Condizioni generali di contratto per la fornitura dei servizi di connettività

Seflow S.r.l, titolare di autorizzazione generale alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica al pubblico ai sensi del D.lgs. n. 259 del 2003 e sue modifiche, nel presente documento stabilisce le condizioni generali per la fornitura dei propri Servizi di connettività in base alla tecnologia disponibile.

Indice degli articoli

1. Definizioni 1
2. Oggetto del Contratto 3
3. Struttura del Contratto 3
4. Perfezionamento del Contratto 3
5. Attivazione e caratteristiche del Servizio 3
5bis. Parental Control 5
6. Durata e rinnovo 5
7. Corrispettivi e modalità di pagamento 5
8. Ritardo o mancato pagamento e sospensione del servizio 6
9. Obblighi e limitazioni di responsabilità di Seflow 7
10. Obblighi del cliente 8
11. Assistenza e manutenzione 9
12. Sospensione del Servizio 9
13. Recesso 10
14. Clausola risolutiva espressa e risoluzione del contratto 11
15. Modifiche dei servizi e variazioni alle condizioni dell'offerta 11
16. Conversione del servizio e Migrazione della linea 12
17. Diritti esclusivi di proprietà 12
18. Reclami 13
19. Attestazione delle operazioni – registro LOG 13
20. Procedura di conciliazione - foro competente – legge applicabile 13
21. Condizioni per la fornitura degli Apparati 14
22. Buoni sconto e promozioni 14
23. Disposizioni finali e comunicazioni 15
24. Trattamento dei dati personali 15

1. Definizioni

Ove nominati nel Contratto i termini sotto riportati sono da intendersi con il seguente significato:

"Apparato": l'apparato eventualmente fornito da Seflow con il Contratto per la fruizione del/i Servizio/i (es. Modem e Router).

Carta dei Servizi: è il documento che informa il Cliente circa i suoi diritti e gli impegni di qualità assunti da Seflow in relazione all'attività di fornitura dei Servizi di Accesso ad Internet. La Carta dei servizi è depositata presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) e pubblicata al seguente link https://www.pianetafibra.it/chi-siamo/.

Cliente: la persona fisica o giuridica, individuata nel Modulo d'Ordine che chiede di utilizzare il Servizio, e che non è a sua volta un fornitore di servizi di comunicazione elettronica al pubblico.

Condizioni di fornitura: sono le presenti condizioni generali di contratto.

Condizioni Economiche: le specifiche condizioni economiche di fornitura disciplinate dall'Offerta selezionata e relativa Tabella di Trasparenza Tariffaria, con le integrazioni di cui al Listino, quali disponibili alla pagina https://www.pianetafibra.it/ ed alle pagine di dettaglio accessibili dalla medesima.

Consumatore: il Cliente persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, qualificabile come consumatore ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 206/2005 ("Codice del Consumo").

Contratto: il complesso dei documenti indicati all'articolo 3 delle Condizioni di Fornitura.

Credenziali di accesso: login e password utilizzate dal Cliente per accedere alla sua area riservata e da questo custodite con la massima diligenza per garantirne la segretezza, anche provvedendo all'aggiornamento periodico della password in conformità alle regole di sicurezza a tal fine fornite.

Documentazione Informativa: tutte le informazioni pubblicate alla pagina https://www.pianetafibra.it/chi-siamo ed alle pagine accessibili dalla medesima in ordine al Servizio selezionato (l'Offerta; la relativa Tabella di Trasparenza Tariffaria; il Listino; la scheda riepilogativa delle "caratteristiche di base" della specifica Offerta; le schede informative relative all'Apparato opzionalmente fornito) nonché alla pagina https://www.pianetafibra.it/modem/.

Listino: il documento redatto da Seflow e disponibile alla pagina in cui sono indicati taluni costi aggiuntivi applicabili per specifiche prestazioni.

Migrazione: prestazione che consente all'utente di trasferire una linea di accesso a Internet da un fornitore (*donating*) ad un altro fornitore (*recipient*) con una procedura regolata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e descritto all'articolo 16.

Modulo d'Ordine: il modulo elettronico disponibile al link https://www.pianetafibra.it/ che, interamente compilato dal Cliente e dal medesimo inviato online ovvero consegnato con altro mezzo ad Seflow previa sua sottoscrizione, formalizza la richiesta di attivazione (o di Rinnovo/Conversione) del Servizio e/o dei Servizi Opzionali.

Offerta: i documenti redatti da Seflow che descrivono le caratteristiche e le condizioni economiche e tecniche del Servizio selezionato dal Cliente, disponibili sul sito web https://www.pianetafibra.it/ ;

Parental control: il Servizio Opzionale che permette di limitare o bloccare l'accesso da parte di minori a contenuti web ritenuti inappropriati o riservati ai maggiorenni, nelle modalità e con le caratteristiche e nei termini previsti al presente link https://www.pianetafibra.it/guide/parental-control/. Tale strumento è messo a disposizione del Cliente Consumatore in conformità alla normativa per l'implementazione ai "Sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio" in attuazione dell'art. 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, coordinato con la legge di conversione 25 giugno 2020, n. 70 nonché alla Delibera AGCOM n. 9/23/CONS, avuto riguardo anche all'art. 13, comma 2, del D.L. n. 123 del 15/09/2023, coordinato con la legge di conversione n. 159/2023. Tale strumento si basa su un sistema di filtraggio operante tramite DNS (Domain Name System) che impedisce la risoluzione dei siti internet inclusi nella lista di quelli da bloccare. Per tale ragione lo strumento Parental Control è configurabile dal Cliente su tutti i dispositivi collegati alla rete LAN del Cliente, anche in modalità WiFi, che accedono ad Internet utilizzando la linea su cui è attivo il Servizio di connettività Seflow;

Policy di utilizzo dei servizi Seflow – AUP : il documento redatto da Seflow e pubblicato alla pagina link https://www.pianetafibra.it/chi-siamo/ nel quale vengono indicate le norme comportamentali e i limiti di utilizzo dei Servizi, cui sono soggetti tutti i Clienti.

Referente della Linea: il Cliente, o un diverso soggetto autorizzato dal medesimo (i cui dati sono comunicati ed aggiornati dal Cliente), indicato come referente per l'attivazione del Servizio.

Riduzione della fornitura: limitazione nella fruizione del Servizio da parte del Cliente che (i) quanto alla connettività, potrà fruire di servizi di navigazione con velocità di navigazione ridotta senza poter invocare il rispetto dei parametri garantiti e (ii), quanto alla Voce, continuare a ricevere chiamate ed effettuare chiamate esclusivamente verso numeri gratuiti per il chiamante.

Servizio/i: il servizio/i di accesso ad Internet da postazione fissa richiesto dal Cliente nell'ambito delle possibili soluzioni disponibili sul sito https://www.pianetafibra.it/ .

Servizio/i Opzionale/i: il/gli ulteriore/i servizio/i aggiuntivo/i rispetto al servizio di accesso ad Internet, reso/i disponibili da Seflow e descritto/ii nel sito https://www.pianetafibra.it/ di cui il cliente può chiedere l'attivazione, previo pagamento del relativo corrispettivo, alle condizioni previste nel Contratto.

Servizio Voce: Servizio Opzionale di comunicazione vocale per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche con modalità VOIP.

Tabella di Trasparenza Tariffaria: tabella con le condizioni economiche della specifica Offerta selezionata, redatta da Seflow sul modello previsto dalle disposizioni vigenti e pubblicata alla pagina Trasparenza Tariffaria al link https://www.pianetafibra.it/chi-siamo/

2. Oggetto del Contratto

2.1 Oggetto del Contratto è la fornitura al Cliente del Servizio scelto ed indicato nel Modulo d'Ordine, con le caratteristiche, alle condizioni e a fronte del pagamento da parte del Cliente dei corrispettivi previsti dal Contratto. Il Servizio è fornito esclusivamente nei limiti della copertura dello stesso, secondo la tecnologia disponibile ed in base a quanto previsto nella Documentazione Informativa nonché alle Specifiche Tecniche pubblicate sul sito https://www.pianetafibra.it/.
Seflow si riserva la possibilità di utilizzare tecnologie volte a preservare e non saturare le risorse di rete con particolare riferimento agli indirizzi IP.

2.2 Il Servizio può essere acquistato dal Cliente ed erogato da Seflow esclusivamente nell'ambito di copertura della specifica tecnologia disponibile per il Servizio, come da Documentazione Informativa dell'Offerta. Qualsiasi prestazione ulteriore rispetto a quelle oggetto del Contratto potrà essere fornita, previo esame di fattibilità, su richiesta specifica del Cliente a condizioni, termini e corrispettivi da concordare.

2.3 Le presenti Condizioni sono state redatte e predisposte in conformità alle disposizioni contenute:
a) nel D.lgs. 206/2005 ("Codice del Consumo") e sue modifiche;
b) nella L. 40/2007 (Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese, cd. "Bersani") e sue modifiche;
c) nel D.lgs. 70/2003 (Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno) e sue modifiche;
d) D.lgs. 259/2003 ("Codice delle Comunicazioni"), e sue modifiche.

