervento, realizzato dal tecnico incaricato dell'installazione dell'antenna, necessaria per il funzionamento del Servizio, nibble attiverà il Servizio richiesto. Ad avvenuta installazione ed attivazione, il collegamento ad internet tramite il Servizio nibble avverrà per mezzo di un dispositivo collegato con un singolo cavo ethernet direttamente con l'antenna.

3.8 Per i Servizi FWA, l'installazione standard comprende:

- installazione dell'antenna su supporto adeguato e preesistente;
- posa di un cavo di collegamento con lunghezza massima pari a 20 (venti) metri;
- tempo di intervento massimo di 2 (due) ore lavorative;

Qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto alla tipologia di installazione prevista o nell'ipotesi di esplicita richiesta da parte del Cliente, gli stessi dovranno essere preventivamente comunicati al fine di consentire al Cliente medesimo di autorizzare espressamente eventuali oneri aggiuntivi a suo carico. Qualora l'installazione richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte del tecnico incaricato, saranno ad esclusivo carico del Cliente i maggiori costi sopravvenuti. Qualora autorizzati dal Cliente, gli oneri aggiuntivi resteranno ad esclusivo carico del Cliente il quale si impegna preventivamente a corrispondere al tecnico incaricato ad avvenuta ultimazione dell'installazione. Qualora la sede/abitazione del Cliente sia situata in "area speciale", facilmente individuabile per isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo le isole con meno di mille abitanti, zone di montagna disabitate, etc.) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo, etc.), il Cliente si impegna preventivamente a corrispondere al tecnico incaricato ogni onere derivante dall'esigenza di utilizzo del mezzo speciale eventualmente necessario per procedere all'installazione a regola d'arte, così come descritta nel presente articolo.

3.9 Le condizioni sopra elencate, restano valide anche per eventuali interventi di riparazione guasti che dovessero verificarsi nel corso della vigilanza del Contratto nonché per le eventuali procedure di disinstallazione e ritiro dell'antenna a seguito della cessazione del Contratto.

3.10 Al momento dell'attivazione del Servizio, nibble indicherà al Cliente, i parametri, i numeri di utenza e i codici necessari per l'accesso al servizio stesso.

3.11 In caso di impossibilità di attivazione del Servizio qg, verificata per i Servizi FWA direttamente dal tecnico autorizzato da nibble in fase d'installazione, quanto anticipato dal Cliente verrà totalmente rimborsato mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale, indicato dal Cliente, entro 30 (trenta) giorni.

#### 4. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO

4.1 Il Servizio viene erogato da NIBBLE in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto.

4.2 In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati e/o alla rete funzionali all'erogazione del Servizio di nibble, dovuti a caso fortuito od a forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, nibble avrà facoltà di sospendere il Servizio in ogni momento, in tutto o in parte, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a nibble perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

4.3 Per i servizi FWA, ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che salvo diversa indicazione scritta, "i servizi vengono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze".

Pertanto nibble non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da:

- interferenze elettromagnetiche non dipendenti da nibble stessa: - imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, o derivanti; - perdita della visibilità ottica tra la sede/abitazione del Cliente e il ripetitore di segnale in disponibilità di nibble, dovuta a edificazione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private.

4.4 Nibble, inoltre, non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da: particolari condizioni atmosferiche, errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente, malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli apparati e/o accessori del Cliente, manomissioni, interventi o riparazioni effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati da nibble, utilizzo del Servizio in difformità delle istruzioni ricevute, forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da nibble e dipendenti da fatti naturali o dei terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi. 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 nibble salvo la restituzione di eventuali dispositivi e/o corrispettivi pregressi.

4.5 Resta inteso che nibble non sarà responsabile per danni derivanti al Cliente, causati da attività e/o decisioni governative e/o della pubblica amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione del Servizio o disponessero la sospensione o revoca della licenza.

#### 5. RECAPITO DI POSTA ELETTRONICA E DATI DEL CLIENTE

5.1 Il Cliente si impegna a fornire a NIBBLE, fin dal momento della sottoscrizione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica attivo (preferibilmente indirizzo di Posta Elettronica Certificata). Il Cliente si obbliga successivamente ad effettuare ogni eventuale variazione dell'indirizzo di posta elettronica fornito inizialmente. Il Cliente è tenuto alla corretta e veritiera registrazione dei propri dati.

#### 6. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

6.1 Ai sensi dell'articolo 12-14 del Regolamento UE 2016/679, NIBBLE informa il Cliente, che ne prende atto, che i dati personali forniti da esso potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da NIBBLE S.R.L. - Via Manara Valgimigli, 74 - 47021 San Piero in Bagno (FC). In qualità di Titolare del Trattamento dei dati Personali si rende disponibile all'indirizzo nibblesrl@pec.it. Il trattamento è necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal Contratto e non necessita del consenso del Cliente. Ai sensi dell'art. 15-21 del Regolamento UE 2016/679, il Cliente potrà esercitare i relativi diritti fra i quali la possibilità di consultare, modificare, cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento, rivolgendosi al Titolare medesimo: NIBBLE S.R.L. - Via Manara Valgimigli, 74 - 47021 San Piero in Bagno (FC). Per qualsiasi altra informazione riguardante il trattamento dei dati personali, si rimanda all'informativa pubblicata sul sito <https://www.nibblenetwork.com>.

