



## Condizioni generali di contratto per la fornitura del servizio di accesso ad internet in fibra ottica

### DEFINIZIONI

"Apparato": l'apparato eventualmente fornito da Virgin Fibra al Cliente per la fruizione del/i Servizio/i (es. modem e router).

"Carta dei Servizi": è il documento che informa il Cliente dei suoi diritti e degli impegni di qualità assunti da Virgin Fibra in relazione all'attività di fornitura dei Servizi di Accesso ad Internet; è depositata presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e pubblicata sul sito.

"Cliente": la persona fisica (sia essa consumatore oppure professionista) o giuridica, individuato nel Modulo d'Ordine, che chiede di utilizzare il Servizio.

"Contratto": sono il Modulo d'Ordine, le presenti Condizioni Generali, l'Offerta prescelta dal Cliente e l'Informativa Privacy.

"Area Personale": l'area del sito web Virgin Fibra, accessibile solo dal Cliente con le sue credenziali di accesso, in cui sono disponibili i riferimenti al Contratto.

"Credenziali di accesso": il login e la password del Cliente, necessarie per accedere all'Area Personale, che sono da custodire con la massima diligenza.

"Modulo d'Ordine": il modulo elettronico disponibile nell'Area Personale che, generato sulla base dei dati inseriti dal Cliente, formalizza la richiesta di attivazione del Servizio o di un servizio opzionale (o di Rinnovo/Conversione) prescelto dal Cliente.

"Servizio": il servizio di accesso ad Internet da postazione fissa, richiesto dal Cliente nell'ambito delle possibili soluzioni disponibili nell'Offerta sul sito.

"Servizio Clienti": il servizio di assistenza di Virgin Fibra disponibile al numero 02 8148 0180 o tramite chat.

"Offerta": i documenti redatti da Virgin Fibra che descrivono le caratteristiche tecniche e le condizioni economiche dei Servizi prescelti dal Cliente al momento della generazione del Modulo d'Ordine.

"Servizi Opzionali": servizi aggiuntivi eventualmente richiesti in aggiunta al servizio di accesso ad Internet, se considerati unitamente al Servizio complessivamente "Servizi".

"Periodo di fatturazione": indica la cadenza di fatturazione dei canoni ricorrenti, la fattura verrà emessa, contestualmente all'addebito, ogni mese nel giorno che corrisponde alla data di attivazione del Servizio stesso.

Se la fatturazione è prevista in un giorno non incluso in un determinato mese (ad esempio, il 31 di ogni mese), l'emissione della fattura ed il contestuale addebito, avranno luogo l'ultimo giorno del mese precedente.

"Corrispettivi Ricorrenti": i corrispettivi fatturati mensilmente, in coincidenza di ogni periodo di fatturazione (es. canone mensile).

"Corrispettivi non Ricorrenti": i corrispettivi per prestazioni una tantum, fatturati a seguito dell'esecuzione della prestazione (es. contributo di attivazione, addebito per intervento a vuoto).

### ARTICOLO 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

Oggetto del Contratto è la fornitura del Servizio di accesso a internet, indicato nel Modulo d'Ordine, e dei Servizi Opzionali eventualmente scelti ma non include la linea telefonica. Il Servizio sarà attivato a fronte del pagamento da parte del Cliente dei corrispettivi previsti dal Contratto.

### ARTICOLO 2. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

Il Contratto si perfeziona con l'inserimento dei dati e il consenso al loro trattamento, con la scelta di un'Offerta, con l'accettazione delle presenti condizioni contrattuali, e con il buon esito del pagamento del primo corrispettivo del Servizio. Il Modulo d'Ordine, che viene generato con l'inserimento dei dati e l'accettazione delle condizioni contrattuali, formalizza l'accettazione del Contratto. Il Cliente è responsabile della completezza, veridicità ed esattezza delle dichiarazioni e dei dati che ha inserito nel Modulo d'Ordine ed ha l'obbligo di comunicare tempestivamente a Virgin Fibra, eventuali variazioni degli stessi. Virgin Fibra si riserva la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. comunicando la propria volontà al Cliente, senza incorrere nei confronti di quest'ultimo in alcuna responsabilità, o di rimodulare le condizioni di attivazione nei seguenti casi: a) se il Cliente è inadempiente nei confronti di Virgin Fibra in relazione a precedenti rapporti contrattuali; b) se il Cliente non fornisce in modo esatto e leggibile le informazioni e la documentazione richieste (es. dati anagrafici per la sua univoca identificazione, Codice di Migrazione necessario per il trasferimento della linea); c) se risulta minore o privo della capacità giuridica; d) se, anche ad esito delle necessarie verifiche di fattibilità, sussistano comprovati motivi tecnici (anche legati a permessi dipendenti dalla Pubblica Amministrazione) che impediscano od ostacolino l'attivazione del Servizio; e) se il Cliente, per oltre 70 giorni dalla comunicazione della data di attivazione, non consente di procedere con l'installazione degli apparati necessari per attivazione del servizio. Tali circostanze hanno l'effetto di sospendere il termine di attivazione sinché perdura la situazione ostativa. All'attivazione del Servizio seguirà l'inizio della fatturazione e l'addebito dei Corrispettivi Ricorrenti. L'utilizzo del Servizio da parte del Cliente attesta l'accettazione di tutte le condizioni di Contratto.

