

## Articolo 1 – Oggetto

Le presenti Condizioni Generali definiscono modalità e termini secondo cui Cooperativa Sociale Galileo attraverso i propri marchi commerciali (di seguito Galileo) fornisce al Cliente Servizi Voce e connettività Internet a banda larga con accesso FWA o Fixed Wireless Access (di seguito "Servizio"), che, grazie a tecnologie Wireless, utilizza frequenze radio allo scopo di offrire tali servizi in modalità non "nomadica" e non "mobile".

Il Servizio consiste nella fornitura da parte di GALILEO al Cliente, delle prestazioni di seguito specificate a seconda della specifica tipologia di offerta FWA:

- accesso ad Internet;
- servizio di comunicazione vocale su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP (VoIP).

## Articolo 2 – Il contratto

Il Servizio viene fornito da GALILEO tramite un'Offerta scelta dal Cliente (di seguito "Offerta"), i cui dettagli sono descritti nella Proposta di contratto sottoscritta ed inviata via e-mail all'indirizzo indicato dal Cliente che insieme alla Carta dei Servizi forma parte integrante e sostanziale del presente Contratto. Il Servizio può essere richiesto dai clienti residenziali (cioè la persona fisica residente senza partita iva) ed aziendali con partita IVA. Il Cliente, qualora persona fisica, è tutelato quale Cliente Consumatore dal D.lgs. n. 206 del 2005 e s.m.i. (Codice del Consumo). Tutte le condizioni contrattuali sono disponibili sul sito [www.retearia.it](http://www.retearia.it).

## Articolo 3 - Accesso al Servizio

Il Servizio è fornito esclusivamente sulle aree coperte FWA.

Per poter usufruire del Servizio, sia esso servizio FWA è necessaria l'installazione, presso la sede del Cliente, di un apparato specifico connesso alla rete wireless di trasporto e distribuzione del segnale di Galileo.

L'apparato, di tipo "outdoor", consiste in un'antenna di dimensioni variabili in base alla distanza dai ripetitori, ed un'unità "indoor" opzionale, collegata alla prima tramite cavo LAN e che consente di collegare i dispositivi (Personal Computer, Tablet, Smartphone, etc.) per connessioni ad Internet a larga banda.

L'accesso ad Internet con tecnologie FWA si basa su tecnologie Wireless e non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eventuali interferenze o particolari condizioni di impegno della rete. Il Cliente prende atto che l'utilizzo del modem per la navigazione in Internet senza fili avviene mediante frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze. Nel caso di utilizzo all'interno dell'abitazione di wifi (Internet senza fili) è responsabilità del Cliente prendere le misure di sicurezza che riterrà opportune per proteggere la propria rete da accesso esterno non autorizzato. Si consiglia in particolare di prestare attenzione alla condivisione della password per l'accesso al Wi-Fi interno all'abitazione che potrebbe portare ad un utilizzo improprio della rete.

Per le tipologie e profili di offerta FWA è prevista l'installazione con tecnico a domicilio con il pagamento di un corrispettivo da parte del cliente, che potrà essere corrisposto in un'unica soluzione o con pagamento rateale come specificato nella Proposta di contratto.

Il Cliente prende atto che nel caso d'interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, qualora non si sia autonomamente dotato di apparati alternativi che gli consentono di sopperire alla mancanza di energia, il Servizio non ha alcuna possibilità di funzionare.

## Articolo 4 - Perfezionamento del Contratto

1. Il contratto è l'insieme costituito dalla Proposta di contratto relativa ai servizi Galileo, sottoscritta digitalmente o su carta dal Cliente ed accettata da Galileo, le Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi, l'Offerta Commerciale e ogni altro allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto.
2. Il Contratto si perfeziona, con l'accettazione di GALILEO della Proposta da parte del Cliente. Dopo il perfezionamento GALILEO avvia i processi-tecnici funzionali relativi all'attivazione del Servizio.

