

ARTICOLO 1 - OGGETTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di Hytel Srl del servizio di accesso ad Internet denominato HYTEL (il "Servizio"), descritto sul sito www.hytel.it. Il Servizio è offerto e fornito alle persone fisiche, alle aziende, agli studi professionali ed agli esercizi commerciali (il "Cliente"/"i Clienti"). HYTEL eroga altresì il Servizio di telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol) descritto sul sito www.hytel.it e meglio disciplinato nell'articolo 12 "Opzione voce (HYTEL Voce)" che forma parte integrante del presente contratto. Per "Contratto" si intende l'accordo per la fornitura del Servizio stipulato tra HYTEL e il Cliente, disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, dall'offerta commerciale da ogni altro eventuale allegato all'offerta, nonché dalle condizioni particolari di ogni eventuale successiva Proposta commerciale da parte di HYTEL ed accettata dal Cliente. Il Contratto ha valore di offerta al pubblico da parte di HYTEL. Per "Servizio" si intende qualsiasi prestazione fornita da HYTEL a seguito dell'avvenuta richiesta di attivazione di ciascun Servizio da parte del Cliente. La descrizione e gli standard qualitativi dei servizi HYTEL sono contenuti nel documento "Carta dei Servizi", disponibile presso la sede legale della Società e pubblicato sul sito www.hytel.it. Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e tariffe è consultabile sul sito www.hytel.it. Qualora i collegamenti ipertestuali al sito www.hytel.it indicati nel presente Contratto non fossero accessibili, faranno fede la "Carta dei Servizi" e le "Schede di Trasparenza Tariffaria" consegnate al Cliente in formato PDF o cartaceo al momento della sottoscrizione, le quali prevalgono su ogni altra descrizione generica.

ARTICOLO 2 - ATTIVAZIONE E FORNITURA DEL SERVIZIO

2.1 **VERIFICA TECNICA:** L'attivazione del Servizio è subordinata all'esito positivo delle verifiche tecniche di fattibilità presso la sede del Cliente. I termini di attivazione comunicati hanno valore indicativo; HYTEL non risponde di ritardi causati da autorizzazioni di terzi, permessi condominiali o cause di forza maggiore.

2.2 **MODALITÀ DI ESECUZIONE:** Il Cliente si impegna a garantire l'accesso ai locali e a predisporre quanto necessario per l'installazione (canaline, alimentazione elettrica). Eventuali lavori di adeguamento dell'impianto interno sono a carico esclusivo del Cliente, salvo diversi accordi scritti nel Modulo d'Ordine.

2.3 **DECORRENZA E COLLAUDO:** Il Servizio si considera attivato e la fatturazione ha inizio dalla data di collaudo tecnico positivo (consegna dell'apparato o prima navigazione). Il Cliente ha l'onere di segnalare eventuali vizi palesi entro 48 ore dall'installazione; in mancanza di segnalazioni, l'impianto si intende accettato senza riserve.

2.4 **VARIAZIONI TECNICHE:** HYTEL si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche del Servizio o degli apparati per esigenze di aggiornamento tecnologico o miglioramento della rete, garantendo al Cliente prestazioni equivalenti o superiori a quelle sottoscritte.

ARTICOLO 3 - DURATA, RINNOVO E RECESSO

3.1 **DURATA:** Il Contratto ha una durata minima di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di attivazione del Servizio. Alla scadenza, il Contratto si rinnoverà tacitamente per periodi di 12 mesi, salvo disdetta da inviarsi tramite PEC o raccomandata A/R con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza.

3.2 **RECESSO:** Dopo il primo periodo di 24 mesi, il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento con un preavviso di 30 giorni. In tal caso, sarà dovuto esclusivamente il contributo tecnico per la disattivazione e il recupero degli apparati in comodato d'uso, come indicato nel Modulo d'Ordine.

3.3 **RECESSO ANTICIPATO E COSTI:** Qualora il recesso avvenga prima dei 24 mesi, il Cliente dovrà corrispondere i costi di disattivazione e la restituzione degli sconti promozionali goduti. Tale restituzione avverrà secondo il principio della proporzionalità (pro-rata temporis), calcolata in base ai mesi di effettivo utilizzo rispetto alla durata minima contrattuale, in conformità alle vigenti delibere AGCOM. In caso di mancata restituzione degli apparati entro 30 giorni, verrà addebitato il valore residuo indicato nelle Schede di Trasparenza Tariffaria.