3. Struttura del Contratto

3.1 Il Contratto di fornitura del Servizio consiste nei seguenti documenti che ne formano parte integrante:

1) Presenti Condizioni Generali di fornitura;
2) La Policy di utilizzo dei servizi Seflow;
3) Offerta selezionata dal Cliente;
4) restante Documentazione informativa dell'Offerta;
5) Carta dei Servizi;
6) Modulo d'Ordine.

4. Perfezionamento del Contratto

4.1 Il Contratto si perfeziona con l'invio da parte del Cliente del Modulo d'Ordine, compilato in ogni sua parte e trasmesso unitamente alla documentazione richiesta ed al buon esito del pagamento del primo corrispettivo del Servizio come indicato in Offerta.
In caso di mancato pagamento e/o invio di documentazione incompleta o inesatta del Modulo d'Ordine, Seflow non procederà all'attivazione del Servizio e comunicherà al Cliente la necessità di procedere al pagamento e/o all'integrazione della documentazione richiesta. Decorsi 90 (novanta) giorni dalla data di trasmissione del Modulo d'Ordine, in assenza del ricevimento da parte di Seflow del pagamento del corrispettivo e/o delle integrazioni documentali richieste, l'ordine sarà annullato e cancellato senza ulteriore avviso, senza responsabilità in capo ad Seflow che provvederà a restituire al Cliente le somme da questo eventualmente versate.

4.2. L'invio del Modulo d'Ordine comporta l'integrale accettazione da parte del Cliente delle presenti Condizioni di fornitura e di tutti gli altri documenti menzionati al precedente art. 3.

4.3 Il Cliente è responsabile della completezza, veridicità ed esattezza delle dichiarazioni e dei dati resi nel Modulo d'Ordine e nei documenti inviati ed ha l'obbligo di comunicare ad Seflow per iscritto ed entro 48 ore eventuali rettifiche o variazioni degli stessi.

4.4 All'attivazione del Servizio seguirà l'invio della Conferma di attivazione con la login di accesso alla propria area riservata all'indirizzo e-mail del Cliente indicato nel Modulo d'Ordine. Resta inteso, in ogni caso, che l'utilizzo del Servizio da parte del Cliente attesta l'accettazione di tutte le condizioni del Contratto.

5. Attivazione e caratteristiche del Servizio

5.1 L' attivazione del Servizio avverrà solo dopo aver ricevuto dal Cliente il pagamento del primo corrispettivo del Servizio, come previsto in Offerta.

5.2 L'attivazione del Servizio richiede l'intervento tecnico presso il domicilio del Cliente indicato nel Modulo d'Ordine, in data e orario da concordarsi. L'attivazione del servizio presuppone il buon esito delle verifiche di fattibilità tecnica ed il possesso da parte del Cliente dei requisiti minimi indicati alla pagina web https://www.pianetafibra.it/ .
Il termine di attivazione si intende sospeso nei seguenti casi:

a) il Cliente risulti inadempiente nei confronti di Seflow anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
b) il Cliente:
   - non fornisca in modo esatto completo veritiero, univoco e leggibile le informazioni e la documentazione richieste (es. copia di valido documento di identità per la sua univoca identificazione, visura camerale non anteriore ai 6 mesi, copia dell'ultima fattura in caso di linea di accesso a Internet da trasferire ad Seflow , attestazioni di domicilio o residenza, prova della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri);
   - risulti minore o privo della capacità giuridica e/o dei poteri di sottoscrivere il Contratto per il Cliente.
c) all'esito delle verifiche tecniche di fattibilità sussistano comprovati motivi tecnici, organizzativi, commerciali, o necessità di permessi amministrativi, che impediscano l'attivazione del Servizio;
d) l'intervento di attivazione venga posticipato per esigenze del Cliente;

Seflow può rimodulare tempi, modalità e condizioni di attivazione fino al superamento degli impedimenti riscontrati, senza che alcuna responsabilità possa esserle attribuita. In caso i suddetti impedimenti non vengano superati o in caso l'attivazione sia sospesa per più di 4 (quattro) mesi, ciascuna parte potrà risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c, senza responsabilità alcuna, fermo l'obbligo per Seflow di versare eventuali somme già versate dal Cliente e l'obbligo di restituzione degli Apparati di cui all'art. 21.3 per il Cliente.
Il Cliente avrà la possibilità di richiedere di posticipare l'attivazione del Servizio, comunicandolo ad Seflow con un preavviso di almeno 24 ore, in mancanza sarà tenuto a versare i corrispettivi definiti nel Listino (link https://www.pianetafibra.it/chi-siamo/).

5.3 In caso di necessità di interventi di adeguamento attribuibili al Cliente per esigenze connesse all'attivazione del Servizio, tali adeguamenti potranno essere eseguiti anche attraverso la partecipazione di operatori esterni, alle condizioni economiche indicate nel Listino. In tal caso, Il Cliente dovrà richiedere tale intervento aggiuntivo nel termine assegnato, altrimenti il Contratto si intenderà risolto di diritto come previsto al successivo art. 14.

5.4 La data di effettiva attivazione è indicata nella e-mail inviata al Cliente all'indirizzo e-mail da questo indicato nel Modulo d'Ordine, salvo reclamo del Cliente. Fermo restando quanto disposto dall'articolo 5.2, qualora non sia stato rispettato il termine di attivazione garantito in Carta dei servizi (inteso come il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno di ricevimento dell'ordine valido e il giorno in cui tutti i servizi richiesti nel Modulo d'Ordine sono realmente disponibili per l'uso da parte del Cliente) e sempre che il ritardo sia effettivamente imputabile ad Seflow , la stessa corrisponderà al Cliente l'indennizzo automatico (senza che il Cliente lo debba espressamente richiedere) previsto dalla Carta dei Servizi e dalla Delibera 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" e s.m.i., mediante accredito nella prima fattura utile decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate.

5.5 Se richiesto dal Cliente, gli Apparati necessari alla fruizione del Servizio saranno forniti da Seflow ed eventualmente installati e configurati all'indirizzo del Cliente alle condizioni indicate in Offerta. La fornitura degli Apparati è disciplinata dal successivo art. 21. Qualora invece il Cliente non chieda la fornitura degli Apparati, dovrà provvedere in autonomia alle attività di installazione e configurazione per la fruizione dei Servizi, conformemente alle istruzioni di Seflow ..

5.6 Con l'attivazione del Servizio, tutti i relativi diritti di utilizzazione si trasferiranno in capo al Cliente quale titolare esclusivo del Servizio nonché unico responsabile delle comunicazioni effettuate tramite il Servizio.

5.7 Il Cliente ha facoltà di acquistare i Servizi Opzionali indicati sul sito https://www.pianetafibra.it/ . Il Servizio Voce, così come gli altri Servizi Opzionali, possono essere richiesti mediante apposito Modulo d'Ordine e secondo l'Offerta disponibile e le modalità messe a disposizione da Seflow .
I Servizi Opzionali, indipendentemente dal momento della loro attivazione, hanno la medesima data di scadenza del Servizio principale.

5.8 L'attivazione dei Servizi opzionali è subordinata alla corretta compilazione e trasmissione del relativo Modulo d'Ordine e gli stessi saranno attivati nel rispetto dei tempi tecnici a tal fine necessari e, comunque, nel più breve tempo possibile.

5.9 Le attività di configurazione necessarie all'attivazione del Servizio Opzionale sono a cura e spese del Cliente, il quale dovrà provvedere alla corretta configurazione secondo quanto descritto nella Documentazione Informativa ed in particolare al link https://www.pianetafibra.it/guide/ .

5.10 La disattivazione dei Servizi Opzionali potrà essere richiesta dal Cliente qualora tale possibilità sia espressamente prevista nell'Offerta.

5.11 Per il Servizio Voce, Seflow fornisce la funzionalità di blocco selettivo delle chiamate che consente di abilitare-disabilitare la linea telefonica in modalità controllata dal Cliente.

Il Cliente può ottenere informazioni dettagliate sulla disabilitazione permanente o conoscere le caratteristiche dei diversi servizi sulla pagina https://www.pianetafibra.it/telefonia/ o contattando l'assistenza di Seflow .
La sospensione del Servizio Voce, in qualsiasi caso regolato dal presente Contratto, prevede la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui è tecnicamente possibile e come descritto alla pagina https://www.pianetafibra.it/telefonia/

5bis. Parental Control

5bis.1 Il Cliente Consumatore può tutelare gli eventuali minori conviventi possibili utilizzatori della connessione chiedendo l'attivazione gratuita dello strumento di Parental Control per il filtraggio dei contenuti web ritenuti inappropriati o riservati ai maggiorenni.
Le modalità di filtraggio potranno essere decise dal Cliente in ordine alle categorie di contenuti ritenute sensibili per un pubblico minorenne così come rese disponibili da Seflow e elencate in https://www.pianetafibra.it/guide/parental-control/ .
A tal proposito Seflow garantisce la fornitura dello strumento Parental Control dalla stessa offerto in conformità alle specifiche tecniche di cui al presente link https://www.pianetafibra.it/guide/parental-control/ Seflow assume un'obbligazione di mezzi e non di risultato e non garantisce che lo strumento Parental Control ordinato dal Cliente si adatti perfettamente alle esigenze del medesimo, rimanendo compito di quest'ultimo valutare se adottare altra soluzione disponibile sul mercato.