## Articolo 5 - Attivazione del Servizio

1. Il Servizio è attivato da GALILEO entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto, fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica ove GALILEO si riserva la possibilità di non attivare il Servizio dandone apposita comunicazione al Cliente, ovvero a rimodulare con lo stesso tempo e modalità di attivazione.
2. Galileo comunica al Cliente la data di attivazione dei Servizi e i Servizi si intendono regolarmente attivati ed erogati da tale data, salvo tempestivo reclamo del Cliente.
3. In tutti i casi in cui è previsto l'intervento tecnico presso il domicilio del Cliente, GALILEO contatterà il Cliente ai fini dell'espletamento delle procedure tecniche per l'attivazione del Servizio. È previsto, presso la sede ove è richiesto l'impianto e previo appuntamento concordato, l'intervento da parte del personale GALILEO, o di imprese da essa incaricate, per l'opportuna predisposizione dei cablaggi e l'installazione dei dispositivi di rete necessari per la fruizione del Servizio. La scelta della tipologia di intervento sarà a cura del tecnico, e avverrà nel corso del sopralluogo, privilegiando la soluzione più semplice e idonea alle esigenze del Cliente. GALILEO si riserva di stimare un eventuale contributo economico aggiuntivo se l'intervento richiesto, per difficoltà emerse in fase di realizzazione e/o richieste specifiche del Cliente, esuli dai normali standard tecnici. Il Cliente deve preventivamente approvare l'eventuale preventivo di spesa aggiuntiva e, in caso di mancata approvazione, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'articolo. 1456 c.c.
4. Per le varie tipologie di offerta i prodotti potranno essere forniti al Cliente in "comodato d'uso" o in "noleggio" o in "vendita", secondo quanto indicato nell' Offerta Commerciale. In caso di "vendita con corrispettivo incluso nell'offerta" l'acquisto del prodotto si perfeziona con l'attivazione del Servizio. Alcune tipologie di offerta prevedono solo la modalità "in comodato d'uso" e l'antenna ed il router sono visti come terminazione di rete GALILEO, quindi sono esclusi dall'applicazione della Delibera 348/18/cons consultabile presso il sito di AGCOM. In caso di annullamento della richiesta di attivazione del Servizio il Contratto si intende automaticamente risolto.
5. GALILEO può subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto. Qualora a seguito della richiesta di attivazione del Servizio, tale attivazione non possa essere effettuata, sulla base di apposito esame tecnico di fattibilità ad opera di GALILEO, quest'ultima provvederà ad informare il Cliente, senza che perciò possa essere imputata alcuna responsabilità a GALILEO.
6. Il Cliente è tenuto a fornire le informazioni e/o i dati necessari per la fornitura del Servizio. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite rimanendo inteso che, in caso di informazioni non veritiere, GALILEO può risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. Il Cliente si impegna altresì a comunicare al più presto, anche telefonicamente, qualunque cambiamento relativo a tali informazioni nonché a fornire i documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio. La mancata presentazione dei documenti richiesti costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. GALILEO si riserva la facoltà di richiedere al Cliente i medesimi documenti anche successivamente all'attivazione del Servizio. In tal caso la mancata presentazione degli stessi costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. e di cessazione della fornitura del Servizio.
7. Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a GALILEO, quest'ultima corrisponderà, a seguito di apposita segnalazione di disservizio del Cliente, un indennizzo pari a quanto previsto nella Carta dei Servizi. Tali importi vengono accreditati sulla prima Fattura GALILEO utile, fatta salva la possibilità per il Cliente di richiedere l'eventuale maggior danno subito come previsto dal Codice Civile. Il predetto indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile ad eventi di forza maggiore, al Cliente o a terzi diversi da GALILEO considerando come GALILEO anche i suoi subfornitori/subappaltatori.
8. Il mancato pagamento da parte del Cliente della Fattura in cui è addebitato il contributo di attivazione costituisce, dopo 30

giorni dalla relativa scadenza, causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., determinando la cessazione contestuale della fornitura del Servizio. In ogni caso, GALILEO si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio decorsi inutilmente 5 giorni dalla suddetta data di scadenza.