6.2 Il trattamento dei dati da lei forniti, o altrimenti acquisiti nell'ambito della nostra attività, verrà effettuato soltanto da soggetti previamente autorizzati, nominati incaricati o responsabili da Nibble s.r.l., quali i dipendenti di Nibble s.r.l. o di società esterne che collaborino con Nibble s.r.l. al solo fine di fornirle il servizio richiesto (a titolo esemplificativo, l'installatore che si occuperà di installare l'antenna nibble presso la sua abitazione).

In alcuni casi i suoi dati potranno essere forniti a soggetti a cui sia riconosciuta la facoltà di accedere agli stessi dalla normativa italiana o comunitaria.

Nel caso in cui lei abbia acquistato Prodotti e Servizi nibble utilizzando una terza parte o un partner nibble, potrebbe essere necessario scambiare informazioni con questi soggetti, ad esempio per poter identificare il suo ordine e poter pagare il servizio direttamente a questa terza parte.

Se abbiamo un contratto con un fornitore terzo che offre servizi per nostro conto e che può avere accesso ai suoi dati personali, tale soggetto può trattare i suoi dati personali, solo per fornirle i servizi richiesti.

6.3 Nell'ipotesi in cui il Cliente abbia prescelto di pagare i corrispettivi dovuti a NIBBLE per l'erogazione del Servizio mediante addebito degli stessi su carta di credito/conto corrente bancario, il Cliente presta preventivamente il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa a NIBBLE S.r.l., anche se effettuata anticipatamente rispetto alla comunicazione diretta allo stesso Cliente. Ai fini della fornitura ed erogazione continuativa del Servizio sono trattati anche i dati della carta di credito/ conto corrente bancario del Cliente.

6.4 Il Cliente può consentire a NIBBLE di trattare direttamente o comunicare a terzi i propri dati personali per le seguenti ulteriori finalità: elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; inviare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti o servizi; inviare informazioni commerciali; effettuare comunicazioni commerciali interattive.

6.5 Al fine di garantire la riservatezza del registro dei collegamenti, NIBBLE S.r.l. adotterà le necessarie misure tecniche ed organizzative.

6.6 NIBBLE e il Cliente si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute nell'esecuzione del Contratto, i dati e le comunicazioni trasmesse per mezzo del Servizio e a non divulgarle ad alcuno senza il consenso dell'altra Parte, salvo che siano già in possesso del soggetto che le riceve prima di tale divulgazione oppure siano di pubblico dominio per ragioni non conseguenti alla violazione del presente obbligo di riservatezza o siano stati ottenuti da terzi non soggetti a vincoli di riservatezza. E' fatta salva la possibilità per NIBBLE e per il Cliente di trasmettere tali informazioni, dati e comunicazioni ai propri dipendenti o incaricati che necessitano di conoscerle ai fini del trattamento degli stessi consentito dal Contratto.

6.7 Il Cliente potrà comunicare a Nibble S.r.l. in via telematica (utilizzando l'apposita funzione attraverso la propria area riservata) eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

#### 7. ASSISTENZA COMMERCIALE, TECNICA E SEGNALAZIONI E RIPARAZIONE GUASTI

7.1 Il Cliente si impegna a comunicare qualunque segnalazione o eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio attraverso una tra le seguenti modalità disponibili: apertura di segnalazioni sul sito internet (utilizzando la funzione apposita attraverso la propria Area Cliente), e-mail, telefono. Gli orari e le modalità di fruizione del servizio clienti sono disponibili sul sito internet <https://www.nibblenetwork.com>.

7.2 NIBBLE confermerà la ricezione della segnalazione del Cliente effettuata così come indicato all'art. 71, e fornirà nel minor tempo possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione e chiarimento.

7.3 Il servizio clienti nibble garantisce l'assistenza commerciale per rispondere alle domande di natura commerciale e l'assistenza tecnica per problematiche relative alla funzionalità del Servizio stesso.

7.4 Nell'ipotesi in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente che comporti un intervento tecnico in loco, si accerti la perfetta funzionalità del Servizio, ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a NIBBLE, il suddetto intervento si definisce "intervento a vuoto". A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, si citano di seguito alcune casistiche riconducibili ad un intervento a vuoto e pertanto non imputabili a NIBBLE: a) presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, b) errata configurazione dei parametri di rete da parte del Cliente, non in linea con quanto indicato dal supporto nibble, c) personal computer e/o router del Cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici, d) mancanza di alimentazione elettrica all'antenna, e) cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici (spostamento/ripuntamento dell'antenna) operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate, f) reset dell'antenna tramite pressione sull'apposito pulsante allocato sulla stessa o sull'alimentatore. Per i servizi FWA, in caso di intervento a vuoto, sarà addebitato al Cliente un importo pari a euro 50,00 (cinquanta/00) IVA esclusa, a titolo di rimborso dei costi sostenuti. Il Cliente è tenuto a corrispondere l'importo previsto per l'intervento a vuoto, direttamente al tecnico incaricato da nibble: sarà obbligo del Cliente controfirmare il rapporto tecnico di intervento. Nel caso in cui tale importo non venisse versato al tecnico di riferimento contestualmente all'intervento, dovrà in ogni caso essere versato direttamente a nibble.

Per i servizi NGA, in caso di intervento a vuoto, sarà addebitato al Cliente un importo pari a euro 150,00 (cinquanta/00) IVA esclusa, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, tale importo sarà addebitato con le stesse modalità di addebito dei canoni mensili.