5bis.2 Il Cliente prende atto ed accetta che lo strumento Parental Control è fornito da Seflow in conformità alla normativa vigente in materia. In ogni caso l'attivazione dello strumento Parental Control è subordinata alla sua corretta configurazione da parte del Cliente da eseguirsi nel rispetto della procedura descritta in https://www.pianetafibra.it/guide/parental-control/ .
Il Cliente è pertanto tenuto ad eseguire le eventuali prestazioni poste a suo carico ai fini della configurazione e attivazione dello strumento Parental Control. Resta inteso che la mancata configurazione e attivazione dello strumento Parental Control così come eventuali ritardi dovuti all'inerzia del Cliente non saranno imputabili ad Seflow .

5bis.3 Il Cliente prende atto ed accetta che l'utilizzo dello strumento Parental Control è riservato al titolare del Servizio di connettività Seflow e, pertanto, subordinato al buon esito del processo di autenticazione all'interno dell'area clienti https://my.pianetafibra.it/ .

5bis. 4 Il Cliente non Consumatore si impegna a escludere l'uso da parte di minori della connessione Seflow allo stesso destinato, e in ogni caso ad evidenziare alle persone fisiche che materialmente impiegano la fornitura per il Cliente l'importanza di proteggere i minori dai contenuti inappropriati sulla rete mediante sistemi di parental control sui dispositivi. Si impegna, ai sensi dell'art. 1381 cod. civ. anche per le persone fisiche che utilizzano la connessione e gli Apparati, a mantenere strettamente riservati e a conservare con la massima diligenza e segretezza tutti i codici di accesso e autenticazione, per prevenire l'uso da parte di terzi non autorizzati e/o non identificabili, anche al fine di non compromettere il corretto assolvimento di obblighi normativi e regolamentari da parte di Seflow .

6. Durata e rinnovo

6.1. Il Contratto si perfeziona con la conferma d'ordine e ha una durata iniziale di 2 (due) mesi dall'attivazione del Servizio, salvo diverso accordo o recesso previsto all'art.13. Alla scadenza della durata iniziale, il Contratto si rinnoverà automaticamente per ulteriori 2 mesi, e così successivamente di 2 mesi in 2 mesi, salvo disdetta scritta da inviarsi con un preavviso di almeno 5 giorni prima della scadenza tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, PEC, attraverso l'apposita sezione nell'Area Clienti o tramite i canali di Assistenza, allegando fotocopia di un documento di identità e univoci riferimenti identificativi del Contratto cui si riferisce. Alla scadenza, qualora sia stata comunicata disdetta, il Servizio sarà cessato e potrà essere nuovamente acquistato dal Cliente solo con un nuovo ordine ed alle condizioni vigenti al momento della nuova richiesta. Resta salvo per il Cliente il diritto di recedere, anche cambiando fornitore, in ogni tempo con preavviso di 30 giorni, secondo quanto stabilito all'art. 13.

6.2 Prima della cessazione del Contratto, Il Cliente dovrà procurarsi e mantenere una copia dei dati e contenuti immessi e/o trattati con il Servizio, poiché in difetto gli stessi non potranno essere recuperati senza alcuna responsabilità di Seflow per l'eventuale perdita o danneggiamento. In caso di riattivazione del Servizio, l'eventuale ripristino dei dati e delle informazioni sarà a carico del Cliente.

6.3 In caso di Migrazione del Servizio presso altro fornitore, il Contratto cesserà la sua efficacia alla data della conclusione del trasferimento, con disattivazione e/o cancellazione di tutti i Servizi Opzionali. Per evitare la perdita del numero telefonico è necessario l'avvio della Portabilità entro il termine ultimo di 30 giorni dalla cessazione del Servizio.
Una volta concluse le operazioni di trasferimento del Servizio e, se del caso del numero telefonico, verso il nuovo fornitore, resta esclusa qualsiasi responsabilità di Seflow nei confronti del Cliente che rimanesse disservito.

6.4 Salvo quanto previsto all'art. 13.3 e 15.1**,** il Cliente è tenuto a versare ad Seflow il corrispettivo dei Servizi fruiti fino alla cessazione del Contratto per qualsiasi causa dovuta, oltre agli ulteriori costi specificati nell'Offerta e alla pagina di Trasparenza Tariffaria del sito web di Seflow (link https://www.pianetafibra.it/chi-siamo/) che includono, in caso di disdetta alla prima scadenza o recesso pendente la durata iniziale, i costi di cessazione o migrazione della linea, secondo il caso.

7. Corrispettivi e modalità di pagamento

7.1 Il Cliente corrisponderà ad Seflow il prezzo del Servizio riportato sulle Condizioni Economiche in vigore al momento dell'Ordine e pubblicate alla pagina web https://www.pianetafibra.it/chi-siamo/ , oltre agli ulteriori corrispettivi eventualmente dovuti ai sensi del precedente articolo 5, commi 2 e 3, nel termine di pagamento indicato in fattura, non inferiore a 15 giorni dal suo ricevimento.
Tutti i prezzi indicati da Seflow in Offerta per i Clienti privati sono comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di legge, fermo il diritto di Seflow all'automatico adeguamento del prezzo in conseguenza di modifiche normative afferenti l'IVA e gli oneri di legge.
I corrispettivi per il Servizio Voce sono specificati in Offerta e nei relativi listini applicabili.
Al raggiungimento della soglia di traffico anomalo, come specificato alla pagina https://www.pianetafibra.it/telefonia/ e previe verifiche, Seflow potrà procedere alla sospensione del Servizio Voce ai sensi del successivo art. 12; In caso di tariffazione a consumo con credito prepagato, Seflow avviserà il Cliente dell'esaurimento del Credito. Una volta esaurito il credito, Seflow potrà sospendere il servizio.

7.2 Seflow fatturerà i corrispettivi ricorrenti indicati nel Modulo d'Ordine con cadenza mensile anticipata, salvo che sia diversamente indicato nel Contratto. I pagamenti devono essere effettuati secondo le modalità e tempistiche indicate nel presente articolo, nella Carta dei Servizi e nel Modulo d'Ordine.
I corrispettivi dovranno essere versati dal Cliente con una delle modalità indicate nel Modulo d'Ordine, ivi compreso, se messo a disposizione da Seflow , l'addebito diretto SEPA previo rilascio di uno specifico mandato di addebito con cui il Cliente autorizza il proprio Istituto Bancario a versare i corrispettivi ad Seflow . In caso di selezione di addebito diretto, Seflow invierà una comunicazione di preavviso contestuale all'Ordine e procederà all'addebito del primo importo fatturato indicativamente entro 5 giorni dall'invio dell'ordine.
Per gli importi fatturati successivi Seflow invierà una comunicazione con 14 giorni di anticipo rispetto alla scadenza mensile e procederà all'addebito indicativamente entro 5 giorni dalla scadenza del termine per il pagamento.
La prima fattura sarà addebitata al Cliente al momento della trasmissione del Modulo d'Ordine, in conformità a quanto previsto al precedente art. 4.
I corrispettivi dovuti in relazione agli interventi di cui al precedente articolo 5, commi 2 e 3 verranno fatturati al Cliente con la prima fattura utile e potranno essere versati dal Cliente anche mediante bonifico bancario.

7.3. Il Cliente acconsente esplicitamente che la fattura sia trasmessa da Seflow in formato elettronico autorizzando la stessa agli addebiti come sopra. Il Cliente accetta che i dati della sua carta di credito siano memorizzati dall'Istituto bancario di Seflow anche per procedere ad altri pagamenti con lo stesso mezzo.

7.4 Per i pagamenti:

a) con carta di credito o PayPal, Seflow chiederà al proprio Istituto bancario di eseguire il pagamento in suo favore dell'importo previsto con la periodicità stabilita ed al fine di garantire la continuità del servizio;
b) con addebito diretto in conto corrente, se il pagamento non va a buon fine, Seflow si riserva il diritto di effettuare nuovamente l'operazione nei giorni successivi, fermo restando quanto previsto al successivo articolo 8.

Se il pagamento non è eseguito per fatto imputabile al Cliente (per esempio per insufficienza di fondi, per la comunicazione di dati bancari non corretti, per opposizione ingiustificata del Cliente), le spese dovute per il nuovo addebito restano a suo esclusivo carico.
In ogni caso, il Cliente riconosce e solleva Seflow da ogni responsabilità per eventuali errori e/o altri eventi imputabili agli istituti bancari coinvolti nelle dette transazioni o pagamenti con carta di credito. Resta onere del Cliente verificare la correttezza dei dati forniti per il metodo di pagamento selezionato.

7.5 A seguito della cessazione del Contratto, entro i successivi 45 giorni, Seflow restituisce gli importi versati anticipatamente dal Cliente per prestazioni non erogate, al netto degli importi eventualmente dovuti dal Cliente.

