

1. Oggetto del Contratto

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto, insieme alle condizioni economiche e tecniche indicate nel materiale informativo (di seguito congiuntamente il “Contratto”), disciplinano la fornitura del servizio telefonico denominato “Tiscali Voce” (di seguito “Servizio”) fornito da Tiscali Italia S.p.A., con socio unico e sottoposta a direzione e controllo di Tiscali S.p.A., sede legale presso Località Sa Illetta, S.S. 195 Km 2.300, 09123 Cagliari, codice fiscale e partita IVA n. 02508100928, iscritta alla C.C.I.A.A. di Cagliari iscrizione al REA n. 204250 (di seguito “Tiscali”). Se previsto nella relativa offerta commerciale, Tiscali fornisce eventuali servizi supplementari e dispositivi hardware. Il Servizio può essere sottoscritto unicamente da persone fisiche non dotate di partita IVA e per un uso residenziale.

1.2 Il Servizio viene fornito da Tiscali nella versione Voce con Modem il quale presuppone la disponibilità da parte del Cliente di idonea connessione ADSL Tiscali, e Voce senza Modem disponibile nelle aree geografiche indicate nel materiale informativo e nell'apposita sezione del sito www.tiscali.it.

1.3 Il Contratto e l'ulteriore materiale informativo sono pubblicati nell'apposita sezione del sito www.tiscali.it, e disponibili tramite il Servizio Clienti Tiscali.

2 Conclusioni del Contratto ed erogazione del Servizio

2.1 Il Cliente può manifestare la propria volontà di concludere il Contratto mediante mezzi di comunicazione a distanza, oppure recandosi presso un punto vendita Tiscali e sottoscrivendo il relativo materiale, tale manifestazione di volontà costituisce proposta irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 del codice civile. Il Cliente assume la responsabilità della veridicità e correttezza dei dati forniti, mantenendo indenne Tiscali da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti o non veritieri.

2.2 Tiscali si riserva il diritto di richiedere che il Cliente confermi, nei termini e con le modalità indicate, la proposta effettuata per via telematica o telefonica, compilando l'apposito modulo ed inviandolo per posta, fax o attraverso ulteriori mezzi telematici ai recapiti indicati da Tiscali. Qualora il Servizio sia stato attivato prima della ricezione della conferma del Cliente, Tiscali avrà facoltà di sospenderlo in ogni tempo fino alla ricezione della conferma, salvi ed impregiudicati i diritti di Tiscali a conseguire il pagamento del Servizio erogato per il tempo in cui il Cliente ne avrà usufruito.

2.3 Tiscali avrà facoltà, a proprio insindacabile giudizio, di non accettare la proposta e di non dar seguito all'attivazione del Servizio, in presenza di ogni circostanza che possa costituire un rischio per il regolare adempimento degli obblighi contrattuali del Cliente – fra cui il rischio di morosità - o che possa impedire o rendere onerosa l'attivazione del Servizio.

2.4 Il Contratto si considera perfezionato nel momento in cui Tiscali comunicherà al Cliente l'accettazione della proposta (anche per via telematica, telefonica o via sms) o con l'attivazione del Servizio.

2.5 Il Servizio è incompatibile con: a) servizio ADSL o di connettività alla rete internet di altro operatore attivo sulla stessa linea, b) presenza sulla medesima linea telefonica di una linea ISDN (in tal caso il Cliente si obbliga a richiedere, a propria cura e spese, a Telecom Italia la trasformazione della linea ISDN in linea tradizionale (RTG o PSTN), c) alcuni altri servizi attivati sulla medesima linea, quali, a titolo esemplificativo, telealari, chiamate PCS, collegamenti internet dial-up, centralini, impianti di filodiffusione, impianti a toni DTMF. Inoltre, alcuni servizi aggiuntivi e alcune tipologie di chiamate verso numerazioni non geografiche o speciali, potrebbero non essere disponibili.

2.6 Qualora il Cliente sia persona diversa dall'instematore della linea telefonica sulla quale dovrà essere attivato il Servizio, un requisito indispensabile per l'attivazione del Servizio è la disponibilità della linea ed il consenso dell'instematore della stessa.