7.5 Le segnalazioni rivolte al servizio di assistenza tecnica possono riguardare guasti bloccanti e guasti non bloccanti. Per guasti bloccanti si intendono i disservizi che determinino l'impossibilità assoluta di fruire del Servizio in virtù dell'assenza totale di connettività. Ove indicato, i Clienti con SLA dedicati hanno diritto alla risoluzione entro il termine indicato al punto "Service Level Agreements", diversamente nibble interverrà senza alcun vincolo temporale.

7.6 Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a nibble risolti oltre i tempi definiti dagli SLA dedicati, il Cliente, per i soli servizi con SLA PREMIUM o SLA PREMIUM24 potrà richiedere il riconoscimento di una penale così come indicata nel "Service Level Agreements".

Dal tempo di SLA vanno escluse le sospensioni per i seguenti casi: cause di forza maggiore; mancato rilascio delle autorizzazioni da parte di enti pubblici o privati; sede/abitazione Cliente situata in una "area speciale", facilmente individuabile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo le isole con meno di mille abitanti, zone di montagna disabitate, etc.) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo, etc.); irreperibilità o impossibilità di accesso presso la sede/abitazione del Cliente per cause imputabili allo stesso.

#### 8. NOLEGGIO DELLE APPARECCHIATURE, GARANZIA

8.1. Qualora, concordemente con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di NIBBLE di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, la stessa avverrà secondo le modalità descritte sul sito internet <https://www.nibblenetwork.com>.

8.2. I dispositivi concessi in noleggio o acquistati dal Cliente sono coperti da garanzia per difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia. In ogni caso, la Garanzia non copre eventuali danni cagionati dai dispositivi o da una errata utilizzazione degli stessi ed è tassativamente esclusa nei seguenti casi:

- a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da NIBBLE;
- b) rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi;

c) danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o difetto di manutenzione;  
d) difetto dovuto ad interruzioni imprevedute dalla fornitura elettrica (compresi gli eventi meteorologici);  
e) uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia, il Cliente dovrà dare tempestiva comunicazione al servizio Assistenza Clienti di NIBBLE entro 3 (tre) giorni dalla scoperta del difetto. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente da NIBBLE, la quale avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso.  
In caso di danni ai dispositivi coperti da garanzia non sarà addebitato alcun costo al Cliente; viceversa, in caso di danni ai dispositivi, la cui mancanza di garanzia sia stata comprovata, nibble si riserva di addebitare i costi equivalenti al valore del dispositivo al Cliente.

Per i servizi FWA, di seguito sono riportati i costi IVA esclusa dei dispositivi:

- Antenna di accesso - 250,00 € (duecentocinquanta)
- Router - 40,00 € (quaranta)
- Router con adattatore telefonico - 60,00 € (sessanta)

Qualora, in caso di tentata consegna da parte di nibble del dispositivo sostitutivo, il cliente non si fosse reso disponibile al ritiro dello stesso, al cliente sarà addebitato il costo dell'eventuale ulteriore dispositivo richiesto.

8.3. Il canone di noleggio dovrà essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nella scheda di adesione al Servizio e/o dell'offerta commerciale e/o del modulo d'ordine e comprende, a meno di diversa indicazione, il servizio di manutenzione hardware. Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali modifiche della configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.

8.4. Le apparecchiature e i dispositivi concessi al Cliente in noleggio restano di proprietà di NIBBLE. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi 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 i dispositivi e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento determinato dal normale uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi per alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute ed a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo i dispositivi per eseguirvi interventi di qualsiasi natura.

In caso di violazione di tali obblighi, il Cliente sarà tenuto a risarcire tutti i danni subiti da NIBBLE.

8.5. La cessazione del Contratto, da qualunque causa generata, determina automaticamente la cessazione del rapporto connesso al noleggio e al comodato d'uso. In caso di cessazione del Contratto o di recesso, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a nibble le apparecchiature nolleggiate nel termine di 30 (trenta) giorni. Nel caso in cui la restituzione non avvenga nel termine di 30 (trenta) giorni, il Cliente corrisponderà una penale di euro 12,00 (dodici/00) IVA esclusa per ogni ulteriore giorno di ritardo.

## 9. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

9.1 Nibble si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio in caso di inadempimento totale o parziale da parte del Cliente nella corresponsione del canone connesso al Servizio.

9.2 Per il Servizio erogato, il Cliente verserà a Nibble il canone corrispondente alla tipologia di abbonamento prescelto unitamente ad un importo a tantum, così come indicato nella scheda di adesione al Servizio e/o dell'offerta commerciale e/o del modulo d'ordine. Al riguardo nibble emetterà fattura in formato elettronico, disponibile presso l'area riservata del Cliente e ivi scaricabile in qualsiasi momento. Il cliente potrà altresì richiedere espressamente l'invio della fattura all'indirizzo di posta elettronica comunicato durante la conclusione del contratto.

9.3 Il pagamento del canone connesso al Servizio nibble potrà essere corrisposto mediante le modalità indicate nella scheda di adesione al Servizio e/o dell'offerta commerciale e/o del modulo d'ordine.

9.4 Decorso inutilmente il termine di pagamento, NIBBLE comunicherà al Cliente il ritardo e gli interessi di mora applicati, con avvertenza che, in caso di mancato pagamento entro i successivi tre giorni lavorativi, il Servizio verrà sospeso. Decorso inutilmente tale termine, NIBBLE potrà procedere alla sospensione del Servizio.