8. Ritardo o mancato pagamento e sospensione del servizio

8.1 Il Cliente potrà sospendere il pagamento solo per gli importi specificamente contestati con reclamo e solo per il tempo in cui è pendente il reclamo stesso o, sul medesimo oggetto, una procedura di conciliazione o definizione della controversia con Seflow ai sensi del "*Regolamento per la soluzione delle controversie"* tra utenti e operatori di cui alla delibera n. 194/23/CONS e sue modifiche.
Qualora il reclamo abbia:

a) esito negativo, restano ferme le conseguenze del ritardato pagamento;
b) esito positivo, Seflow effettua il rimborso entro 45 giorni dalla conclusione della procedura di reclamo con le modalità previste nella Carta dei Servizi.

8.2 In caso di mancato o parziale pagamento dei corrispettivi dovuti entro la data di scadenza, Seflow provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento al Cliente e trascorsi inutilmente 15 giorni dall'avviso di mancato pagamento, potrà disporre una Riduzione del Servizio e/o dei Servizi Opzionali e/o fatturare anticipatamente rispetto alla scadenza del periodo di fatturazione, l'eventuale traffico telefonico a consumo sviluppato da utenze del Contratto. Inoltre, decorsi 30 (trenta) giorni dalla comunicazione in caso di mancato pagamento, Seflow potrà sospendere il Servizio, e/o i Servizi Opzionali eventualmente attivi.
In caso di metodologia di pagamento SDD (Addebito SEPA), il Cliente prende atto ed accetta che, qualora procedesse alla revoca del mandato o allo storno del pagamento, decorsi 15 (quindici) giorni dalla comunicazione di Seflow per il pagamento, si applicheranno le disposizioni di cui al capoverso precedente

8.3. La Riduzione e la sospensione, qualora tecnicamente possibile, riguarderanno il Servizio interessato dal mancato pagamento, salvo il caso di frode o ripetuti ritardi di pagamento nell'arco dei 6 mesi precedenti l'ultima scadenza non rispettata.
Trascorsi inutilmente ulteriori 10 (dieci) giorni Seflow potrà risolvere il contratto ai sensi del successivo art. 14, fermo l'obbligo in capo al Cliente al pagamento dei corrispettivi maturati durante detto periodo. In caso di pagamento i servizi verranno riattivati con diritto di Seflow di richiedere al Cliente il rimborso dei costi sostenuti così come indicati nella Documentazione Informativa. L'eventuale pagamento in ritardo non fa posticipare la scadenza successiva.

8.4 Il Cliente potrà far valere diritti o sollevare eccezioni unicamente nel caso in cui sia in regola con i pagamenti. Qualora il cliente non sia in regola con i pagamenti, lo stesso non potrà far valere diritti o sollevare eccezioni di alcun tipo.

8.5 Il Cliente accetta che in caso di mancato pagamento di più di 3 (tre) ordini, il Servizio verrà immediatamente sospeso senza preavviso e nel caso in cui il Cliente non proceda al pagamento entro 10 (dieci) giorni verrà preclusa la possibilità di effettuare nuovi ordini, con riserva di risoluzione del Contratto.

8.6 Seflow ripristina e/o riattiva la fornitura entro 2 giorni lavorativi dalla comunicazione di avvenuto pagamento di tutto quanto le è dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa comprensiva di allegata evidenza, previa verifica e salva la facoltà di Seflow di risolvere il Contratto ai sensi del seguente art. 14.

9. Obblighi e limitazioni di responsabilità di Seflow

9.1 È esclusa ogni responsabilità di Seflow verso i propri Clienti e/o terzi per ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione nell'erogazione del Servizio causati da:

a) caso fortuito e forza maggiore (per esempio sismi, alluvioni, frane, smottamenti e più in genere eventi naturali avversi, crolli di edifici, incendi o limitazioni locali o nazionali alla possibilità di effettuare interventi sulla rete o presso il Cliente dovute ad epidemie, atti di violenza e terrorismo, scioperi, etc.);
b) malfunzionamento o non conformità degli apparecchi di connessione in dotazione o utilizzo da parte del Cliente non forniti da Seflow ;
c) manomissione o interventi sui servizi o sulle apparecchiature eseguiti dal Cliente o da soggetti terzi non autorizzati da Seflow ;
d) errata utilizzazione o utilizzazione non conforme secondo le presenti Condizioni di fornitura;
e) eventi non previsti o prevedibili con l'ordinaria diligenza da Seflow , ad essa non imputabili, ivi compresi quelli relativi a fatti degli operatori proprietari dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso.

9.2 Salvo quanto espressamente garantito dagli indicatori specifici di qualità del Servizio, Seflow assume obbligazioni di mezzi e non di risultato e pertanto il Cliente accetta che:

a) l'utilizzo dei servizi forniti in collaborazione con altre infrastrutture (nazionali ed internazionali) è limitato ai confini e dalle norme stabilite dai gestori dei servizi medesimi, nonché dalle legislazioni vigenti nei Paesi che ospitano tali servizi e da quelle internazionali in materia;
b) restano sempre possibili interruzioni tecniche dei servizi dovute a guasti e malfunzionamenti delle macchine e dei software, siano essi di proprietà di Seflow o dei suoi fornitori;
c) la natura dei servizi Internet non consente di garantire la possibilità di raggiungere qualsiasi spazio web da tutto il mondo e/o sulla consegna e sulla ricezione dei messaggi di posta, tantomeno di garantire la riservatezza e la confidenzialità degli stessi;
d) l'effettiva velocità del collegamento Internet dipende anche dal grado di congestione della rete e dei siti cui ci si collega, nonché dagli impianti del Cliente, per limiti propri dei terminali e/o dei sistemi Wi-Fi.

In questi casi Seflow non potrà essere responsabile di perdite o qualsiasi danneggiamento derivati da:

a) perdita di dati;
b) impossibilità di accesso alla rete o di trasmettere e ricevere informazioni;
c) ritardi, annullamenti o interruzioni del Servizio.

9.3 Seflow non svolge attività di controllo, mediazione e vigilanza sui contenuti immessi dal Cliente nella rete e pertanto non ha obbligo di provvedere alla cancellazione dei contenuti ritenuti offensivi, discutibili o per qualsiasi ragione illeciti, pur riservandosi tale facoltà.

9.4 Con rispetto per i termini della fornitura del Servizio, il Cliente prende atto ed accetta che Seflow non garantisce che il Servizio si adatti perfettamente a scopi particolari.
In considerazione della struttura specifica della rete e del fatto che diversi soggetti sono coinvolti nell'erogazione del Servizio non è garantita la costante fruibilità dello stesso. In questo caso, il Cliente, accetta che Seflow non sia responsabile di perdite o danneggiamenti di qualunque tipo derivanti dalla perdita di dati, dall'impossibilità di accesso alla rete, di trasmettere o ricevere informazioni, 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.

9.5 Seflow garantisce la fornitura del Servizio in conformità agli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi e nella Documentazione informativa relativa allo specifico Servizio. In caso di mancato rispetto da parte di Seflow di tali standard qualitativi o nell'ipotesi di violazione o inadempimento del Contratto, esclusivamente per fatto ad essa imputabile, Seflow risponderà con gli indennizzi previsti dalla medesima Carta dei Servizi e nei limiti di quanto versato dal Cliente per la fruizione del Servizio interessato dall'evento dannoso, salvi i diritti del Cliente Consumatore previsti dalla legge e i fatti dovuti a dolo o colpa grave.

10. Obblighi del cliente

10.1 Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio in conformità a quanto indicato nel Contratto e nelle Specifiche Tecniche, nel rispetto della normativa vigente.

In particolare, il Cliente si impegna a:

a) astenersi dal compiere ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e/o penale;
b) garantire che qualsiasi materiale da lui immesso nella rete Internet, anche tramite il Servizio, sia:
    - nella sua legittima e completa disponibilità;
    - non contrasti con norme imperative;
    - non violi alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, brevetto o altro diritto di terzi o di Seflow tutelato dalla legge o dal contratto. Eventuale materiale protetto da copyright può essere immesso in rete solo qualora il Cliente abbia ottenuto i diritti di utilizzazione dall'effettivo titolare del relativo diritto d'autore.
c) non consentire o cedere a terzi l'utilizzo del Servizio, anche parzialmente, né a pagamento né a titolo gratuito, non rivenderlo a terzi senza espressa autorizzazione scritta di Seflow ;
d) non accedere ai sistemi, reti, informazioni di terzi che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione o altro;
e) non utilizzare o far utilizzare a terzi il Servizio in modo tale da recare danno o nuocere, in qualsiasi modo e forma, all'immagine ed ai marchi di proprietà di Seflow ;
f) non effettuare spamming o azioni equivalenti in violazione delle vigenti disposizioni di legge, non introdurre o inviare programmi (virus, trojan horses etc) che compromettano il funzionamento della rete e/o sistemi di Seflow o di terzi;
g) fruire del Servizio utilizzando solo apparati e sistemi, anche non forniti da Seflow :
    - omologati, autorizzati ed installati in conformità alla legge;
    - che funzionino correttamente senza arrecare danno all'l'integrità della rete o creare rischi per l'incolumità fisica delle persone;
h) fornire in merito agli apparati e sistemi utilizzati tutte le informazioni ed i chiarimenti necessari ad Seflow o suoi incaricati per garantire il funzionamento del Servizio.