2.7 La mancanza di uno dei requisiti indicati nei precedenti articoli 2.5 e 2.6 determina l'impossibilità di attivare il Servizio e concludere il Contratto, senza che alcuna responsabilità possa ascrivere a Tiscali e con obbligo per il Cliente di rimborsare i costi sopportati da Tiscali per la mancata attivazione. Tiscali potrà effettuare delle limitazioni operative del Servizio in ragione delle apparecchiature utilizzate dal Cliente senza che ciò comporti responsabilità a suo carico.

3. Durata e Recesso

3.1 Fermo quanto disposto al successivo articolo 3.2, il Contratto ha durata illimitata.

3.2 Il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione con almeno 30 giorni di anticipo mediante lettera raccomandata A.R. ai recapiti indicati al successivo articolo 11 ed allegando una copia del documento di identità. Il Cliente potrà chiedere, inoltre, la migrazione verso altro operatore con le modalità e le tempistiche indicate all'indirizzo <http://assistenza.tiscali.it/commerciale/costidisattivazione/> o dal Servizio Clienti Tiscali. Il recesso avrà efficacia dal momento in cui Tiscali abbia adempiuto a tutte le attività necessarie all'espletamento della relativa richiesta e comunque non oltre i 30 giorni dal ricevimento della comunicazione del Cliente. In caso di recesso, il Cliente dovrà corrispondere a Tiscali il contributo di disattivazione per il ristoro dei costi sostenuti compreso tra 26 e 43 Euro IVA inclusa, nei casi di migrazione verso altri operatori telefonici, oppure tra 40 e 84 Euro IVA inclusa nei casi di cessazione del servizio. Tutti gli importi e le modalità di migrazione verso altro operatore, dettagliati per singola Offerta Commerciale, sono disponibili all'indirizzo internet <http://assistenza.tiscali.it/commerciale/costidisattivazione/>.

3.3 In caso di recesso, il Cliente può recedere dal Contratto fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso, senza alcuna penalità e senza l'obbligo di rimborso di cui al precedente articolo 3.2, dandone comunicazione a Tiscali entro 10 giorni dalla data di conclusione del Contratto mediante invio di lettera raccomandata A.R., o, in alternativa, mediante telegramma, posta elettronica o fax, a condizione che la stessa sia confermata, entro le quarantotto ore successive, mediante lettera raccomandata A.R. ai recapiti indicati al successivo articolo 11, restituito, a proprie cure e spese, l'eventuale dispositivo hardware fornito; in caso di mancata restituzione si applica il successivo articolo 6.3.

3.4 Nelle offerte a consumo, Tiscali avrà facoltà di recedere dal Contratto, anche senza preavviso ed in ogni momento, tramite comunicazione scritta inviata anche tramite posta elettronica, qualora il Cliente non utilizzi il Servizio per un periodo di tempo superiore a tre mesi.

4. Variazione della configurazione del Servizio

4.1 Il Cliente potrà richiedere la variazione della linea telefonica sulla quale è stato attivato il Servizio inviando richiesta al Servizio Clienti Tiscali nelle forme specificate nel materiale informativo. Tiscali potrà accentare a tale richiesta a proprio insindacabile giudizio e a fronte del pagamento di un contributo per il trasloco della linea. Alla data della variazione della linea telefonica inizia a decorrere un nuovo periodo contrattuale.

4.2 Qualsiasi intervento tecnico relativo all'attivazione, alla configurazione e al funzionamento del Servizio così come alla installazione e manutenzione delle relative apparecchiature hardware dovrà essere eseguito esclusivamente da personale autorizzato da Tiscali o secondo le indicazioni fornite da Tiscali, che non assume nessuna responsabilità per modifiche, manutenzioni, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato. Il Cliente acconsente fin d'ora all'accesso del personale incaricato di Tiscali ai locali nei quali deve essere effettuato l'intervento.

4.3 Nel caso di linea già attiva con altro operatore, la richiesta di portabilità del numero dovrà essere effettuata esclusivamente dal titolare della linea telefonica ovvero da chi abbia ricevuto idonea e valida autorizzazione a tal fine dal titolare. Il Cliente potrà richiedere la migrazione della propria utenza telefonica ad altro operatore conservando il medesimo numero concordemente con la procedura descritta nella Carta dei Servizi.