9.5 Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro ulteriori 3 (tre) giorni dall'avvenuta sospensione, NIBBLE potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., Il Cliente sarà tenuto a pagare a nibble l'eventuale costo di disattivazione previsto.

## 10. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI DEL SERVIZIO

10.1 Nibble avrà facoltà di apportare modifiche alle condizioni generali di contratto, con effetto dopo 30 giorni dalla comunicazione ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 e secondo le modalità previste dalla delibera 519/15/CONS, privilegiando forme di comunicazione individuali in base all'utilizzo ed alla tipologia del servizio che subisce variazioni, per i seguenti motivi: - sopravvenute e comprovate esigenze tecniche - sia in fase di attivazione, sia nel corso dell'erogazione del servizio; - sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari che richiedano un puntuale adeguamento delle condizioni generali di contratto alle disposizioni medesime; - sopravvenute esigenze di natura tecnica e/o commerciale a vantaggio dell'utenza; esigenze amministrative/contabili/operative dell'azienda.

10.2 Nibble comunicherà a mezzo posta elettronica ai clienti le modifiche di cui all'art. 10.1, specificando il contenuto delle modifiche nonché le motivazioni che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto.

10.3 In mancanza di recesso da parte del Cliente, entro il predetto termine di preavviso, le suddette modifiche saranno efficaci e si intenderanno dallo stesso integralmente ed incondizionatamente accettate.

## 11. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

11.1 In caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione del Servizio di NIBBLE o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore NIBBLE potrà sospendere in ogni momento, anche senza preavviso, il Servizio in tutto o in parte. NIBBLE potrà sospendere l'erogazione del Servizio anche in caso di modifiche e/o manutenzioni atte a migliorare il Servizio stesso.

## 12. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE

12.1 Il Cliente dovrà provvedere affinché il proprio router e PC abbiano una corretta configurazione, occupandosi di impostare correttamente il software di collegamento. Il Cliente potrà a tal fine contattare l'Assistenza tecnica di nibble, i cui riferimenti sono pubblicati sul sito internet [www.nibblenetwork.com](http://www.nibblenetwork.com)

12.2 È vietato in particolare trasferire l'antenna e i relativi accessori hardware necessari per il funzionamento del Servizio presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione. 12.4 Il Cliente dovrà informare tempestivamente NIBBLE di qualsiasi contestazione, pretesa o procedimento promosso da terzi in relazione al Servizio, dei quali il Cliente venga a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile degli eventuali danni, sia diretti che indiretti, subiti da NIBBLE a causa della mancata o imtempistica comunicazione.

12.3 Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità la veridicità e la correttezza dei dati forniti al momento dell'attivazione del Servizio per l'esecuzione del presente Contratto e terrà nibble indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

12.4 È fatto obbligo al Cliente di comunicare a NIBBLE, all'atto della conclusione della sottoscrizione del Contratto, i propri dati anagrafici, nonché di indicare le generalità del soggetto utilizzatore del Servizio e il luogo dove gli apparati necessari per il funzionamento dello stesso dovranno essere collocate, garantendo che nessun utilizzo del Servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi dallo stesso non espressamente autorizzati.

12.5 Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio per invio di pubblicità non richiesta, per scopi illeciti ovvero contrari alla morale, all'ordine pubblico e al buon costume, nonché per trasmettere e/o pubblicare materiale pedopornografico, osceno, volgare, offensivo, diffamatorio e/o materiale illecitamente detenuto o protetto da copyright e comunque lesivo dei diritti di terzi. Il Cliente si impegna a non trasmettere materiale e/o messaggi idonei ad ingenerare condotte illecite e/o criminose e ad osservare e far osservare ad eventuali soggetti che utilizzino il Servizio con le proprie credenziali tutti gli obblighi strettamente connessi all'utilizzo del Servizio.

12.6 NIBBLE si riserva il diritto di risolvere il presente Contratto e, conseguentemente, di disattivare il Servizio qualora venisse a conoscenza ovvero determinasse, a suo insindacabile giudizio, che il Cliente sia inadempiente anche a uno solo degli obblighi innanzi indicati - e che, qui, espressamente si richiamano - nonché abbia o stia violando la normativa vigente, fatta comunque salva ogni azione di rivalsa e/o risarcitoria anche nei confronti dei terzi.

12.7 Il Cliente prende atto e accetta di manlevare e tenere indenne NIBBLE da qualsiasi responsabilità civile derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anomalo del Servizio, anche qualora causato da terzi attraverso l'utilizzo delle proprie credenziali, nonché da ogni pregiudizio, pretesa, azione e/o richiesta di risarcimento danni, avanzata nei confronti di NIBBLE che trovi causa o fondamento in azioni o omissioni riconducibili al Cliente o che siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione delle disposizioni previste dalle presenti Condizioni Generali di Contratto.

## 13. GARANZIE DEL CLIENTE

13.1 Il Cliente garantisce di essere proprietario dei dispositivi necessari per usufruire del Servizio o di essere stato autorizzato all'utilizzo degli stessi.

## 14. CONDIZIONE RISOLUTIVA

14.1 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 NIBBLE decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

## 15. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

15.1 In caso di inadempimento da parte del Cliente delle obbligazioni di cui ai precedenti articoli 9 (Obbligazioni e garanzie da parte del cliente), articolo 7 (Corrispettivi, fatturazione e pagamenti) e nell'ipotesi di cui all'articolo 2, comma 6 relativa all'impossibilità di attivare il Servizio per cause non imputabili a nibble, il Contratto si risolverà di diritto ex articolo 1456 c.c., mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso.