ARTICOLO 4 - MODALITÀ DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

4.1 **USO PROFESSIONALE:** Il Cliente si impegna a utilizzare il Servizio esclusivamente per scopi professionali o aziendali legati alla propria attività, restando vietata la rivendita o la cessione a terzi, anche gratuita, del Servizio.

4.2 **SICUREZZA E STABILITÀ:** È fatto divieto al Cliente di utilizzare il Servizio in modo da pregiudicare la stabilità e la sicurezza della rete HYTEL o di altri utenti (es. attacchi informatici, spamming, saturazione anomala della banda).

4.3 **RESPONSABILITÀ DEI CONTENUTI:** Il Cliente è l'unico responsabile dei dati e dei contenuti transitanti sulla propria connessione. HYTEL non esercita alcun controllo sui contenuti e non risponde di eventuali violazioni di legge effettuate dal Cliente tramite il Servizio.

4.4 **SOSPENSIONE CAUTELARE:** HYTEL si riserva il diritto di sospendere immediatamente il Servizio qualora rilevi un utilizzo che violi i punti precedenti o che metta a rischio l'integrità della propria infrastruttura tecnologica.

4.5 **NET NEUTRALITY E TRAFFIC MANAGEMENT:** HYTEL, nel rispetto del principio di Net Neutrality, si riserva il diritto di introdurre misure temporanee e non discriminatorie di gestione del traffico per prevenire la congestione della rete o garantire la sicurezza. Tali misure includono la limitazione della banda per applicazioni ad altissimo consumo (es. P2P o file sharing massivo) qualora queste pregiudichino la qualità del servizio della collettività degli utenti attestati sulla medesima infrastruttura (BTS).

4.6 **SICUREZZA DELLA RETE INTERNA:** Qualora il Servizio includa l'assegnazione di uno o più indirizzi IP statici, il Cliente è l'unico responsabile della configurazione e della sicurezza della propria rete locale (LAN) e dei dispositivi ad essa collegati. HYTEL non risponde di intrusioni informatiche, accessi non autorizzati o danni derivanti da una protezione insufficiente dei sistemi del Cliente.

ARTICOLO 5 - LIVELLI DI SERVIZIO E RIDONDANZA (SLA)

5.1 HYTEL garantisce tempi di ripristino indicati nella Carta dei Servizi. Le manutenzioni programmate comunicate con 24h di preavviso non costituiscono disservizio.

I tempi di risposta e ripristino indicati nella Carta dei Servizi si intendono calcolati esclusivamente durante l'orario lavorativo (Lunedì-Venerdì, 09:00-18:00, festivi esclusi), salvo diverse opzioni di assistenza sottoscritte nel Modulo d'Ordine.

5.2 **Clausola Backup:** In presenza di un collegamento di ridondanza (es. FTTH + FWA), il servizio si considera erogato finché almeno una delle due tratte è funzionante. Il Cliente accetta che, in regime di backup, le prestazioni tecniche (velocità e latenza) potrebbero differire da quelle della linea primaria. L'indennizzo per violazione SLA è dovuto solo in caso di indisponibilità totale e simultanea di entrambi i collegamenti. La disponibilità del servizio è garantita su base statistica annua; l'attivazione del collegamento di backup non costituisce interruzione del servizio ma modalità di erogazione in regime di ridondanza.

5.3 Nessun indennizzo è dovuto se il guasto dipende da apparati del Cliente, mancanza di corrente elettrica o cause di forza maggiore.

5.4 **Intervento Tecnico Non Dovuto:** Qualora il Cliente segnali un guasto e l'intervento tecnico (remoto o in loco) accerti che il disservizio è causato da apparati del Cliente, mancanza di alimentazione elettrica o incuria, HYTEL addebiterà un costo forfetario per "Intervento a vuoto" pari a € 80,00 (IVA esclusa), oltre alle eventuali spese vive di trasferta.

ARTICOLO 6 - APPARECCHIATURE E DISPOSITIVI: NOLEGGIO, COMODATO D'USO GRATUITO E GARANZIA

6.1 **PROPRIETÀ E CUSTODIA:** Qualora l'offerta commerciale preveda la fornitura di apparati hardware quali, a titolo esemplificativo: antenna, router, alimentatori, gateway VoIP, tali dispositivi restano di proprietà esclusiva di HYTEL e vengono concessi al Cliente in comodato d'uso gratuito o noleggio, come specificato nel Modulo d'Ordine. Il Cliente è costituito custode delle apparecchiature e risponde di ogni perdita, furto, smarrimento o danneggiamento degli stessi non derivante dal normale deterioramento d'uso.