10.2.1 Il Cliente garantisce anche ai sensi dell'art. 46 DPR445/2000 e s.m.i. che i dati e le informazioni trasmessi ad Seflow ai fini della conclusione del Contratto siano veritieri, corretti e tali da consentire la sua identificazione. Il Cliente si impegna a comunicare ad Seflow ogni variazione dei dati propri e del Referente della Linea, compreso l'indirizzo e-mail indicato nel Modulo d'Ordine. Seflow si riserva di verificare tali dati e le informazioni potendo altresì richiedere documenti integrativi che il Cliente dovrà fornire.
Qualora il Cliente, al momento dell'identificazione abbia, anche mediante l'utilizzo di documenti personali non veri, celato la propria reale identità o dichiarato una falsa identità o compromesso o tentato di compromettere la corretta identificazione, sarà ritenuto responsabile, anche penalmente, delle dichiarazioni rese e di tutti i danni subiti e *subendi* da Seflow e/o da terzi in conseguenza di tale comportamento. Il Cliente solleva e mantiene indenne Seflow da ogni eventuale pretesa, azione e/o richiesta di indennizzo o risarcimento danni che dovesse essere avanzata da chiunque nei suoi confronti.

10.2.2 Il Cliente, in caso di segnalazione di errore da parte di Seflow in fase di emissione della fattura elettronica, è tenuto ad adeguare i dati segnalati come mancanti o errati seguendo la procedura messa a disposizione dalla stessa Seflow e così come meglio descritto al link https://www.pianetafibra.it/chi-siamo/ .

10.3 Il Cliente è altresì responsabile di custodire con la massima diligenza e riservatezza le proprie Credenziali di accesso all'area riservata. La conoscenza da parte di terzi delle Credenziali del Cliente potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo dei servizi a lui intestati nonché l'accesso alla sua posta elettronica. Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente per iscritto ad Seflow l'eventuale furto, smarrimento o perdita delle Credenziali di accesso.
In caso di mancata osservanza di quanto sopra prescritto, il Cliente sarà responsabile di qualsiasi danno arrecato ad Seflow e/o terzi.

10.4 In caso di acquisto del Servizio Voce, Il Cliente è tenuto inoltre a:

a) utilizzarlo per uso esclusivamente personale, secondo buona fede e correttezza rispettando le modalità ed i limiti previsti dal presente Contratto, con particolare riferimento alla soglia di cui all'art. 7.1;
b) non utilizzarlo in apparecchi non destinati ad uso personale;
c) non effettuare interventi sulle modalità di utilizzo del servizio senza previa autorizzazione di Seflow .

In caso di mancato rispetto dei principi o dei parametri indicati nel presente articolo, Seflow avrà facoltà di sospendere il Servizio ai sensi dell'art.12, fermo l'obbligo del Cliente a corrispondere gli importi dovuti.

11. Assistenza e manutenzione

11.1 L'assistenza tecnica è resa nelle modalità descritte alla pagina https://www.pianetafibra.it/chi-siamo/ e sulla Carta dei Servizi. Per gli interventi presso il domicilio del Cliente saranno concordati la data e l'orario come specificato nelle guide https://www.pianetafibra.it/chi-siamo/
. Il tecnico incaricato da Seflow sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento.
Il Cliente assicura a tali fini la sussistenza delle condizioni di legge per l'espletamento di tali attività impegnandosi ad avvisare Seflow dei rischi specifici ai sensi del D.lgs. 81/2008 e sue modificazioni, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
Il Cliente è tenuto in ogni caso a comunicare tempestivamente ad Seflow eventuali irregolarità o malfunzionamenti rilevati per il Servizio. Seflow farà ogni ragionevole sforzo per prendere in carico quanto prima la segnalazione del Cliente, secondo le modalità ed i tempi di assistenza indicati alla pagina: https://www.pianetafibra.it/chi-siamo/ .
11.2 Seflow potrà effettuare eventuali interventi "personalizzati" o finalizzati ad erogare l'assistenza tecnica necessaria a garantire il buon funzionamento del Servizio. In tali ipotesi il Cliente autorizza Seflow e/o le aziende eventualmente dalla stessa incaricate ad effettuare l'intervento tecnico richiesto e/o necessario.
Tali interventi avranno tempistiche variabili in base a:

a) tipo di intervento richiesto;
b) ordine di arrivo della richiesta di intervento;
c) carattere di priorità della richiesta di intervento.

Per consentire la corretta e celere esecuzione dell'Intervento personalizzato, il Cliente dovrà fornire tutte le specifiche e le informazioni richieste da Seflow .
Il Cliente accetta inoltre che Seflow assume un'obbligazione di mezzi e che l'intervento può presentare rischi per il corretto funzionamento del Servizio. Il Cliente accetta infine di assumere i rischi ed i costi relativi a detto intervento, manlevando Seflow da ogni responsabilità.
11.3 Seflow S.r.l. si impegna ad eseguire le attività richieste con diligenza, a regola d'arte e con un livello di professionalità adeguato alle attività richieste. Seflow eseguirà le attività per il tempo strettamente necessario alla prestazione del servizio richiesto senza acquisire o memorizzare informazioni presenti negli archivi del Cliente.
11.4 Per garantire gli interventi di manutenzione straordinaria, conseguenti a fatti eccezionali e non prevedibili, Seflow si riserva il diritto di interrompere la fornitura del Servizio. In caso di interventi di manutenzione ordinaria Seflow informerà il Cliente per le eventuali sospensioni e/o limitazione del Servizio, indicando la durata presumibile dell'interruzione ed il punto di contatto per assistenza ed ulteriori dettagli.
In tali casi Seflow non potrà essere considerata responsabile nei confronti del Cliente:

a) per la mancata disponibilità, anche temporanea, del Servizio;
b) per interruzioni parziali o totali del Servizio dovute ad attività e/o inerzia del Cliente che, in ogni caso, dovrà comunicare tempestivamente ad Seflow eventuali irregolarità o malfunzionamenti del Servizio.

Eventuali danni causati da una comunicazione non tempestiva del Cliente saranno imputati a quest'ultimo.
11.5 Seflow addebiterà al Cliente i corrispettivi indicati nel Listino 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.

12. Sospensione del Servizio

12.1 Seflow si riserva la possibilità, senza che ciò costituisca una violazione o inadempimento del Contratto, di sospendere o interrompere il Servizio senza preavviso nel caso in cui:

a) il Cliente si renda inadempiente o violi anche una soltanto delle disposizioni contenute nel Contratto, ivi comprese quelle contenute Policy di utilizzo dei servizi Seflow, ed in particolare nei casi di violazione degli obblighi di pagamento secondo quanto indicato all'art.8;
b) si verifichino eventi di forza maggiore;
c) si verifichino circostanze che impongano interventi di emergenza o relativi alla risoluzione di problemi di sicurezza, pericolo per l'intera rete e/o per persone o cose. In tali casi, Seflow ne fornirà motivata comunicazione al Cliente e il Servizio sarà ripristinato se Seflow riterrà effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sua sospensione/interruzione.

12.2 Nei casi di sospensione del Servizio imputabili al Cliente o su richiesta dello stesso, Seflow potrà in ogni caso sempre agire nei confronti del Cliente per il risarcimento del danno e non risponderà di alcuna perdita, lesione e danni diretti o indiretti subiti e/o subendi dal Cliente e/o da Terzi (a titolo esemplificativo perdite economiche/finanziarie, di affari, di ricavi e di utili e/o di avviamento commerciale) rinunciando sin da ora il Cliente a qualsiasi risarcimento, indennizzo, rimborso o ad altro titolo.

12.3 Nei casi di sospensione ed interruzioni per motivi non tecnici senza i dovuti presupposti, decorsi 45 giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione, Seflow procederà all'indennizzo automatico secondo quanto previsto dal "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*" (v. Delibera 347/18/CONS) e dalla Carta dei Servizi. Seflow si riserva in ogni caso il diritto di richiedere la restituzione delle somme che si riveleranno indebitamente versate al Cliente.

13. Recesso

Seflow S.r.l.
Via San Clemente n. 53 – Ponte San Pietro
Partita I.V.A. 04537400964 | **Codice Fiscale** 04537400964
PEC:seflow@pec.it; **Sito web**: https://www.pianetafibra.it/

13.1 Il Cliente qualificato come "Consumatore" può esercitare il diritto di recesso nelle modalità indicate agli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto, senza alcuna penalità e senza obbligo di indicarne le ragioni.
Il Cliente "Consumatore" può recedere:

a) all'interno del portale "my" dal sito: https://my.pianetafibra.it/ cliccando sul pulsante "Richiedi Disattivazione" seguendo la procedura descritta al presente link https://www.pianetafibra.it/guide/richiedere-la-chiusura-delle-proprie-linee/ ;
b) inviando comunicazione o qualsiasi dichiarazione esplicita della sua volontà di recedere dal Contratto tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo: seflow@pec.it .