#### Articolo 6 - Caratteristiche del Servizio

1. Le modalità di funzionamento del Servizio e delle singole Offerte associate al Servizio sono descritte nelle specifiche "Caratteristiche del Servizio" pubblicate sul sito [www.retearia.it](http://www.retearia.it). GALILEO si riserva la facoltà di apportare, in qualsiasi momento, modifiche al portafoglio dei servizi supplementari forniti gratuitamente sul Servizio, aggiungendo nuove funzionalità che si rendono disponibili o rimuovendone altre che non sono più gestite.

#### Articolo 7 - Qualità del Servizio

1. La velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la congestione ed il traffico radio sullo specifico settore (BTS base transceiver station), il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche dell'antenna e dei dispositivi utilizzati dal Cliente. Nelle Caratteristiche del Servizio presenti sul sito [www.retearia.it](http://www.retearia.it) sono riportate le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da GALILEO nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalla delibera 131/06/CSP sono pubblicate sul sito [www.csgalileo.org](http://www.csgalileo.org).

#### Articolo 8 – Incompatibilità

1. Il Servizio per le tipologie di offerta FWA non è compatibile con gli apparati DTS (Dispositivi Telefonici per Sordi). Non è garantito il funzionamento di centralini e teleallarmi combinatore telefonico collegato alla linea telefonica.
2. Ove tecnicamente compatibile, è prevista nell'ambito del Servizio la possibilità di cambio numero telefonico, trasloco e subentro.

#### Articolo 9 - Fatturazione e modalità di pagamento

1. Gli importi a qualsiasi titolo dovuti, comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di legge, sono descritti nell'Offerta Commerciale e vengono addebitati sulla Fattura Elettronica GALILEO, costituita da documento elettronico in formato XML (eXtensible Markup Language), di seguito "Fattura", trasmesso per via telematica da GALILEO al Sistema di Interscambio (di seguito anche SdI), istituito con decreto del Ministero dell'Economia e Finanze 7 marzo 2008, ai sensi della Legge n. 205/2017 e messo a disposizione del Cliente nella sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate ([agenziaentrate.gov.it](http://agenziaentrate.gov.it)). Al fine di consentire a GALILEO la trasmissione delle fatture elettroniche è fatto obbligo al Cliente di fornire i propri dati anagrafici così come presenti nell'Anagrafe Tributaria, completi di Codice Fiscale e /o partita Iva in caso di azienda, validamente rilasciato dagli Uffici dell'Agenzia delle Entrate. Al cliente verrà anche rilasciata copia cortesia di tale fattura via e-mail e sarà anche mandato un avviso tramite app Galileo Connect della sua presenza nell'area personale. Il Cliente è tenuto al pagamento dei suddetti importi entro la data di scadenza indicata nella Fattura stessa e secondo le modalità previste nel seguente articolo, nella Fattura e nella Carta dei Servizi.
2. Il costo di abbonamento al Servizio è addebitato in modo anticipato rispetto all'utilizzo del Servizio. Il costo di abbonamento decorre dalla data di attivazione del Servizio.
3. La Fattura GALILEO in formato PDF (copia analogica della Fattura Elettronica, documento non valido ai fini fiscali) avente contenuto

identico a quello del documento da cui è tratto, unitamente alla documentazione di traffico e a tutte le altre informative, viene emessa con cadenza bimestrale o secondo la diversa periodicità indicata nella documentazione contrattuale relativa a specifiche offerte, ed inviata al Cliente almeno 15 giorni prima della data di scadenza dei pagamenti. Le Fatture sono emesse a decorrere dal primo ciclo di fatturazione successivo all'attivazione del Servizio. La prima fattura, quindi, comprenderà i canoni o parti di essi fino al periodo di fatturazione più la bimestralità anticipata più le eventuali spese accessorie (apparati, attivazioni, eccetera) presenti nell'offerta commerciale.