### ARTICOLO 3. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio sarà attivato entro 70 giorni solari a decorrere dal termine di 14 giorni solari (c.d. periodo di ripensamento) previsto dagli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo, salvo i casi in cui, all'esito di verifiche di fattibilità tecnica, emergano impedimenti oggettivi non imputabili a Virgin Fibra. In tal caso Virgin

Fibra si riserva di non attivare il Servizio e risolvere il Contratto, ovvero di rimodulare tempi e modalità di attivazione, con comunicazione al Cliente. Dai termini qui indicati sono esclusi i tempi dovuti a impedimenti non imputabili a Virgin Fibra ma attribuibili al Cliente o a terzi. Qualora il Cliente lo chieda espressamente, Virgin Fibra avvierà l'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui sopra. In questo caso il Cliente potrà comunque esercitare, entro il termine di 14 giorni lavorativi, il proprio diritto di ripensamento, ma saranno comunque dovuti i costi sostenuti per l'attivazione del Servizio e per eventuali lavori aggiuntivi nonché, ove il Servizio sia stato avviato, i corrispettivi dovuti ai sensi del Contratto.

Gli ApparatI forniti da Virgin Fibra, per l'attivazione del Servizio, saranno installati e configurati dal tecnico incaricato presso il Cliente.

Qualora il Cliente voglia utilizzare i suoi apparati, dovrà provvedere in autonomia all'installazione e configurazione. Gli apparati utilizzati dal cliente dovranno avere le caratteristiche tecniche minime descritte sul sito di Virgin Fibra.

Nei casi di intervento di un tecnico, il Cliente si impegna a: 1) consentire gli interventi che il tecnico riterrà indispensabili per la fruizione del Servizio, 2) consentire l'accesso a tutti i locali in cui devono essere svolte le attività di installazione dell'Apparato, 3) predisporre adeguatamente i locali nei quali il tecnico dovrà operare, a propria cura e spese, per renderli idonei all'intervento per la data indicata. Nel caso in cui il Cliente non presti la prescritta collaborazione o risulti irreperibile, Virgin Fibra non risponderà di eventuali ritardi di attivazione del Servizio e/o dell'eventuale impossibilità di procedere all'installazione dell'Apparato. Fermo restando quanto previsto nel presente articolo e quanto stabilito per il recesso, Virgin Fibra avvierà la procedura di attivazione del Servizio solo dopo aver ricevuto dal Cliente il pagamento del contributo di attivazione del Servizio.

Qualora il Cliente richieda di posticipare l'intervento di installazione dovrà richiedere la cancellazione dell'intervento entro le ore 12.00 del giorno lavorativo precedente la data di attivazione. Qualora la cancellazione non sia comunicata con il suddetto preavviso, sia impedito l'intervento di attivazione, il Cliente (o suo incaricato) non sia presente all'appuntamento, il Cliente sarà tenuto a versare i corrispettivi per l'intervento a vuoto previsti nel listino riportato in Trasparenza Tariffaria.

Se durante l'installazione emergesse la necessità di lavori aggiuntivi per esigenze tecniche, o per richieste specifiche del Cliente, questi potranno essere eseguiti direttamente dal tecnico presente su richiesta del Cliente, alle condizioni economiche indicate nel listino riportato in Trasparenza Tariffaria.

La data di attivazione del Servizio sarà comunicata via e-mail all'indirizzo indicato dal Cliente sul Modulo d'Ordine e coinciderà con la data dell'appuntamento fissato per l'installazione dell'apparato. Eventuali contestazioni sull'attivazione dovranno essere inviate dal Cliente con apposita comunicazione entro 48 ore dalla data di attivazione. In caso di ritardo nei tempi di attivazione del Servizio, previa segnalazione del Cliente, in applicazione delle disposizioni dell'Allegato A alla Delibera 348/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", Virgin Fibra corrisponderà in maniera automatica, un indennizzo secondo le modalità indicate sulla Carta dei Servizi, se il ritardo effettivamente sussiste ed è imputabile a Virgin Fibra.