## 16. GARANZIE E RESPONSABILITÀ DI NIBBLE

16.1 NIBBLE garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente il Servizio in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni. Nel caso in cui siano necessari i predetti interventi di manutenzione, nibble si impegna a comunicare con anticipo, entro 48 (quarantotto) ore dall'intervento stesso, la data in cui gli stessi avverranno e laddove possibile, la durata dei medesimi.

16.2 NIBBLE non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati per danni, perdite, esborsi ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio dovute a cause di forza maggiore e ogni altro evento di cui all'articolo 4.4. In nessun caso NIBBLE sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

## 17. DISPOSIZIONI VARIE - COMUNICAZIONI

17.1 I riferimenti al Cliente o a NIBBLE includono i rispettivi successori e legittimi aventi causa.

17.2 NIBBLE effettuerà tutte le attività di propria competenza ai sensi del Contratto direttamente o tramite terze parti da essa incaricate.

17.3 Divieto di cessione: il presente Contratto ed i Servizi allo stesso relativi hanno natura strettamente personale e, conseguentemente, è fatto divieto al Cliente di cederli, in tutto o in parte, a titolo gratuito od oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto da parte di NIBBLE.

17.4 NIBBLE effettuerà le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto all'articolo 8, comma 1.

17.5 Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a Nibble attraverso l'Area Cliente accessibile dal sito [www.nibblenetwork.com](http://www.nibblenetwork.com), mediante lettera raccomandata da indirizzare a NIBBLE Srl - Via Manara Valgimigli, 74 - 47021 San Piero in Bagno (FC) o mediante posta elettronica certificata [nibblesrl@pec.it](mailto:nibblesrl@pec.it).

17.6 Il Cliente si obbliga a comunicare a Nibble, attraverso apposita richiesta di supporto al Servizio Clienti, ogni modifica dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

## 18. RECLAMI E INDENNIZZI

18.1 Il Cliente avrà facoltà di inviare i reclami relativi alla erogazione del Servizio attraverso lettera raccomandata da indirizzare a NIBBLE Srl - Via Manara Valgimigli, 74 - 47021 San Piero in Bagno (FC) o in alternativa mediante posta elettronica certificata [nibblesrl@pec.it](mailto:nibblesrl@pec.it).  
Gli indennizzi sono erogabili solo laddove il Servizio oggetto delle presenti Condizioni Generali di Contratto è compatibile con le fattispecie di disservizio di seguito descritte.

18.2 Indennizzo per ritardo nell'attivazione (nuova linea o migrazione) a fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea o migrazione fisica della medesima (da un indirizzo ad altro del Cliente), senza cambio di operatore, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, NIBBLE si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente, e in caso di accertamento positivo, ad accreditare automaticamente al Cliente, 1 mese di prolungamento del servizio. Qualora il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, siano imputabili al cliente finale, il termine di attivazione si considera sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa dell'attivazione stessa (a titolo esepifativo e non esaustivo, la mancata presenza del Cliente all'appuntamento concordato per l'effettuazione dei sopralluoghi tecnici necessari, la richiesta di rinvio dell'appuntamento concordato da parte del Cliente, il fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve essere attivato, etc.)

## 19. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE - FORO COMPETENTE

19.1 Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997 n. 249, per le controversie eventualmente insorte tra NIBBLE ed il Cliente, gli stessi esperiranno il tentativo obbligatorio di conciliazione avanti l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, al fine di addivenire ad una soluzione conciliativa della stessa controversia.

19.2 Qualora il Cliente fosse un consumatore, come definito all'articolo 1469-bis c.c., il Foro del luogo di residenza o del domicilio elettivo dello stesso sarà competente per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto.

19.3 Qualora il Cliente fosse un soggetto diverso dal consumatore, come definito dall'articolo 1469-bis c.c., per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Forlì.

## 20. SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA)

20.1 Livelli tecnici di servizio

SLA	Fascia oraria segnalazione guasti	Tempi di ripristino per tipologia servizio	Fascia oraria lavorativa
BASE	Dal Lunedì al Venerdì festivi esclusi 09:00 - 13:00 e 14:00 - 18:00	Servizi FWA: 48 ore lavorative Servizi xDSL, NGA: 48 ore lavorative Servizi fibra ottica SDH, DWDM: 12 ore lavorativa	Dal Lunedì al Venerdì festivi esclusi 09:00 - 13:00 e 14:00 - 18:00
ADVANCED	Dal Lunedì al Venerdì festivi esclusi 09:00 - 13:00 e 14:00 - 18:00	Servizi FWA: 48 ore lavorative Servizi xDSL, NGA: 48 ore lavorative Servizi fibra ottica SDH, DWDM: 12 ore lavorativa	Dal Lunedì al Venerdì festivi esclusi 09:00 - 13:00 e 14:00 - 18:00
PREMIUM	Dal Lunedì alla Domenica 09:00 - 13:00 e 14:00 - 18:00	Servizi FWA: 12 ore lavorative Servizi xDSL, NGA: 48 ore lavorative Servizi fibra ottica SDH, DWDM: 12 ore lavorativa	Dal Lunedì alla Domenica 09:00 - 13:00 e 14:00 - 18:00
PREMIUM24	Dal Lunedì alla Domenica 00:00 - 24:00	Servizi FWA: 12 ore lavorative Servizi xDSL, NGA: 48 ore lavorative Servizi fibra ottica SDH, DWDM: 12 ore lavorativa	Dal Lunedì alla Domenica 00:00 - 24:00

Per i servizi internet, nibble fornisce la gestione completa del servizio: la gestione dei Guasti prevede la raccolta delle segnalazioni dei malfunzionamenti e la risoluzione del problema fino alla sostituzione on-site degli apparati HW qualora si rendesse necessaria. Per i servizi dati IP, la gestione e la risoluzione del problema avviene secondo gli SLA corrispondenti al livello di servizio sottoscritto.