5. Corrispettivi e modalità di pagamento

5.1 Il Cliente si obbliga a corrispondere a Tiscali quanto previsto nell'Offerta Commerciale relativa all'opzione prescelta (compresi, ove previsti, il contributo a tantum per l'attivazione del Servizio, i canoni o i corrispettivi per i dispositivi hardware o software, oltre al contributo per le modifiche di cui al precedente articolo 4.1), oltre alle tasse, bolli ed altri oneri tributari, alle spese postali di spedizione della fattura via posta qualora prevista e ai costi per la consegna degli elenchi telefonici cartacei. A decorrere dalla data di attivazione del Servizio, sarà emessa fattura per tutti gli importi dovuti dal Cliente, da intendersi comprensivi dell'imposta sul valore aggiunto se non specificato altrimenti.

La fattura potrà essere inviata al Cliente anche tramite posta elettronica all'indirizzo indicato mentre le spese di spedizione o di invio della fattura cartacea sono addebitate al cliente secondo le tariffe postali applicabili, senza che queste concorrano a comporre la base imponibile. I corrispettivi potranno prevedere, concordemente con l'opzione prescelta, dei canoni fissi e/o dei pagamenti a consumo.

5.2 Qualora per l'attivazione del Servizio fosse necessaria la verifica della idoneità della linea o altri interventi tecnici anche attraverso la partecipazione di terzi, i relativi costi saranno interamente sostenuti dal Cliente secondo le condizioni economiche praticate dal terzo che effettua l'intervento.

5.3 In caso di mancato, o parziale, pagamento dei corrispettivi dovuti, Tiscali addebiterà al Cliente interessi di mora nella misura pari al tasso legale aumentato di cinque punti percentuali e comunque non superiore al tasso determinato ai sensi della Legge 108/96. Inoltre, Tiscali avrà facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio decorso inutilmente un termine di 7 giorni dal ricevimento di diffida scritta di pagamento. Qualora il Cliente non provveda al pagamento dell'importo sollecitato entro 30 giorni dalla sospensione, Tiscali avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., fermi gli ulteriori rimedi di legge. Resta inteso che in caso di contestazione di una fattura, presentata nelle modalità indicate dal successivo art. 7, è facoltà del Cliente sospendere il pagamento dell'importo contestato sino alla definizione del reclamo, essendo comunque tenuto al regolare pagamento di tutti gli altri importi e fatture non contestate. Resta inteso che, durante i periodi di sospensione del Servizio per morosità del Cliente o ai sensi del successivo articolo 5.5, il Cliente dovrà comunque pagare i corrispettivi maturati.

5.4 Eventuali promozioni, sconti o bonus concessi da Tiscali sui corrispettivi del Servizio non potranno costituire, in nessun caso, precedente o uso contrattuale a favore del Cliente.

5.5 Tiscali potrà richiedere al Cliente un importo, a titolo di anticipo sul consumo, pari al valore economico del corrispettivo a consumo che il Cliente presume di effettuare bimestralmente. Qualora il traffico effettuato dal Cliente in un bimestre sia superiore all'ammontare di tale anticipo, Tiscali si riserva di sospendere il Servizio e/o di richiedere l'adeguamento dell'anticipo e/o di emettere immediatamente fattura per il pagamento del consumo eccedente effettuato dal Cliente e/o di risolvere il Contratto ai sensi del successivo articolo 8.4.

6. Acquisto delle apparecchiature - Noleggio

6.1 La fornitura da parte di Tiscali dei dispositivi necessari per l'erogazione del Servizio avverrà secondo le condizioni indicate nel materiale informativo con le modalità della vendita, del noleggio o del comodato gratuito. In caso di pagamento rateale del corrispettivo dovuto per il dispositivo acquistato, il Cliente assume i rischi dal momento della consegna. In caso di cessazione del Contratto prima della scadenza del periodo indicato nell'Offerta Commerciale, il Cliente si impegna, comunque, a corrispondere le rimanenti rate di acquisto fino al pagamento dell'intero prezzo del bene. Il corrispettivo dovuto per i dispositivi acquistati e le spese sostenute per l'installazione non sono rimborsabili al Cliente.

6.2 Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare le apparecchiature ricevute e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deterioramento o deterioramento che ecceda l'uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi per alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute ed a non manometterle in qualsiasi modo. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento dell'apparecchiatura, il Cliente è tenuto a dare immediata comunicazione a Tiscali con raccomandata con ricevuta di ritorno e non avrà diritto ad alcun rimborso qualora acquistata mentre si obbliga a rimborsarne il prezzo residuo qualora noleggiata o ottenuta in comodato gratuito.