### ARTICOLO 4. DURATA E RINNOVO

Salvo diversamente specificato nell'Offerta e nel Modulo d'ordine, il Contratto ha durata mensile dal suo perfezionamento: il Cliente può comunicare in ogni momento la volontà di recedere tramite Area Personale o contattando il Servizio Clienti. La disattivazione verrà effettuata previa verifica della sua identità, entro 30 giorni dalla relativa richiesta. Se non viene comunicata la volontà di recedere il Contratto si rinnova mensilmente.

Il Cliente deve premunirsi e mantenere una copia dei dati, informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati mediante il Servizio, prima della cessazione dello stesso e/o del Contratto, poiché in difetto gli stessi potranno essere non più recuperabili. In ogni caso il Cliente solleva Virgin Fibra da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o danneggiamento totale o parziale di dati, informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente stesso con il Servizio. Qualora il Cliente, ove ciò sia possibile, richieda il trasferimento del servizio presso altro fornitore, il Contratto è automaticamente risolto alla data della conclusione del trasferimento con disattivazione e/o cancellazione di tutti i servizi accessori o connessi; è escluso qualsiasi indennizzo da parte di Virgin Fibra per il periodo di tempo in cui, a valle della disattivazione di competenza di Virgin Fibra, il Cliente dovesse rimanere privo di servizio. Il Cliente è comunque tenuto a versare a Virgin Fibra il corrispettivo dei Servizi e fino alla data di efficacia della disdetta o della migrazione ed i costi per la cessazione o migrazione del Servizio indicati nell'Offerta e nel listino alla pagina di Trasparenza Tariffaria disponibile sul sito.

### ARTICOLO 5. CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Cliente corrisponderà a Virgin Fibra i corrispettivi per il Servizio scelto, riportati nell'Offerta, e indicati nel Modulo d'Ordine. Tutti i prezzi indicati da Virgin Fibra sono comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di legge, e saranno automaticamente adeguati in caso di norme imperative.

I pagamenti devono essere effettuati secondo le modalità e tempistiche previste nel presente articolo, nella Carta dei Servizi e nel Modulo d'Ordine. Al momento dell'inserimento dell'Ordine verrà evidenziato il Corrispettivo Ricorrente complessivo del Servizio selezionato, che verrà addebitato e contestualmente fatturato da Virgin Fibra con cadenza mensile anticipata all'inizio di ciascun Periodo di Fatturazione. Il primo Corrispettivo Ricorrente come definito in Offerta, sarà addebitato al Cliente all'attivazione. I Corrispettivi non Ricorrenti saranno addebitati dopo che la specifica attività è stata eseguita. Il contributo di attivazione verrà addebitato alla formalizzazione del Modulo d'Ordine. Il Cliente accetta che 1) la fattura sia emessa da Virgin Fibra solo in formato elettronico, 2) sia scaricabile dall'Area Personale, 3) i dati necessari per il pagamento siano trattati dall'Istituto bancario incaricato da Virgin Fibra per la gestione dei pagamenti stessi. A seguito della cessazione del Contratto, Virgin Fibra restituirà gli importi versati anticipatamente dal Cliente per prestazioni non erogate; saranno trattenuti o addebitati gli importi eventualmente ancora dovuti dal Cliente.

#### **ARTICOLO 6. RITARDO O MANCATO PAGAMENTO**

Il Cliente potrà sospendere il pagamento solo per importi specificamente contestati con reclamo, limitatamente al tempo in cui è pendente il reclamo o una procedura di conciliazione o definizione della controversia ai sensi del "Regolamento per la soluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" di cui alla delibera n. 203/18/CONS e sue modifiche. Chiuso il reclamo, restano ferme le conseguenze del ritardato pagamento delle somme che all'esito di tali procedure dovessero risultare dovute. Se la contestazione degli addebiti ha esito positivo Virgin Fibra effettuerà il rimborso in 45 giorni dalla conclusione della procedura con le modalità previste nella Carta dei Servizi.