Le ore indicate comprendono un arco di tempo che va dal momento del reclamo da parte del Cliente al servizio assistenza (trouble ticket opening) al momento del ripristino del servizio (trouble ticket closing) per segnalazioni pervenute nella fascia oraria e per guasti bloccanti (indisponibilità 100% del servizio). Sono esclusi dagli SLA in particolare malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del servizio causati da eventi eccezionali, quali ad esempio cause di forza maggiore, o cause esterne non direttamente dipendenti dalla volontà di nibble, nonché situazioni particolari (es.: manomissioni, ritardi, etc) di diretta responsabilità del Cliente. Relativamente alle ore lavorative si precisa che 1 giorno lavorativo equivale a 8 ore lavorative secondo la fascia oraria lavorativa dello SLA sottoscritto, quindi un guasto segnalato alle ore 10:00 del Lunedì e risolto alle ore 10:00 del Martedì ha avuto un Tempo di Ripristino pari a 8 ore lavorative. Relativamente ai soli SLA di tipologia ADVANCED, PREMIUM e PREMIUM24, nel caso di mancato rispetto dei livelli di disponibilità del servizio garantiti, nibble riconoscerà al Cliente delle penali così come indicato nel punto "Penale".

20.2 Garanzia di disponibilità del servizio

Nibble si impegna a garantire un livello di disponibilità annuale in funzione dei servizi acquistati dal Cliente e dell'impianto realizzato. La disponibilità viene calcolata come percentuale di tempo durante il quale il servizio è funzionante e disponibile per lo scambio di traffico. Formula per il calcolo della percentuale di disponibilità:

$$[\text{Tempo totale} - \text{Somma dei tempi di indisponibilità}] \times 100 / \text{Tempo totale}$$

I valori di disponibilità vengono calcolati su base annuale. In accordo con i livelli di protezione richiesti dal Cliente saranno garantiti i livelli di disponibilità riportati in allegato.

Dal calcolo della percentuale di disponibilità globale devono essere escluse le "finestre temporali" destinate a permettere a permettere a nibble l'eventuale manutenzione. Nel calcolo dei livelli di disponibilità del servizio non vengono considerate le condizioni di funzionamento anomalo non imputabili a nibble come: casi fortuiti o eventi di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo, incendio, alluvione, disastro, serrate, scioperi, agitazioni, calamità naturali, guerre, malfunzionamenti attribuibili ai sistemi del Cliente, malfunzionamenti attribuibili ad altri operatori.

20.3 Assegnazione del contratto di manutenzione

Nibble si riserva il diritto di assegnare a terzi il contratto per l'implementazione delle attività incluse nel presente Service Level Agreement. Resta inteso che, anche a fronte di tale assegnazione a terzi, nibble sarà l'unica interfaccia e riferimento verso il Cliente, e che ciò non modificherà in alcun modo le responsabilità di nibble nel rispetto dei servizi inclusi nel presente Service Level Agreement.

20.4 Penale

Per i soli servizi con SLA PREMIUM e PREMIUM24, nel caso di mancato rispetto dei livelli di disponibilità del servizio garantiti, nibble riconoscerà al Cliente, a fronte di richiesta scritta pervenuta a mezzo PEC non oltre 30 giorni dall'inizio del nuovo anno di riferimento, l'importo equivalente alla quota di canone, riferito ai giorni indicati nella Tabella che segue. L'importo corrispondente verrà accreditato, sotto forma di giorni di servizio, da nibble entro il secondo bimestre successivo all'anno di competenza della penale. Le penali che dovessero essere corrisposte da nibble al Cliente, in forza di quanto previsto nel presente documento, non potranno essere trattenute dal pagamento di quanto dovuto da parte del Cliente.

Penali Previste		
Tipologia di servizio	Scostamento disponibilità annuale	Penale annuale
Accesso dedicato: Ponte radio dedicato Fibra ottica SDH o DWDM	Fino a 0,5%	7 giorni
	0,6% - 1%	14 giorni
	Oltre 1%	21 giorni
Accesso condiviso: Ponte radio condiviso xDSL, NGA, (FTTc o FTTh)	Fino a 0,5%	2 giorni
	0,6% - 1%	5 giorni
	Oltre 1%	10 giorni

Valori di disponibilità annuale attesi per i servizi erogati			
Scenario	Tecnologia	Disponibilità	
ACCESSO SINGOLO Mono CPE	Accesso dedicato	99,3%	
	Accesso condiviso	98%	
ACCESSO CON BACKUP Mono CPE	Accesso dedicato	ponte radio dedicato + ponte radio condiviso	99,7%
		ponte radio dedicato + fibra ottica SDH o DWDM	99,8%
		ponte radio dedicato + xDSL o NGA	99,5%
	Accesso condiviso	ponte radio condiviso + fibra ottica SDH o DWDM	99,8%
		ponte radio condiviso + xDSL o NGA	99,4%
		ponte radio condiviso + LTE	99,4%
ACCESSO CON BACKUP Doppio CPE	Accesso dedicato	ponte radio dedicato + ponte radio condiviso	99,72%
		ponte radio dedicato + fibra ottica SDH o DWDM	99,82%
		ponte radio dedicato + xDSL o NGA	99,5%
	Accesso condiviso	ponte radio condiviso + fibra ottica SDH o DWDM	99,82%
		ponte radio condiviso + xDSL o NGA	99,42%
		ponte radio condiviso + LTE	99,42%