6.2 **INSTALLAZIONE E MANOMISSIONE:** Gli apparati devono essere installati esclusivamente da personale autorizzato da HYTEL. Il Cliente si impegna a non spostare, manomettere o intervenire in alcun modo sugli apparati (CPE/Antenna e Router) forniti da HYTEL. Qualsiasi necessità di spostamento o riconfigurazione fisica deve essere richiesta esclusivamente a HYTEL e potrà comportare l'addebito di un costo di intervento tecnico.

6.3 **GARANZIA E LIMITAZIONI:** HYTEL garantisce il corretto funzionamento degli apparati forniti. La garanzia è espressamente esclusa per guasti derivanti da eventi atmosferici eccezionali (es. fulmini, trombe d'aria) o sbalzi di tensione nell'impianto elettrico del Cliente. Si raccomanda caldamente al Cliente l'utilizzo di gruppi di continuità (UPS) e prese protette per preservare l'integrità degli apparati. Ogni intervento di ripristino per tali cause sarà a carico del Cliente.

6.4 **RESTITUZIONE E PENALI:** In caso di cessazione del Contratto, per qualsiasi causa avvenuta, il Cliente si impegna a restituire gli apparati integri e funzionanti entro 30 (trenta) giorni. La restituzione potrà avvenire tramite ritiro da parte di un tecnico incaricato (con costi a carico del Cliente come da Modulo d'Ordine) o spedizione alla sede legale di HYTEL. In caso di mancata restituzione entro i termini o di riconsegna di apparati gravemente danneggiati, verrà addebitato il valore residuo dell'apparato come dettagliato nel documento di Trasparenza Tariffaria vigente o il maggior valore dell'apparato indicato nella documentazione tecnica di consegna, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.

ARTICOLO 7 - LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ ED INDENNIZZI

7.1 HYTEL non sarà responsabile verso il Cliente per danni indiretti, perdita di dati, mancato guadagno (lucro cessante) o interruzione di attività commerciale derivanti da sospensioni o malfunzionamenti del servizio, salvo i casi di dolo o colpa grave.

7.2 Il Cliente prende atto che i Servizi sono forniti "così come sono" e che HYTEL non garantisce l'idoneità del Servizio a scopi particolari del Cliente.

7.3 **MASSIMALE INDENNIZZI:** Fermo restando quanto previsto dalla Carta dei Servizi, l'indennizzo complessivo annuo dovuto da HYTEL per violazione degli SLA o disservizi non potrà in nessun caso superare il 20% del canone annuo corrisposto dal Cliente per il servizio oggetto del guasto.

ARTICOLO 8 - CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

8.1 **CORRISPETTIVI E VARIAZIONI:** Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni e dei contributi a tantum (attivazione, installazione) indicati nel Modulo d'Ordine. HYTEL si riserva il diritto di variare i prezzi in caso di modifiche delle aliquote fiscali o per giustificati motivi economici, previa comunicazione scritta con 30 giorni di preavviso.

8.2 **FATTURAZIONE E MODALITÀ:** La fatturazione avviene con cadenza anticipata, salvo quanto diversamente indicato nell'offerta commerciale. Il pagamento deve essere effettuato tramite i canali autorizzati (SDD bancario, Bonifico o Carta) entro la data di scadenza indicata in fattura. In caso di pagamento tramite SDD, il Cliente si impegna a garantire la disponibilità dei fondi; eventuali commissioni per insoluti bancari saranno a carico del Cliente.

8.3 **MOROSITÀ E SOSPENSIONE:** In caso di mancato pagamento, HYTEL invierà un sollecito formale. Decorso 15 giorni dalla scadenza senza esito, HYTEL potrà sospendere parzialmente il servizio (limitazione banda) o totalmente. La risoluzione del contratto avverrà di diritto qualora la morosità persista per oltre 30 giorni, fatto salvo il diritto di HYTEL al recupero del credito e degli interessi di mora ai sensi del D.lgs. 231/02.

8.4 **ADDEBITI EXTRA E INTERVENTO A VUOTO:** Saranno addebitati nella prima fattura utile i costi per servizi accessori richiesti (es. IP statico aggiuntivo) o penali tecniche. Nello specifico, l'addebito per "Intervento a vuoto" verrà applicato qualora il guasto segnalato sia imputabile a problemi della rete privata del Cliente o in caso di assenza del referente aziendale all'appuntamento concordato.