In caso di mancato o parziale pagamento dei corrispettivi dovuti entro la data di scadenza, Virgin Fibra provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento al Cliente. Nel caso di ritardo nel pagamento, Virgin Fibra avrà il diritto di sospendere o limitare il Servizio decorsi 15 giorni dall'avviso di mancato pagamento e di sospensione in caso di protratto inadempimento. Virgin Fibra circoscriverà tale misura, per quanto tecnicamente fattibile, allo specifico Servizio interessato dal mancato pagamento, a meno di frode o ripetuti ritardi di pagamento nell'arco dei 6 mesi precedenti l'ultima scadenza non rispettata. Trascorsi ulteriori 10 giorni dalla sospensione Virgin Fibra potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art 1456 c.c., fermo restando l'obbligo del Cliente di versare le somme dovute a Virgin Fibra. La sospensione non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati in detto periodo. La riattivazione dei Servizi, a seguito del pagamento effettuato dal Cliente, darà diritto a Virgin Fibra di richiedere al Cliente il rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione, come eventualmente indicati nella Trasparenza Tariffaria. Fermo restando quanto sopra, anche ai sensi dell'art. 1460 c.c., Virgin Fibra si riserva di non consentire al Cliente di far valere diritti o sollevare eccezioni di alcun tipo qualora lo stesso non sia in regola con i pagamenti previsti dal Contratto.

#### **ARTICOLO 7. OBBLIGHI E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DI VIRGIN FIBRA**

Virgin Fibra non è responsabile, verso i Clienti o verso terzi, per ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione del Servizio causati a titolo esemplificativo e non esaustivo da: a) caso fortuito e forza maggiore, interventi sulla rete o presso il Cliente, epidemie, atti di violenza e terrorismo, scioperi, etc.; b) malfunzionamenti o non conformità degli apparati del Cliente se non forniti da Virgin Fibra; c) manomissione o interventi sul Servizio o sugli Apparati eseguiti dal Cliente o da soggetti terzi non autorizzati da Virgin Fibra; d) eventi imprevedibili con l'ordinaria diligenza da Virgin Fibra, ad essa non imputabili (compresi quelli imputabili a operatori proprietari dell'infrastruttura di accesso); e) interruzioni dovute a guasti e malfunzionamenti delle macchine e dei software, siano essi di proprietà di Virgin Fibra o dei suoi fornitori. L'effettiva velocità del collegamento Internet dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e degli impianti del Cliente, Virgin Fibra, pertanto, non è in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale.

Virgin Fibra dichiara fin da ora di non svolgere alcuna attività di controllo, mediazione e vigilanza sui contenuti immessi dal Cliente nella rete, pertanto non ha alcun obbligo di provvedere alla cancellazione dei contenuti ritenuti offensivi, discutibili o per qualsiasi ragione illeciti, pur riservandosi tale facoltà.

Virgin Fibra non è responsabile di danni derivanti dalla perdita di dati, dall'impossibilità di accesso alla rete causate da ritardi, trasmissioni annullate o interruzioni del Servizio. Restano salvi, se applicabili, gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi per la riparazione dei guasti.

Virgin Fibra garantisce la fornitura del Servizio in conformità agli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi e nell'Offerta. In caso di mancato rispetto di tali standard qualitativi, esclusivamente per fatto ad essa imputabile, Virgin Fibra risponderà con gli indennizzi previsti dalla medesima Carta dei Servizi. In qualsiasi ipotesi di violazione o inadempimento del Contratto imputabile a Virgin Fibra, la stessa risponde nei limiti di quanto versato dal Cliente per il Servizio interessato dall'evento dannoso.

#### **ARTICOLO 8. OBBLIGHI DEL CLIENTE**

Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio in conformità a quanto indicato nel Contratto e nel rispetto della normativa vigente. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il Cliente si impegna ad: a) astenersi dal compiere violazioni dei sistemi e della sicurezza delle reti che comportino responsabilità civile e/o penale, b) garantire che i contenuti immessi nella rete internet, anche per il tramite dei servizi offerti da Virgin Fibra, siano nella sua disponibilità, non contrastino con norme imperative, non violino alcun diritto di terzi, c) non consentire a terzi l'utilizzo del Servizio, anche parzialmente, né a pagamento né a titolo gratuito, d) non accedere ai sistemi, reti, informazioni di terzi che non abbiano fornito esplicita autorizzazione con tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione o altro, e) non utilizzare il Servizio in modo da danneggiare

l'immagine e i marchi di Virgin Fibra, f) non effettuare spamming o azioni equivalenti in violazione di disposizioni normative, non diffondere programmi (virus, trojan horses etc) che compromettano le reti e/o i sistemi di Virgin Fibra o di terzi, g) fruire del Servizio utilizzando solo apparati e sistemi debitamente omologati e installati, che non danneggino l'integrità della rete o creino rischi per l'incolumità fisica, fornendo tutte le informazioni ed i chiarimenti necessari a Virgin Fibra o suoi incaricati.