**SERVIZI FWA - TABELLA PREZZI DEI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE (PREZZI IVA ESCLUSA)**

Descrizione	Prezzo iva esclusa
Installazione standard *	40,98 €
Fornitura e posa in opera di staffa con fissaggio su ringhiera	16,39 €
Fornitura e posa in opera di staffa angolare	16,39 €
Fornitura e posa in opera di staffa a muro per fissaggio palina	25,00 €
Fornitura e posa in opera di palina metallica h. 2,00 m	25,00 €
Canalizzazione sottotraccia in tubazione / canalina esistente	25,00 € / ora
Canalizzazione in canalina esterna	5,00 € / ml
Lavorazione generica	25,00 € / ora
Intervento a Vuoto	50,00 €

\* Comprende la posa in opera e la configurazione dell'antenna ricevente su una palina pre-esistente (palo antenna con sufficiente spazio o simili), il cablaggio a vista di lunghezza massima 20m tra la CPE e il punto di terminazione lato cliente con eventuale foro di attraversamento parete muraria 40cm. Il cliente deve fornire un facile accesso in sicurezza nel punto di installazione. E' a carico del cliente l'eventuale noleggio di macchine operatrici e/o apparecchiature (cestello, ponteggio, etc.) necessarie all'accesso presso il punto di installazione. La durata massima della lavorazione è di 2 ore. La fatturazione può essere effettuata da Nibble s.r.l. o da altra ditta esterna incaricata della esecuzione delle lavorazioni.

**PRESTAZIONI DEL SERVIZIO VOIP, FAXFACILE**

Il servizio VOIP consente al Cliente, dotato di adeguato accesso ad Internet a larga banda, di effettuare e ricevere chiamate telefoniche attraverso la realizzazione di una ulteriore linea telefonica virtuale in VOIP. Per tale motivo il servizio non si configura necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come una applicazione a valore aggiunto erogabile su un accesso ad Internet a banda larga. In questo senso è evidente che le funzionalità del servizio non verranno garantite in caso di congestione della rete Internet o di scarsi livelli di qualità del servizio (quali ad es. banda garantita, latenza, ecc.).

Il servizio FAXFACILE prevede la ricezione e la trasmissione di fax attraverso la piattaforma FAX FACILE di proprietà di nibble. Il Cliente potrà inviare e ricevere fax attraverso l'utilizzo di una propria area riservata Internet pubblicata all'indirizzo [www.faxfacile.net](http://www.faxfacile.net), a cui accederà mediante credenziali riservate (username e password). L'invio dei fax prevede l'upload in formato PDF del documento da trasmettere attraverso l'area riservata del Cliente. I fax ricevuti saranno depositati in formato PDF all'interno dell'area riservata del Cliente, inoltre, una loro copia sarà inviata anche



per posta elettronica a (fino) cinque indirizzi che il Cliente potrà liberamente inserire / amministrare attraverso la propria area riservata. Nell'area riservata del Cliente sarà mantenuta copia dei fax ricevuti e inviati.

Il sistema prevede inoltre un completo sistema di reportistica circa lo stato dei fax: fax inviato con successo, fax inviato con errore, fax ricevuto con successo, fax inviato con errore.

**Tariffe applicate per le chiamate:** Prezzo al minuto tariffato al secondo, alle tariffe riportate sul sito internet <https://www.nibblenetwork.com> da considerarsi come allegato al presente contratto.

Costo delle chiamate originate dalla rete telefonica tradizionale verso utenti: il prezzo è definito dai vari gestori telefonici ed è pari a quello comunemente applicato per le chiamate verso identificativi geografici.

**Condizioni per l'utilizzo:** Qualora il Cliente di tipologia privato non effettui traffico telefonico ogni mese, nibble avrà facoltà di disattivare, senza obbligo di preavviso, il numero/i assegnato/i al Cliente. Per procedere alla eventuale riattivazione il Cliente dovrà pagare una nuova sottoscrizione e non avrà garanzia di mantenimento del numero precedentemente assegnato.

Per usufruire del servizio VOIP il Cliente dovrà essere dotato, oltre che dell'accesso ad internet di banda adeguata, di un software SIP o di un terminale SIP.

**Numerazioni Geografiche:** La numerazione geografica potrà essere assegnata da nibble all'utente finale in accordo al piano regolatore telefonico nazionale.

**Numerazioni raggiungibili dal Cliente:** L'accesso diretto alla rete telefonica viene configurato di default con il blocco chiamate ai servizi Premium (144, 166, 89X), le numerazioni 70X. Sono consentite le chiamate uscenti da rete fissa, verso numerazioni fisse e mobili, nazionali e internazionali, verso tutti i Numeri Verdi e ad addebito ripartito, verso gli 199 Telecom Italia e di altri Operatori ove raggiungibili e verso i Servizi customer care di Telecom Italia (191) e degli Operatori Mobili Nazionali e il Servizio 1254.