In tali casi il Cliente dovrà:

a) indicare gli elementi identificativi del Contratto;
b) allegare copia del documento di identità.

Seflow rimborserà al Cliente i pagamenti eventualmente ricevuti:

a) senza indebito ritardo ed entro 14 giorni dal giorno in cui in cui è stata comunicata l'intenzione di recedere,
b) mediante lo stesso mezzo utilizzato dal Cliente per il pagamento o con le modalità di volta in volta concordate con lo stesso, senza aggravio di costi per il Cliente.

Quando espressamente richiesto dal Cliente e consentito da Seflow , il Servizio può essere attivato durante il periodo di recesso di 14 giorni, in tal caso il Cliente sarà tenuto al pagamento delle prestazioni erogate sino al momento in cui ha informato Seflow della volontà di recedere. Se non possibile o espressamente richiesto l'attivazione è posticipata e il termine di attivazione è sospeso fino alla scadenza dei 14 giorni. Qualora il Cliente "Consumatore" richieda l'attivazione del Servizio durante il periodo di sospensione di 14 giorni, come previsto all'art. 5, il Cliente sarà in ogni caso tenuto al pagamento delle prestazioni erogate sino al momento in cui ha informato Seflow della volontà di recedere.
Tale recesso non comporta il ripristino automatico del contratto con il precedente fornitore. Tale recesso è dall'intero Contratto salvo diverso accordo e salva la possibilità di recedere dalla sola locazione dell'Apparato di cui all'art. 21.5.

13.2 Il Cliente ai sensi e nei limiti di cui all'art. 1 del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007 n. 40, DL n. 7 ("Bersani"), potrà sempre recedere dal presente Contratto, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni:

a) con comunicazione scritta tramite posta elettronica certificata (PEC) seflow@pec.it
b) all'interno del portale "my" dal sito: https://my.pianetafibra.it/ cliccando sul pulsante "Richiedi Disattivazione" seguendo la procedura descritta al presente link https://www.pianetafibra.it/guide/richiedere-la-chiusura-delle-proprie-linee/ .

In tali casi il Cliente dovrà:

a) indicare elementi identificativi del Contratto;
b) allegare copia del documento di identità.

Il recesso avrà efficacia entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento da parte di Seflow della predetta comunicazione.
Seflow avrà in tali casi diritto ai costi giustificati nei limiti del valore del Contratto, ossia a: tutti i corrispettivi per le prestazioni integralmente eseguite sino alla data di efficacia del recesso, o relative rate residue qualora il Cliente abbia optato per un loro pagamento rateizzato, oltre che ai costi per la dismissione o il trasferimento della linea se la durata del Contratto non ha ancora superato la prima scadenza, e al recupero degli ulteriori costi ammessi per legge come meglio specificati nell'Offerta e alla pagina di Trasparenza Tariffaria del sito web di Seflow (link https://www.pianetafibra.it/chi-siamo/).

13.3 Fermi i limiti stabiliti al precedente articolo 9, Seflow si impegna a rispettare gli indicatori specifici di qualità del Servizio di accesso a Internet indicati nella Documentazione Informativa:

a) velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload);
b) ritardo massimo di trasmissione dati;
c) tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione.

Se il Cliente riscontra, tramite il software Ne.Me.Sys (cd. "Misura Internet" messo a disposizione dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - v. www.misurainternet.it) nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso e suoi aggiornamenti, valori di Servizio peggiori rispetto a quelli garantiti per il Servizio, potrà:

a) presentare reclamo circostanziato ad Seflow tramite raccomanda a/r o PEC da inviare ad Seflow entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, precisando nell'oggetto "Reclamo Misura Internet" e allegando il certificato della misura effettuata; oppure
b) trasmettere telematicamente il certificato ad Seflow tramite lo stesso servizio di verifica gratuita della qualità, a valere quale reclamo circostanziato, per ottenere il ripristino della qualità garantita.

Seflow si adopererà per ripristinare ove possibile il livello di qualità del Servizio, entro 30 giorni.
Non prima di 30 giorni e non oltre 90 giorni dalla data del primo certificato, attraverso il medesimo strumento, nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso e suo aggiornamento, il Cliente potrà effettuare una seconda verifica e qualora anche i risultati riportati sul secondo certificato risultassero peggiori di quelli garantiti da Seflow per il Servizio, potrà:
(i) qualora il mancato rispetto dei parametri garantiti riguardi le velocità minime della connessione in download e upload, il ritardo massimo di trasmissione dati o il tasso massimo di perdita dei pacchetti, recedere senza costi o penali dal Contratto per tale Servizio, mediante comunicazione da inviare ad Seflow con raccomandata A/R o PEC. Tale recesso avrà effetto non appena registrato nei sistemi di Seflow e in ogni caso decorsi 30 giorni dalla sua ricezione. In alternativa, il Cliente potrà aderire, se disponibile a listino, senza costi per la modifica, ad una offerta di Seflow di prezzo inferiore con la stessa tecnologia sottostante e con qualità e caratteristiche proporzionali a quelle riscontrate.
(ii) qualora il mancato rispetto dei parametri garantiti riguardi un indicatore specifico di qualità del Servizio indicato nella Documentazione Informativa per velocità minima garantita, velocità massima, velocità normalmente disponibile, ritardo massimo di trasmissione dati o

tasso di perdita dei pacchetti, il Cliente potrà richiedere gli indennizzi indicati per la specifica ipotesi nella Carta dei Servizi o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, il diritto del Cliente agli indennizzi deve considerarsi alternativo alla facoltà di recesso di cui al punto (i).
Qualora il Cliente Consumatore possa contestare una discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente del Servizio, potrà recedere dal Contratto senza penali né costi, fermo restando il proprio diritto agli indennizzi.

13.4 Ai sensi e nei limiti di cui all'art.98 septies decies comma 4 del Codice delle Comunicazioni, dopo il rinnovo automatico alla prima scadenza il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto in ogni momento con preavviso di 30 giorni, dandone comunicazione nelle modalità di cui all'articolo 13.2, senza penalità né costi, fermo restando l'obbligo ai corrispettivi per le prestazioni eseguite da Seflow sino alla data di efficacia del recesso, o relative rate residue qualora il Cliente abbia optato per un loro pagamento rateizzato. Il recesso avrà efficacia entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento da parte di Seflow della predetta comunicazione

13.5 Seflow avrà la facoltà di recedere dal Contratto inviando comunicazione al Cliente con 60 giorni di preavviso, riducibili a 30 per giusta causa.

13.6 In tutti i casi di recesso previsti dalla presente disposizione relativamente agli Apparati si rinvia a quanto previsto all'articolo 21.3.

14. Clausola risolutiva espressa e risoluzione del contratto

Fermo quanto previsto in altre clausole del presente Contratto, il medesimo si intenderà risolto di diritto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c, qualora il Cliente:

a) ceda tutto o parte del contratto a terzi, senza il preventivo consenso scritto di Seflow ;
b) non provveda al pagamento del corrispettivo fissato;
c) agisca o si presenti come agente di Seflow ;
d) sia stato dichiarato insolvente, o sia stato ammesso o sottoposto ad una procedura concorsuale;
e) utilizzi i servizi in modo diverso rispetto a quanto comunicato ad Seflow ovvero in maniera diversa da come autorizzato da quest'ultima;
f) violi le disposizioni contenute agli artt. 5, 10 ed 11 delle presenti Condizioni;
g) viola la Policy di utilizzo dei servizi Seflow.

In tali ipotesi la risoluzione si verifica di diritto con dichiarazione unilaterale di Seflow tramite lettera raccomandata a.r. o PEC da inviare al Cliente, per effetto della quale la stessa sarà autorizzata ad interrompere la fornitura del Servizio senza alcun preavviso, fermo restando quanto specificato agli articoli 8.2 e 8.3.
In esito alla risoluzione del Contratto, Seflow potrà trattenere le somme versate dal Cliente a titolo di penale, fatto salvo il diritto a richiedere il maggior danno. Inoltre, il Cliente sarà tenuto alla restituzione a propria cura e spese dell'Apparato eventualmente fornito da Seflow entro e non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del Contratto, in difetto della quale Seflow potrà applicare una penale di Euro 60,00, salvo in ogni caso il diritto di Seflow al risarcimento del maggior danno. Resta inteso che la risoluzione di diritto sopra indicata opera senza pregiudizio per le altre ipotesi di risoluzione previste dalla legge.