Il Cliente garantisce che i dati e le informazioni trasmessi a Virgin Fibra ai fini del perfezionamento del Contratto (suoi o di altro referente della linea) siano veritieri, corretti e tali da consentire la sua identificazione, impegnandosi a comunicare ogni variazione dei medesimi, compreso l'indirizzo e-mail indicato nel Modulo d'Ordine. Virgin Fibra si riserva la facoltà di verificare i dati e/o le informazioni fornite dal Cliente richiedendo documenti integrativi. Il Cliente dichiara di aver raccolto dal titolare della linea- se persona diversa da lui- i consensi necessari al trattamento dei dati personali ai sensi della vigente normativa e manleva Virgin Fibra da ogni eventuale pretesa.

L'accesso all'Area Personale avviene tramite l'utilizzo delle Credenziali di accesso. Il Cliente si impegna a conservare ed utilizzare tali credenziali con la massima riservatezza e diligenza, nonché a comunicare tempestivamente l'eventuale furto o smarrimento delle stesse. Il Cliente è responsabile di qualsiasi danno arrecato a Virgin Fibra o a terzi per l'inosservanza di quanto sopra prescritto.

#### **ARTICOLO 9. ASSISTENZA E MANUTENZIONE**

L'assistenza tecnica è resa nei tempi e secondo le modalità indicate nella Carta dei Servizi. In caso di interventi presso il Cliente saranno concordati data e orario; il tecnico incaricato sarà munito di tesserino di riconoscimento. Virgin Fibra cercherà di prendere in carico quanto prima i problemi comunicati dal Cliente, con un livello di professionalità adeguato; direttamente o con subfornitori, potrà effettuare interventi "personalizzati" finalizzati ad erogare l'assistenza tecnica necessaria al buon funzionamento del Servizio. In tali ipotesi il Cliente autorizza Virgin Fibra ad effettuare l'intervento tecnico richiesto e/o necessario. Al fine di consentire la corretta e celere esecuzione dell'intervento richiesto, il Cliente si impegna a fornire tutte le necessarie informazioni; il Cliente dichiara di essere consapevole che l'intervento presenta rischi per il corretto funzionamento del Servizio, che l'intervento è un'obbligazione di mezzi, pertanto il Cliente stesso si fa carico dei relativi costi a proprio esclusivo rischio. Virgin Fibra addebiterà al Cliente i Corrispettivi non ricorrenti indicati nella Trasparenza Tariffaria per eventuali interventi di assistenza non inclusi, non necessari, o causati da fatti e/o circostanze imputabili al Cliente o suoi apparati, o dallo stesso rifiutati e/o impediti alla data/orario che erano stati allo scopo previamente concordati.

#### **ARTICOLO 10. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

Fermo restando quanto previsto all'art. 6 sugli obblighi di pagamento, Virgin Fibra, senza che ciò costituisca inadempimento del Contratto, potrà sospendere o interrompere il Servizio, previa comunicazione ma senza preavviso, nel caso in cui: a) il Cliente violi disposizioni legate alla sicurezza delle rete, b) si verifichino casi di forza maggiore o circostanze che impongano interventi di emergenza per la risoluzione di problemi di sicurezza, con avviso di ripristino appena rimosse le cause di sospensione. Nei casi di sospensione del Servizio imputabili al Cliente, Virgin Fibra non risponderà di alcuna perdita danno o lesione subiti e/o subendi dal Cliente e/o da Terzi.

In caso di ingiustificata sospensione o cessazione del Servizio, in conformità alle disposizioni del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" (v. Delibera 347/18/CONS), Virgin Fibra corrisponderà, automaticamente un indennizzo al Cliente, nella misura e secondo le modalità indicate nella Carta dei Servizi.

#### **ARTICOLO 11. RIPENSAMENTO E RECESSO**

Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento ai sensi degli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo entro il termine di 14 giorni dalla data di perfezionamento del Contratto, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni. Dovrà manifestare espressamente la volontà di recesso tramite Area Personale o contattando il Servizio Clienti. Virgin Fibra senza indugio darà conferma di ricevimento della richiesta di recesso e rimborserà al Cliente, entro 14 giorni dalla data in cui in cui è stata comunicata l'intenzione di recedere, tutti gli importi ricevuti, mediante lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente per il pagamento. Nel caso in cui il Cliente, ove consentito da Virgin Fibra, abbia chiesto espressamente di attivare il Servizio durante il periodo di ripensamento di 14 giorni sopra indicato, sarà tenuto al pagamento delle prestazioni erogate sino al momento in cui ha informato Virgin Fibra della volontà di recesso; in difetto di tale espressa richiesta del Cliente, l'avvio del processo di installazione e attivazione sono posticipati e il termine di attivazione è sospeso fino alla scadenza dei 14 giorni.