**Raccomandazioni:** nibble suggerisce il mantenimento in esercizio di un numero adeguato di linee telefoniche Telecom Italia da destinarsi ai servizi FAX, Modem e POS del Cliente oltre che a garantire l'accesso alle numerazioni non geografiche non supportate da VOIP. Tali linee avranno inoltre la funzione di back-up in condizioni di interruzioni del circuito a Banda Larga del Cliente.

Inoltre:

- i FAX vengono supportati alla velocità massima di 9600 kbp/s sia in trasmissione che in ricezione, non ne è comunque garantito il funzionamento;

- i POS per carte di credito e bancomat vengono supportati su linee analogiche verso numeri geografici e numeri non geografici, a seconda del gestore di appartenenza e previo test in fase di installazione degli apparati, non ne è comunque garantito il funzionamento;

- le connessioni via modem sono supportate su linee analogiche alla velocità massima di 28800 kbp/s, non ne è comunque garantito il funzionamento;

- le chiamate ISDN dati 64Kbps non sono supportate.

- le apparecchiature decadiche non sono supportate.

Attenzione: la normativa in vigore non permette il servizio di portabilità (SPP) al di fuori del distretto di appartenenza della numerazione da portare.

Nibble garantisce il Servizio in condizioni normali di funzionamento. In caso di mancanza di energia elettrica il Servizio non sarà disponibile anche per i numeri di emergenza. Sarà responsabilità del Cliente garantire la continuità dell'erogazione di energia elettrica ai propri apparati con gruppo di continuità.

**Il servizio pacchetto Voip Box** consente all'Utente, di effettuare chiamate telefoniche verso le direttrici fissa Italia e/o mobile Italia ad un costo particolarmente vantaggioso. Ogni mese, fino all'esaurimento completo del plafond pacchetto Voip Box, le chiamate effettuate dall'Utente saranno tariffate a € 0.00. Il plafond mensile si ridurrà in base alla durata delle chiamate effettuate, con tariffazione al secondo effettivo di conversazione.

Ad esempio: la sottoscrizione di un pacchetto Voip Box di 1.000 minuti verso fissa Italia comporterà la tariffazione a € 0.00 dei primi 1.000 minuti di chiamate effettuate dal Cliente da inizio del mese di competenza verso direttrici fissa Italia. Una volta terminato il plafond mensile, le eventuali chiamate eccedenti effettuate nello stesso mese saranno tariffate secondo il piano tariffario associato al numero VOIP. Il plafond mensile non è cumulabile, quindi, il plafond residuo non consumato si andrà ad annullare alla fine del mese in corso e non sarà riportato al mese successivo. Disdetta: Il servizio pacchetto Voip Box può essere disdetto con un preavviso di 60 giorni, fine mese. Ad esempio: nel mese di gennaio, l'Utente Finale potrà disdire il servizio con prima decorrenza utile 31 marzo. Nel mese di febbraio potrà disdire il servizio con prima decorrenza utile 31 aprile...etc.

**cloud PBX** è un servizio di centralino telefonico virtuale fornito da nibble che svolge le funzionalità tipiche di un centralino tradizionale.

Nibble offre ai propri Clienti dotati di adeguato accesso a Internet, il servizio cloud PBX tramite numerazioni geografiche, sia singole che in selezione passante (GNR), nuove e in Number Portability.

Sul cloud PBX potranno essere utilizzate esclusivamente numerazioni erogate da nibble.

Il cloud PBX è amministrabile dal Cliente attraverso un'Area Riservata Web le cui credenziali saranno fornite da nibble successivamente alla sottoscrizione del presente accordo.

Attraverso la propria Area Riservata Web il Cliente potrà in modo completamente autonomo gestire (creare/modificare/eliminare):

Interni, LCR, Intradamenti in entrata, Giorno/notte, Condizioni temporali, Code, IVR, Stanze conferenza, Selezioni brevi, Musiche di attesa, File sonori (IVR), Report, Rubrica

Ogni singolo utente / interno accederà ad una propria Area Riservata Web per la gestione di: Credenziali SIP dell'interno, Voicemail, Follow me, Rubrica, Report.

Il Cliente potrà liberamente utilizzare come interni dei propri cloud PBX telefoni/ATA SIP, sia fisici che virtuali (Softphone) forniti da nibble.

Per ottenere il corretto funzionamento del cloud PBX è necessario che il cablaggio della LAN del Cliente Finale sia certificato almeno di categoria 5 e che il traffico dati dei telefoni IP sia separato o avere priorità rispetto al traffico del PC.

#### PORTABILITA' DEL NUMERO

Il Cliente DELEGA la società Nibble s.r.l. a richiedere all'Operatore telefonico di riferimento l'attivazione, in nome e per conto, del servizio di Service Provider Portability e dichiara di voler mantenere in esercizio il/i numero/i indicato/i nel Contratto nell'ambito dei servizi forniti in esecuzione al Contratto stesso. Il Cliente richiede pertanto che sia attivata la procedura di Service Provider Portability e dichiara di volere recedere dal rapporto contrattuale con l'attuale OLO gestore del/dei numero/i specificato/i. Il Cliente dà quindi mandato a Nibble s.r.l. per l'inoltro, tramite l'OLO di riferimento, del relativo ordine e della dichiarazione di recesso oggetto della presente richiesta e per ogni altra operazione necessaria per l'attivazione del servizio secondo le norme vigenti.