15. Modifiche dei servizi e variazioni alle condizioni dell'offerta

15.1 Il Cliente accetta che i servizi oggetto del presente contratto sono caratterizzati da una continua evoluzione e Seflow si riserva il diritto di modificare le condizioni tecniche, economiche e le condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione del Servizio in qualsiasi momento per le seguenti ragioni:

- Esigenze tecniche, gestionali ed economiche (es.: modifiche della rete, dei metodi e delle strutture per fornire e commercializzare il servizio);
- Evoluzioni e modifiche dei regolamenti o nelle leggi, con conseguenti ripercussioni economiche, tecniche e gestionali;
- Cambiamenti non prevedibili del mercato (es: aumento costi energie o materie prime)

Dette modifiche potranno essere comunicate al Cliente anche tramite e-mail e segnalate con avviso sul sito https://my.pianetafibra.it/ ; le modifiche avranno effetto decorsi 60 (sessanta) giorni dalla data della loro comunicazione. Esclusi i casi di modifiche che siano ad esclusivo vantaggio del Cliente, puramente amministrative e senza effetti negativi sul Cliente, o imposte direttamente dal diritto dell'Unione Europea o nazionale, qualora il Cliente non intenda accettarle, potrà esercitare, entro e non oltre il termine di efficacia della modifica, la facoltà di recedere dal Contratto con comunicazione scritta da inviarsi tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo seflow@pec.it o tramite l'apertura di una richiesta di assistenza sul sito https://my.pianetafibra.it/ .In tali casi il recesso è senza costi per il Cliente. Il recesso efficace alla data di entrata in vigore delle modifiche rende inapplicabili le modifiche stesse; nel caso di recesso con Migrazione, informando Seflow della Migrazione pendente la procedura si applicheranno le condizioni previgenti la modifica.
15.2 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.

16. Conversione del servizio, Migrazione e Portabilità

16.1 Il Cliente intestatario di un Servizio può richiedere, se previsto e disponibile allo specifico indirizzo, mediante l'apposito Modulo di Conversione, la modifica dello stesso con il passaggio ad altro Servizio cui intende aderire, alle condizioni con le modalità ed i termini indicati nella relativa Offerta.

16.2 La possibilità di trasferire la linea di accesso a Internet da un fornitore (*donating*) ad un altro fornitore (*recipient*), cd. Migrazione, da e verso Seflow , va verificata dagli operatori interessati, dipendendo dalla copertura dei relativi servizi e delle risorse di rete dagli stessi impiegate. Qualora sia possibile procedere alla Migrazione, il trasferimento, della infrastruttura di accesso segue una procedura concordata dagli operatori e regolata in tutto o in parte dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che può coinvolgere più operatori (oltre al *donating* e al *recipient,* il/i titolare/i della infrastruttura di accesso, cd. *donor*).

16.2.1 Al fine di eseguire correttamente la procedura di Migrazione, il Cliente deve comunicare al *recipient*:

a) il codice identificativo della linea da trasferire, che serve ad identificare univocamente l'operatore di provenienza, la risorsa della rete locale di accesso impiegata;
b) il servizio da trasferire, indicando il Codice di trasferimento dell'utenza, che deve essere fornito dal *donating*:
    - in fattura;
    - su specifica richiesta dell'utente inviata anche via fax o via e-mail entro 24 ore dalla richiesta;
    - se disponibile, in tempo reale tramite il servizio di assistenza clienti, via *call center*, IVR o la sezione ad accesso riservato dedicata al cliente sul sito *web* dell'operatore stesso.

Il Cliente deve conservare il Codice di trasferimento dell'utenza fornito da Seflow con diligenza e segretezza, consapevole che tutte le richieste di Migrazione effettuate con il detto Codice di trasferimento saranno univocamente riferite al Cliente.

16.2.2 La richiesta di Migrazione va presentata al *recipient* che ne verifica le condizioni di fattibilità. Qualora la Migrazione sia possibile, la richiesta dovrà essere formalizzata dal Cliente al *recipient* nelle modalità da questo indicate su apposito modulo.
Il Cliente che chiede di migrare il Servizio recede dal contratto con il *donating* con effetto dalla data in cui viene perfezionata la Migrazione. In particolare, il recesso sotteso alla richiesta di Migrazione ha ad oggetto lo specifico servizio da trasferire e i servizi in essere con il *donating* che siano tecnicamente dipendenti o contrattualmente vincolati al servizio da trasferire. Se consentito dal Modulo per la richiesta di Migrazione, il Cliente potrà scegliere di estendere il recesso all'intero contratto con il donating. Il Cliente prende atto che in assenza di trasferimento di, e/o recesso da, tutti i servizi in essere con il donating, possono persistere obblighi del Cliente verso il donating (quali ad es. costi di recesso o corrispettivi di utenze e servizi aggiuntivi non trasferiti rimasti attivi che, se del caso, sarà onere del Cliente chiedere al donating di cessare per non ricevere ulteriori addebiti).

16.2.3 Nel richiedere il Servizio, il Cliente interessato anche all'opzione Voce può chiedere di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia ("Portabilità"), fornendo tutte le informazioni necessarie allo scopo sull'apposito modulo di Seflow . La detta Portabilità, previa verifica della sua fattibilità tecnica nel rispetto della normativa e regolamentazione vigente, sarà erogata da Seflow gratuitamente e può essere richiesta al più tardi entro 30 giorni dalla cessazione del contratto per il servizio di telefonia con il precedente fornitore. Il Cliente prende atto del fatto che il buon esito delle operazioni di Migrazione e/o Portabilità necessita della collaborazione (nelle forme previste dalla procedura regolata) dell'operatore di provenienza e/o di altri operatori terzi assegnatari della risorsa fisica e/o della numerazione telefonica da trasferire. Il Cliente prende atto e accetta che la domanda di Portabilità verso Seflow implica la volontà di recedere dal contratto con l'operatore di origine, con effetto dalla data del trasferimento; tale recesso si estende ad altri servizi con il donating secondo quanto stabilito al precedente 16.2.2.

16.2.4 Il buon esito della Migrazione dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta del Cliente. Seflow collabora alla procedura di Migrazione nei termini e con le modalità stabiliti dalla relativa di 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.
Seflow 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:

- da quanto disposto dalla disciplina di Migrazione;
- dalla fase di avanzamento della procedura;
- 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; Se la procedura è eseguita nel rispetto delle modalità definite e per legittima volontà del Cliente, Seflow non risponde di eventuali disagi dello stesso e gli oneri economici per il ripristino della situazione precedente sono a carico del Cliente.

17. Diritti esclusivi di proprietà

I servizi saranno utilizzati dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Seflow o di terzi. Seflow è titolare esclusiva e dispone del software, della relativa documentazione e di ogni altra informazione fornita al Cliente in esecuzione del contratto. Il Cliente, pertanto, non è autorizzato a riprodurre, elaborare, pubblicare, diffondere e cedere a terzi con qualunque mezzo il materiale sopra indicato, se non nei limiti di quanto sia necessario per usufruire del Servizio acquistato.

18. Reclami

Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 13.3 e dalla Carta dei Servizi, il Cliente può presentare reclamo scritto ad Seflow , nei seguenti modi:

a) Inviando una PEC ai recapiti indicati nella pagina di assistenza del sito di Seflow , al link https://www.pianetafibra.it/chi-siamo/;
b) tramite richiesta di assistenza compilando lo specifico form "Reclami" tramite modalità presenti alla pagina: https://my.pianetafibra.it/ .

Il Cliente può ottenere informazioni sullo stato di avanzamento del suo reclamo visionando dalla medesima area lo stato di lavorazione della segnalazione o contattando il Servizio Assistenza Clienti al numero indicato alla pagina https://www.pianetafibra.it/chi-siamo/
Seflow, entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del reclamo, si impegna a dare comunicazione scritta al Cliente dell'accoglimento o del rigetto del medesimo con indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti.
In caso di reclami scritti relativi a questioni di particolare complessità, che impediscano il riscontro entro detto termine, Seflow informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema od i tempi necessari per la risposta.

19. Attestazione delle operazioni – registro LOG

Il Cliente accetta l'esistenza del Registro dei Collegamenti (LOG).
Seflow adotta tutte le misure tecniche ed organizzative necessarie a garantire la riservatezza dei registri di collegamento e tratta tali dati in conformità alla legge. I dati di traffico costituiscono piena ed incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal Cliente medesimo in relazione ad Seflow .
Seflow se ne può legittimamente valere per:

a) provare fatti relativi alla conclusione per via telematica del Contratto;
b) comunicazioni telematiche al/dal Cliente in relazione al Contratto medesimo;
c) fatti relativi alla sua esecuzione, ove contestati.

Seflow informa inoltre il Cliente che la stessa è tenuta a conservare e trattare i dati del traffico sviluppato dal Cliente con il Servizio anche per finalità di giustizia nei modi prescritti dal Garante per la protezione dei dati personali, per i termini indicati dalla normativa vigente (attualmente fino a 72 mesi dalla data della comunicazione) e alle condizioni di legge (v. art. 132 del D.lgs. n. 196 del 2003 e sue modifiche, e ad es. su richiesta dell'Autorità competente, giusto provvedimento dell'Autorità Giudiziaria).