Decorso questo termine il Cliente, avrà comunque la facoltà di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni, tramite Area Personale o contattando il Servizio Clienti. Il recesso avrà efficacia entro 30 giorni dalla data di ricevimento da parte di Virgin Fibra della predetta comunicazione. Virgin Fibra avrà in tali casi diritto (i) al recupero dei costi per la dismissione o il trasferimento della linea, secondo quanto chiarito nel Contratto ed in particolare alla pagina Trasparenza Tariffaria, (ii) alla restituzione totale o parziale di sconti nei limiti consentiti e (iii) al pagamento dei ratei residui per gli apparati (se non concessi in comodato gratuito) e per prestazioni e/o Servizi Opzionali, in conformità a quanto stabilito dall'art. 1 della L. 40/2007 e sue modifiche. Il Cliente è comunque tenuto a versare il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso. Virgin Fibra si impegna a rispettare gli indicatori specifici di qualità del Servizio di accesso a Internet indicati nella Carta dei Servizi: la banda minima in downloading e in uploading, il valore massimo del ritardo di trasmissione dati e il

tasso di perdita dei pacchetti proprio del Servizio. Se, attraverso il servizio ufficiale di verifica gratuita e misura certificata della qualità del Servizio "Misura Internet" di AGCOM (v. [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)), il Cliente riscontrasse valori inferiori a quelli garantiti per il Servizio, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, può presentare reclamo circostanziato a Virgin Fibra contattando il Servizio Clienti tramite email all'indirizzo [reclami@virginfibra.it](mailto:reclami@virginfibra.it) precisando nell'oggetto "Reclamo Misura Internet" e allegando il certificato della misura effettuata, oppure, trasmettere telematicamente il certificato a Virgin Fibra tramite lo stesso citato servizio di verifica gratuita della qualità, per ottenere il ripristino della qualità garantita. Virgin Fibra si adopererà per ripristinare ove possibile il livello di qualità del Servizio, entro 30 giorni. Dopo l'intervento e comunque non prima di 45 giorni e non oltre 90 giorni dalla data del primo certificato, il Cliente potrà effettuare una seconda verifica, qualora i risultati riportati sul secondo certificato risultassero peggiori di quelli garantiti per il Servizio di accesso ad Internet, potrà recedere senza penali dal Contratto. L'esercizio del diritto di recesso ex artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo non porta il ripristino automatico del contratto con il precedente fornitore.

#### **ARTICOLO 12. MODIFICHE DEI SERVIZI E VARIAZIONI ALLE CONDIZIONI DELL'OFFERTA**

Virgin Fibra può modificare le condizioni economiche e contrattuali previste nel Contratto, oltre che nei casi previsti dalla legge, solo qualora ricorra uno dei seguenti motivi: (I) sopravvenute esigenze tecniche, gestionali e amministrative (ad es. evoluzione tecnologica/tecnica delle reti); (II) mutamento del quadro regolamentare che comporti variazioni significative nella fornitura dei Servizi; (III) mutamento delle condizioni di mercato. Dette modifiche saranno comunicate al Cliente con e-mail e con avviso sul sito [www.virginfibra.it](http://www.virginfibra.it); le modifiche avranno effetto decorsi 30 giorni dalla data della loro comunicazione, fatta eccezione per le modifiche di termini economici (prezzi, cadenza del rinnovo e della fatturazione) di Contratti già perfezionati, che verranno applicate decorsi 60 giorni dalla relativa comunicazione. Esclusi i casi di modifiche a vantaggio del Cliente, puramente amministrative senza effetti negativi sul Cliente, o imposte direttamente da norme imperative, qualora il Cliente non intenda accettare le suddette modifiche (comprese quelle riguardanti le condizioni economiche), potrà esercitare, entro e non oltre il termine di efficacia della modifica, la facoltà di recedere dal Contratto con le modalità descritte nell'art. 11. In tali casi il recesso è senza costi per il Cliente e sarà efficace alla data di entrata in vigore delle modifiche. Nel caso di recesso con migrazione, mentre è pendente la procedura si applicheranno le condizioni vigenti alla modifica. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le variazioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute ed accettate.