8.5 **CONTESTAZIONI:** Il Cliente non potrà sospendere il pagamento delle fatture, salvo il caso di palese errore materiale nel calcolo degli importi. Per ogni altra contestazione, il Cliente dovrà seguire la procedura di reclamo ufficiale, fermo restando l'obbligo di corrispondere gli importi non contestati.

ARTICOLO 9 - COMUNICAZIONI, RECLAMI E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

9.1 **COMUNICAZIONI:** Tutte le comunicazioni relative al Contratto (disdette, reclami, variazioni anagrafiche) devono essere inviate dal Cliente esclusivamente tramite PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo hytel@pec.it (o l'indirizzo ufficiale di HYTEL) o tramite raccomandata A/R. Le comunicazioni inviate tramite canali non ufficiali non avranno valore legale.

9.2 **RECLAMI:** Eventuali reclami relativi a malfunzionamenti o fatturazione dovranno essere inoltrati entro 60 giorni dall'evento o dal ricevimento della fattura. HYTEL si impegna a rispondere ai reclami entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi e dalle delibere AGCOM.

9.3 **TENTATIVO DI CONCILIAZIONE:** Ai sensi della normativa vigente, per le controversie insorte tra HYTEL ed il Cliente, le Parti esperiranno il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (tramite la piattaforma ConciliaWeb del CoReCom), prima di adire l'Autorità Giudiziarla.

9.4 **FORO COMPETENTE:** Per le controversie che dovessero insorgere tra HYTEL e il Cliente appartenente al segmento Business/Professional, che non trovino soluzione in sede di conciliazione, sarà competente in via esclusiva il Foro di Santa Maria Capua Vetere, con esclusione di ogni altro Foro concorrente o alternativo.

ARTICOLO 10 - DISPOSIZIONI FINALI E CESSIONE DEL CONTRATTO

10.1 Il Cliente non può cedere il presente Contratto o i singoli Servizi a terzi, né a titolo gratuito né oneroso, senza il preventivo consenso scritto di HYTEL. HYTEL potrà invece cedere il Contratto o i crediti da esso derivanti in qualsiasi momento.

10.2 L'eventuale tolleranza di HYTEL verso comportamenti del Cliente che violino le clausole del presente Contratto non costituisce rinuncia ai diritti spettanti ad HYTEL.

10.3 Qualora una clausola risulti nulla o inefficace, le restanti disposizioni rimarranno pienamente valide.

ARTICOLO 11 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI (GDPR)

11.1 I dati personali del Cliente saranno trattati da HYTEL per le finalità connesse all'esecuzione del Contratto nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). L'informativa completa è disponibile e consultabile sul sito www.hytel.it.

ARTICOLO 12 - ALLEGATO OPZIONE VOCE (VOIP)

12.1 **Funzionamento e Limitazioni:** Il servizio VoIP richiede connettività internet e alimentazione elettrica stabili. In assenza di energia elettrica, il servizio (incluse chiamate di emergenza) non sarà disponibile. Il Cliente è responsabile della sicurezza della propria rete LAN; HYTEL non risponde di chiamate fraudolente effettuate da terzi tramite manomissione dei centralini (IP-PBX) o degli apparati del Cliente.

12.2 **LIMITAZIONI:** È vietato l'uso del servizio per attività di call center, telemarketing o usi massivi. HYTEL si riserva di sospendere il servizio in caso di traffico anomalo.

12.3 **PORTABILITÀ:** HYTEL gestisce la portabilità del numero (GNP) secondo le tempistiche AGCOM, ma non risponde di ritardi imputabili all'operatore di provenienza (donante).

12.4 **DATA RETENTION:** HYTEL conserva i dati relativi al traffico telematico e telefonico esclusivamente per le finalità e nei termini stabiliti dall'art. 132 del D.lgs. 196/03 e successive modifiche (Data Retention per finalità di giustizia)

ARTICOLO 13 - DIGITAL SERVICES ACT (REG. UE 2022/2065)

13.1 **Esclusione di Responsabilità:** In qualità di fornitore di servizi di semplice trasporto ("mere conduit"), HYTEL non è responsabile delle informazioni trasmesse o della memorizzazione temporanea delle stesse, né esercita alcun monitoraggio attivo sui contenuti scambiati dal Cliente.

13.2 **Cooperazione:** HYTEL collaborerà con le Autorità competenti per la rimozione di contenuti illegali o la fornitura di dati identificativi del Cliente in presenza di un ordine legalmente impartito, nel rispetto delle procedure previste dal Digital Services Act e dalla normativa sulla protezione dei dati.