6.3 La cessazione del Contratto comporta anche la cessazione del noleggio o del comodato, in tal caso il Cliente dovrà restituire a proprie spese le apparecchiature a Tiscali. In caso di mancata restituzione, il Cliente dovrà corrispondere a Tiscali i costi indicati nell'Offerta Commerciale o nell'apposita sezione del sito www.tiscali.it.

6.4 Tiscali si riserva il diritto di fornire apparecchiature hardware equiparabili o differenti rispetto a quelle indicate nel Contratto e/o sostituire quelle già attribuite quando ciò si renda opportuno per sopravvenute esigenze tecniche e/o per migliorare il Servizio richiesto.

7. Modalità di fornitura del Servizio, malfunzionamenti e reclami

7.1 Tiscali si impegna a fornire il Servizio nel rispetto di quanto stabilito nella Carta dei Servizi. Tiscali potrà sospendere l'erogazione del Servizio, anche senza preavviso e con esclusione di ogni responsabilità, in caso di guasti, modifiche e/o manutenzioni straordinarie alla rete di telecomunicazioni e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori, ed in ogni caso di forza maggiore. Le interruzioni programmate del Servizio per le manutenzioni ordinarie saranno comunicate al Cliente con almeno 48 ore di anticipo. Qualora il Cliente dovesse ravvisare il mancato rispetto da parte di Tiscali dei livelli di qualità del Servizio pubblicati, dovrà presentare, nelle modalità previste nella Carta dei Servizi, reclamo circostanziato specificando l'utente interessato, i dati temporali in cui si sono verificati i fatti cui si riferisce il reclamo, nonché ogni altro elemento utile a identificare e descrivere l'oggetto del reclamo. Resta inteso che, a pena di decadenza, i reclami dovranno essere presentati entro 3 mesi dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce o, nel caso di reclami relativi ad una fattura, entro 60 giorni dalla scadenza della fattura stessa.

7.2 Tiscali non potrà essere ritenuta responsabile in caso di malfunzionamenti e/o interruzioni del Servizio e/o limitazioni dell'ampiezza di banda dovute a cause ad essa non imputabili quali, a titolo esemplificativo: i) cause di forza maggiore o impossibilità sopravvenute, ii) eventi atmosferici particolari, iii) guasti o sovraccarichi della rete di telecomunicazione oppure dei server e degli apparati di telecomunicazioni estranei a Tiscali, iv) scorretta utilizzazione del Servizio da parte del Cliente o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature effettuate da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Tiscali, v) malfunzionamento dei dispositivi del Cliente oppure utilizzo del Servizio con dispositivi non compatibili, vi) indisponibilità della linea telefonica indicata dal Cliente, vii) mancato consenso del titolare dell'impianto telefonico, viii) inesatte comunicazioni del Cliente sulla tipologia della linea posseduta e sugli altri requisiti per la fornitura del Servizio, ix) fatti rientranti nella sfera di attività di altri operatori di comunicazione. In tali casi, Tiscali non sarà responsabile dei danni o delle perdite subite dal Cliente o da terzi.

7.3 In caso di interruzione del Servizio per causa di forza maggiore per una durata superiore a 3 mesi, ciascuna Parte sarà libera di recedere dal Contratto, mediante comunicazione scritta da inviarsi con raccomandata A/R almeno 15 giorni prima della data di efficacia del recesso.

7.4 I dispositivi hardware eventualmente forniti da Tiscali sono coperti da garanzia del produttore e Tiscali declina ogni responsabilità in merito. In ogni caso, Tiscali declina ogni responsabilità nei casi di interventi di riparazioni sui dispositivi hardware effettuati dal Cliente o da personale non autorizzato da Tiscali, rimozione o alterazione dei codici identificativi dei dispositivi, danneggiamento dei dispositivi dovuto a negligenza del Cliente o ad uso non conforme alle condizioni di utilizzo, utilizzo con apparati non conformi. In caso di difetti di funzionamento coperti da Garanzia, il Cliente dovrà dare tempestiva comunicazione al Servizio Clienti Tiscali. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente da Tiscali o presso centri di assistenza autorizzati da Tiscali, che a propria discrezione potrà decidere se riparare o sostituire il dispositivo difettoso. Le spese di spedizione sono a carico del Cliente.