#### **ARTICOLO 13. MIGRAZIONE DELLA LINEA**

La possibilità di trasferire la linea di accesso a Internet da un fornitore (donating) ad un altro fornitore (recipient), cosiddetta "Migrazione", da e verso Virgin Fibra, sarà verificata dagli operatori interessati, in relazione alla copertura dei relativi servizi e alle risorse di rete. Laddove si può dar corso a Migrazione, il trasferimento della infrastruttura di accesso segue una procedura concordata dagli operatori e regolata dall'AGCOM, che può coinvolgere più operatori (oltre al donating e al recipient o i titolari della infrastruttura di accesso, cd. donor). Il buon fine della procedura di Migrazione presuppone anzitutto che il Cliente fornisca al recipient le numerazioni telefoniche di linea fissa e il Codice di Migrazione, che serve a identificare univocamente l'operatore di provenienza, la risorsa della rete locale di accesso impiegata e il servizio da trasferire (Codice di Migrazione dell'Utenza). Il Codice è fornito dal donating in fattura e su richiesta del Cliente comunicato in tempo reale tramite il Servizio Clienti. Il Cliente deve conservare il Codice fornito da Virgin Fibra con diligenza e segretezza, consapevole che tutte le richieste di Migrazione effettuate con il detto Codice di trasferimento saranno univocamente riferite al Cliente. L'eventuale richiesta di migrazione è presentata al recipient che sulla base del Codice ne verifica la fattibilità. Nei casi di fattibilità della migrazione, la formalizzazione della richiesta nelle modalità indicate dal recipient, presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il donating in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata e comporta la cessazione della fornitura con il precedente fornitore con effetto dalla data della Migrazione. Il recesso sotteso alla richiesta di Migrazione ha ad oggetto il servizio da trasferire ma il Cliente è informato che i suoi effetti possono estendersi ad altri servizi del donating, tecnicamente dipendenti o contrattualmente vincolati al primo.

Il buon esito della Migrazione dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta del Cliente. Virgin Fibra collabora alla procedura di Migrazione nei termini e con le modalità stabiliti dalla relativa disciplina, salva facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla disciplina della Migrazione. Virgin Fibra non è responsabile di ritardi, disagi e/o disservizi nella Migrazione, causati da omissioni, errori o fatti imputabili ad operatori terzi e/o allo stesso Cliente. Nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta di Migrazione il tempo e le modalità necessarie a dare esecuzione alla volontà del Cliente dipendono anche dalla disciplina di Migrazione, dalla fase di avanzamento della procedura, e dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti; qualora la procedura sia in fase avanzata il ripristino della situazione precedente può richiedere un nuovo contratto con gli annessi oneri; in tali casi, ove abbia agito nel rispetto della procedura e non si sia resa responsabile di una Migrazione effettuata contro la volontà del Cliente, Virgin Fibra non risponde di eventuali disagi e gli oneri economici per il ripristino della situazione precedente sono a carico del Cliente.

#### **ARTICOLO 14. RECLAMI**

Fermo restando quanto previsto dalla Carta dei Servizi, il Cliente che voglia presentare formale reclamo a Virgin Fibra, può farlo in ogni momento tramite

l'Area Personale o tramite l'email [reclami@virginfibra.it](mailto:reclami@virginfibra.it). Il Cliente può ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica contattando il Servizio Clienti. Virgin Fibra entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, si impegna a dare comunicazione scritta al Cliente dell'accoglimento o del rigetto con indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti. In caso di reclami di particolare complessità, che impediscano il riscontro entro detto termine, Virgin Fibra informerà il Cliente sullo stato di avanzamento del procedimento e sui i tempi necessari per la risposta.

#### **ARTICOLO 15. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**

Il Cliente che intenda far valere un proprio diritto nei confronti di Virgin Fibra innanzi ad AGCOM, conformemente a quanto previsto dalla delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, è tenuto ad esperire preventivamente un tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com) competente per territorio, tramite la piattaforma telematica denominata "ConciliaWeb", secondo quanto meglio specificato dal "Regolamento per la soluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" (delibera n. 203/18/CONS) reperibile sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it), nella sezione "Tutela degli utenti". La Domanda di Conciliazione può essere inviata anche tramite piattaforma ODR di cui al regolamento UE n. 524/2013. In alternativa il Cliente può esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso gli organi di composizione extragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 141, commi 2 e 3, del Codice del Consumo. In tali casi i termini per agire in giudizio sono sospesi per 30 giorni dalla proposizione dell'istanza. Qualora detto tentativo abbia, in tutto o in parte, esito negativo, il citato Regolamento consente di deferire la definizione della controversia ad AGCOM o organismo da essa delegato, entro tre mesi dalla conclusione del primo tentativo di conciliazione, e purché per il medesimo oggetto non sia già stata adita l'Autorità giudiziaria. Con il provvedimento che definisce la controversia, può ottenersi la condanna al rimborso di somme non dovute e/o al pagamento degli indennizzi, salvo il diritto al maggior danno. Per maggiori informazioni: <https://conciliaweb.agcom.it>.