20. Procedura di conciliazione - foro competente – legge applicabile

20.1 Ai sensi dell'art. 1, comma 11 della legge n. 249/1997 e artt. 2 e 3 del Regolamento allegato alla Delibera AGCom n. 194/23/CONS e s.m.i., eventuali controversie inerenti il mancato rispetto da parte di Seflow dei diritti attribuiti al Cliente dalla Legge, dal Contratto e dalla Carta dei Servizi, escluse le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi a prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dal Cliente, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione.
La conciliazione può essere esperita:

a) dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com) competente per territorio, utilizzando la piattaforma telematica denominata "ConciliaWeb", come specificato dal "Regolamento per la soluzione delle controversie" tra utenti e operatori (delibera n. 194/23/CONS) reperibile sul sito www.agcom.it, nella sezione "Tutela degli utenti".
b) inviando richiesta con piattaforma ODR di cui al regolamento UE n. 524/2013, gestita dalla Commissione Europea e raggiungibile al seguente link https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage.
c) presso gli organi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo di cui all'articolo 141, commi 2 e 3, del Codice del consumo iscritti nell'elenco di cui alla Delibera AGcom n. 661/15/CONS e s.m.i.;
d) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE, iscritte nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS e s.m.i..

In tali casi i termini per agire in giudizio sono sospesi per 30 giorni dalla proposizione dell'istanza.
In caso di esito negativo parziale o totale del tentativo e se non adita l'Autorità Giudiziaria, il citato Regolamento consente di deferire la definizione della controversia ad AGCOM o organismo da essa delegato territorialmente competente, entro tre mesi dalla conclusione del primo tentativo di conciliazione. Con il provvedimento che definisce la controversia, può ottenersi la condanna al rimborso di somme non dovute e/o al pagamento degli indennizzi dovuti, salvo il diritto al maggior danno. Per maggiori informazioni: https://conciliaweb.agcom.it

20.2 Il Contratto è regolato esclusivamente dalla legge italiana. Fermo restando l'obbligo richiamato all'articolo 20.1, eventuali controversie tra le parti in ordine all'esecuzione o interpretazione del presente Contratto sono rimesse all'Autorità Giudiziaria italiana, nel Foro ove il fornitore ha la propria sede e, per il Consumatore, il Foro del luogo in cui lo stesso ha la residenza o il domicilio elettivo.

20.3 Le Condizioni si intendono automaticamente modificate e/o adeguate a quanto previsto in materia da successive disposizioni di legge e/o regolamenti. Per quanto non previsto nelle presenti Condizioni Generali si rinvia alle norme di legge vigenti al momento della conclusione del Contratto.

21. Condizioni per la fornitura degli Apparati

21.1 Gli Apparati potranno essere forniti da Seflow al Cliente in locazione, secondo le previsioni del presente Contratto e degli articoli 1571 e seguenti del codice civile, con canone indicato nella relativa Offerta.

21.2 Gli Apparati Seflow potranno essere utilizzati dal Cliente:

a) unicamente per fruire del Servizio seguendo le istruzioni d'uso fornite ed in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti;
b) custodendoli con la dovuta diligenza senza rimuoverli o manometterli in alcun modo;
c) non cedendoli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso;
d) mantenendoli liberi da vincoli.

La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sugli Apparati forniti da Seflow potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da Seflow . Seflow si riserva di addebitare il costo di tale intervento tecnico nei casi in cui le problematiche relative agli Apparati siano riconducibili al Cliente.

21.3 Salvo quanto stabilito all'articolo 14, alla cessazione a qualunque titolo del Contratto, il Cliente dovrà restituire l'Apparato in buono stato di conservazione salvo il deterioramento conseguente al suo normale uso, consentendone il ritiro a cura e spese di Seflow e a tal fine dovrà concordare data, ora e luogo per il ritiro attraverso la procedura descritta al presente link https://www.pianetafibra.it/modem/ , entro i 30 (trenta) giorni successivi alla cessazione del Contratto. È fatta salva la possibilità per il Cliente di acquistare l'Apparato usato, al prezzo che sarà indicato dal medesimo canale di assistenza, da pagare entro 30 giorni dalla cessazione del Contratto. In difetto di adempimento dell'obbligo di restituzione senza costi per il Cliente nei modi dinanzi indicati, o di acquisto del medesimo, Seflow potrà addebitare al Cliente una penale di Euro 60,00, salvo in ogni caso il diritto di Seflow al risarcimento del maggior danno.

21.4 Durante la vigenza del Contratto, il Cliente è responsabile in caso di smarrimento, furto o manomissione degli Apparati ed è in tali casi, altresì, tenuto a darne immediata comunicazione ad Seflow trasmettendo copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.

21.5 Il Cliente "Consumatore" può esercitare il diritto di recesso dal Contratto anche limitatamente alla locazione degli Apparati nelle forme e secondo le modalità previste dagli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di consegna degli stessi, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni. In caso di esercizio del diritto di recesso, si applica l'art. 2.3. In tal caso il Cliente, per poter continuare a fruire del Servizio, dovrà dotarsi di apparecchiature idonee ai sensi del successivo 21.6.

21.6 Il Cliente che utilizza apparati non forniti da Seflow si impegna a:

a) garantire quanto stabilito all'art. 10.1 lettera g);
b) provvedere a proprie cure e spese al loro corretto funzionamento, garantendone anche la idoneità e compatibilità con i sistemi ed il Servizio di Seflow ;
c) assicurarne la corretta configurazione per tutta la vigenza del Contratto sulla base delle specifiche e dei parametri di configurazione e accesso forniti su sua richiesta dall'assistenza tecnica di Seflow ;
d) fornire tutte le informazioni ed i chiarimenti necessari ad Seflow e suoi incaricati per garantire il collaudo e funzionamento del Servizio.

In caso di mancato rispetto di quanto sopra previsto, Seflow non sarà responsabile del mancato adempimento in merito alla fornitura del Servizio.

22. Buoni sconto e promozioni

22.1 Per le iniziative sui servizi indicate al sito https://www.pianetafibra.it/, il Cliente se in possesso dei requisiti di volta in volta richiesti, potrà beneficiare di un "buono sconto" concesso secondo i termini della relativa promozione. Seflow potrà sempre modificare, sospendere o revocare in qualsiasi momento la possibilità di utilizzo di un "buono sconto", senza necessità di alcun preavviso e/o comunicazione.

22.2 Il buono sconto:

a) può essere utilizzato una sola volta nel relativo periodo di validità e non è cumulabile con altre promozioni in corso, salvo diversamente indicato;
b) può esser ceduto a terzi;
c) non può essere utilizzato nuovamente in caso di cancellazione, annullamento o mancata evasione dell'ordine per qualsiasi motivo e/o causa;
d) non verrà rimborsato da Seflow al Cliente il relativo valore in caso di cessazione del contratto per qualsiasi motivo e/o causa;
e) non è rimborsabile né convertibile in denaro;
f) non può essere utilizzato in riferimento ad ordini già registrati;
g) non è utilizzabile con riferimento agli ordini relativi al rinnovo dei Servizi.

22.3 Il Cliente accetta che nel caso in cui abbia già aderito ad un'Offerta soggetta a promozione, ma cessi il contratto prima della sua naturale scadenza, non potrà accedere per ulteriori 12 (dodici) mesi, dalla cessazione del Contratto, ad un'altra Offerta soggetta a promozione risultando non possibile avanzare l'Ordine.

23. Disposizioni finali e comunicazioni

23.1 I rapporti tra Seflow ed il Cliente stabiliti dalle presenti Condizioni Generali non possono essere intesi come rapporti di mandato società, rappresentanza, collaborazione o associazione o altri contratti simili o equivalenti.

23.2 In caso di difformità tra previsioni contenute nelle presenti Condizioni di fornitura e quelle contenute nelle condizioni particolari dell'Offerta prevalgono queste ultime. Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta al Contratto sarà valida se non specificatamente approvata per iscritto dalle parti.

23.3 Tutte le comunicazioni al Cliente relative al presente rapporto contrattuale potranno essere effettuate da Seflow tramite l'apposito sistema di assistenza, e-mail, PEC, a mezzo di lettera raccomandata A.R., posta ordinaria, telefax o SMS ai recapiti comunicati dal Cliente per il Contratto. Eventuali variazioni dei recapiti del Cliente non comunicate ad Seflow non saranno ad essa opponibili. Del pari, tutte le comunicazioni del Cliente ad Seflow relative al presente Contratto potranno essere effettuate dal Cliente ai recapiti e tramite i canali specificati da Seflow nel Contratto. Le comunicazioni effettuate ai detti recapiti dell'altra parte si intenderanno da questa conosciute.

23.4 L'utilizzo dei servizi fomiti da Seflow in collaborazione con altre infrastrutture (nazionali ed internazionali) è limitato dai confini e dalle norme stabilite dai gestori dei medesimi servizi, nonché dalle legislazioni vigenti nei Paesi che ospitano tali servizi e da quelle internazionali in materia.

23.5 L'eventuale inefficacia e/o invalidità totale o parziale di uno o più articoli del contratto non comporterà l'invalidità degli altri articoli i quali dovranno ritenersi validi ed efficaci.

24. Trattamento dei dati personali

24.1 Il trattamento dei dati personali comunicati dal Cliente ad Seflow ai fini dell'esecuzione del presente Contratto e della successiva erogazione del Servizio, avverrà in conformità al D.lgs. 196/2003 e al Regolamento europeo 679/2016, all'informativa rilasciata da Seflow in fase di iscrizione anagrafica.

24.2 Seflow , 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 Seflow da ogni contestazione, pretesa o altro che dovesse provenire da terzi soggetti in riferimento a tali ipotesi di trattamento.