8. Uso improprio del Servizio, Sospensione e Risoluzione del Contratto

8.1 Il Servizio è fornito da Tiscali per un uso privato e non professionale e/o commerciale. Il Servizio è fornito per un uso esclusivo del Cliente sulla linea telefonica indicata alla conclusione del Contratto o sulla linea dove successivamente il Servizio è stato trasferito con l'autorizzazione di Tiscali. Il Cliente è responsabile per qualsiasi utilizzo del Servizio da parte di terzi.

8.2 Il Cliente è pienamente responsabile dell'utilizzo del Servizio e si obbliga a non usarlo, adottando ogni cautela affinché non sia utilizzato in tal senso da terzi, in modo lesivo di altrui diritti, in violazione di norme di legge, di diritti di proprietà intellettuale, dei diritti alla riservatezza, in modo diffamatorio, osceno o contrario al decoro, in maniera tale da cagionare danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni e ad altri utenti in genere o in maniera difforme al Contratto assumendosi ogni responsabilità in tal senso ed obbligandosi a tenere indenne Tiscali.

8.3 Qualora venga riscontrato un uso del Servizio contrario alla normativa applicabile o al Contratto, nel caso in cui vengano registrati volumi di traffico anomalo o nel caso di segnalazione di uso improprio del Servizio da parte della Pubblica Autorità o di terzi, Tiscali potrà sospendere, anche parzialmente, senza preavviso il Servizio, fermo restando il diritto di Tiscali di invocare la risoluzione del Contratto ai sensi del successivo articolo 8.4 e l'esperimento di ogni ulteriore rimedio.

8.4 Tiscali potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, mediante comunicazione scritta inviata anche tramite fax o posta elettronica, qualora il Cliente utilizzi il Servizio: (i) in modo tale da alterarne le caratteristiche e/o il profilo tariffario, (ii) si renda inadempiente alle obbligazioni contenute negli articoli 2.4, 2.5, 2.6, 6.1, 6.2, 8.1 e 8.2. Resta, in ogni caso salvo il diritto di Tiscali di esigere i corrispettivi maturati per il Servizio resi, oltre il risarcimento per il maggior danno.

9. Vicende relative al Contratto e disciplina del rapporto

9.1 Tiscali potrà modificare in qualsiasi momento il Contratto dandone, con qualsiasi mezzo, comunicazione per iscritto al Cliente con 30 giorni di preavviso, salvo il diritto del Cliente di recedere dal Contratto mediante raccomandata con avviso di ricevimento inviata al recapito indicato nel successivo articolo 11, decorso tale termine senza che il Cliente abbia esercitato il diritto di recesso, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente. Il Cliente non può cedere a terzi il Contratto.

9.2 Per tutto quanto non previsto dal Contratto e dalla altra normativa applicabile, si applicheranno le disposizioni del codice civile relative al contratto di somministrazione.

10. Legge applicabile e Foro competente

10.1 Il Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati alla legge italiana. Per tutte le controversie nascenti dal Contratto e dalla fornitura del Servizio sarà competente il Foro del luogo in cui il Cliente ha residenza o domicilio. Qualora, visto l'utilizzo concreto del Servizio, il Cliente non sia, ai sensi della normativa applicabile, un Consumatore sarà competente il foro di Cagliari.

10.2 Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse e intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione, secondo quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 173/07/CONS e dalla Carta dei Servizi.

11. Comunicazioni

11.1 Tutte le comunicazioni postali dovranno essere inviate dal Cliente a Tiscali Italia S.p.A. - Servizio Clienti, Località Sa Illetta S.S. 195 Km 2.300 - 09123 - Cagliari. Le comunicazioni via fax dovranno essere inviate ai recapiti indicati da Tiscali tramite il Servizio Clienti, per le altre comunicazioni, sarà disponibile il servizio di supporto on line all'indirizzo telematico indicato da Tiscali.

11.2 Le comunicazioni al Cliente saranno effettuate all'indirizzo comunicato nella scheda di adesione o, se disponibile, all'indirizzo email assegnato al Cliente a seguito dell'attivazione del Servizio.