#### **ARTICOLO 16. CONDIZIONI PER LA FORNITURA DEGLI APPARATI**

Gli ApparatI potranno essere forniti da Virgin Fibra al Cliente a titolo gratuito o oneroso secondo quanto indicato nell'Offerta e nel Modulo d'Ordine. Salvo diversa previsione nell'Offerta, alla scadenza del Servizio l'Apparato diverrà di proprietà del Cliente che potrà disporre a suo piacimento.

Gli ApparatI saranno consegnati al Cliente al momento dell'installazione, dovranno essere utilizzati secondo le istruzioni d'uso, in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti. Il Cliente provvederà alla loro manutenzione ordinaria con diligenza, non potrà rimuoverli, manometterli in alcun modo, né cederli a terzi. In vigenza di Contratto qualsiasi intervento tecnico sugli ApparatI forniti da Virgin Fibra potrà essere effettuato solo da personale autorizzato. Virgin Fibra si riserva di addebitare il costo di tale intervento tecnico nei casi in cui le problematiche relative agli ApparatI siano riconducibili al Cliente. Durante la vigenza del Contratto, il Cliente è responsabile in caso di smarrimento, furto o manomissione degli ApparatI. In caso di recesso del Cliente dal Contratto limitatamente alla fornitura degli ApparatI, costituisce onere del Cliente dotarsi di apparati idonei ad usufruire del Servizio: Virgin Fibra non sarà responsabile di malfunzionamenti del Servizio imputabili ad apparecchiature del Cliente.

#### **ARTICOLO 17. DISPOSIZIONI FINALI E COMUNICAZIONI**

Nessuna modifica al Contratto sarà valida se non specificamente approvata dalle parti. Tutte le comunicazioni al Cliente relative al presente rapporto contrattuale potranno essere effettuate tramite informazione nell'Area Personale e via e-mail ai recapiti comunicati dal Cliente per il Contratto. Eventuali variazioni dei recapiti del Cliente non comunicate a Virgin Fibra non saranno ad essa opponibili. In caso di trasloco la fornitura del Servizio è subordinata alla verifica di copertura dei relativi servizi e delle risorse di rete. Tutte le comunicazioni del Cliente a Virgin Fibra relative al Contratto potranno essere effettuate dal Cliente ai recapiti e tramite i canali specificati da Virgin Fibra nel Contratto. Le comunicazioni effettuate ai detti recapiti dell'altra parte si intenderanno da questa conosciute decorse 24 ore dal loro invio.

#### **ARTICOLO 18. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il trattamento dei dati personali comunicati dal Cliente a Virgin Fibra ai fini dell'esecuzione del Contratto avverrà in conformità al D.lgs. 196/2003 e al Regolamento europeo 679/2016, all'informativa rilasciata da Virgin Fibra in fase di iscrizione anagrafica ed in forza del consenso al trattamento dei dati manifestato in tale sede dal Cliente. Virgin Fibra, per le sole fasi di raccolta, trattamento e gestione dei dati, necessarie ai fini dell'erogazione dei Servizi, si pone quale Titolare autonomo del trattamento in conformità alle definizioni dei ruoli descritte nel D.lgs. 196/2003 e nel Regolamento UE 2016/679. 24.3 Il Cliente, con riferimento ai dati di terzi da egli stesso immessi e/o trattati in fase di ordine e/o di utilizzo dei Servizi, dichiara di aver preventivamente fornito loro adeguata informativa di cui all'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016 e di aver acquisito dai medesimi il consenso al trattamento. Resta comunque inteso che il Cliente si pone, rispetto a tali dati, quale Titolare autonomo del trattamento, assumendo tutti gli obblighi e le responsabilità ad esso connesse manlevando Virgin Fibra da ogni contestazione, pretesa o altro che dovesse provenire da terzi soggetti in riferimento a tali ipotesi di trattamento.