4. GALILEO, su richiesta del Cliente e in conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003), fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, con le ultime tre cifre oscurate, effettuate dal Cliente sulla base di un proprio sistema interno di rilevazione. Se il Cliente ne fa richiesta ai sensi della vigente normativa sulla privacy, GALILEO fornisce documentazione dettagliata del traffico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita in contestazione.
5. GALILEO rende disponibile gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche con le ultime tre cifre oscurate anche nella sezione personale del sito [www.retearia.it](http://www.retearia.it) ed anche sull'app Galileo Connect, previa registrazione del Cliente. Per quanto riguarda la visibilità completa delle numerazioni in uscita, il Cliente può accedere alle suddette informazioni on line mediante uno specifico accesso riservato e temporaneo.
6. Per poter visualizzare copia informatica della Fattura il Cliente si dovrà necessariamente registrare al sito [www.retearia.it](http://www.retearia.it) specificando userid e password di accesso solo se il sistema non abbia già registrato il cliente automaticamente e trasmesso in maniera sicura le credenziali utilizzando i contatti trasmessi dal cliente nel contratto. Dopo il primo accesso verrà chiesto al cliente di cambiare la password comunicata.
7. Tutte le Fatture si intendono pervenute trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente.

#### Articolo 10 – Durata

1. La durata del Contratto è variabile da un minimo di 12 a 36 mesi, in base alle scelte contrattuali, dalla data del suo perfezionamento; in assenza di disdetta da inviarsi da parte del Cliente, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza, con comunicazione scritta usando i contatti nella carta dei servizi, mediante pec o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia di un documento di identità, il Contratto sarà rinnovato a tempo indeterminato.
2. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla carta dei servizi nei contatti o richiesto al Servizio Clienti, mediante pec o lettera raccomandata con avviso di ricevimento con allegata fotocopia del documento di identità. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di GALILEO e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente.
3. L'applicabilità di ogni eventuale promozione, sconto o vantaggio economico riconosciuto da Galileo al Cliente è tuttavia subordinata alla permanenza del Cliente nella specifica Offerta per il termine indicato nell'Offerta medesima.
4. In entrambi i casi di disdetta o recesso, rispettivamente disciplinati ai precedenti commi 1 e 2, il Cliente è comunque tenuto a pagare: (i) il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso; e (ii) il rimborso delle spese direttamente conseguenti all'iniziata esecuzione fra le quali la differenza tra il valore all'abbonamento ed il prezzo di promozione pagato, i rimanenti canoni fino alla chiusura naturale del contratto e la restituzione a proprie spese ed entro il termine di 14 giorni dalla data di efficacia del recesso, degli Apparati concessi in comodato da Galileo integri o comunque in normale stato di conservazione, anche nel loro confezionamento e completi di eventuali accessori, o in alternativa il pagamento del relativo valore di listino.

5. Tale somma non è dovuta nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da GALILEO ai sensi della normativa vigente.
6. Nel caso di offerte che prevedano anche l'acquisto di beni, Galileo richiederà al Cliente il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue per l'acquisto degli apparati senza alcun costo ulteriore rispetto al prezzo di listino previsto nell'Offerta commerciale.
7. Galileo provvederà tempestivamente al rimborso delle somme eventualmente già pagate dal Cliente quale Corrispettivo per le prestazioni erogate dopo la data di efficacia del recesso.
8. GALILEO può recedere dal Contratto dandone comunicazione al Cliente per iscritto, anche mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso non inferiore a 60 giorni dalla data di efficacia del recesso.
9. Fermo restando quanto previsto nei precedenti commi, il Cliente Consumatore in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, può esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto.

#### Articolo 13 - Modifica delle condizioni economiche e/o contrattuali

1. GALILEO ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella tipologia che nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente comunque denominati, come anche di variare le condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi, dandone comunicazione al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo e assicurando al Cliente, per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione.  
GALILEO potrà avvalersi della suddetta facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni economiche sulla base della normativa applicabile e in ogni caso potrà avvalersi della facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi:
  - i) per esigenze tecniche, gestionali e/o economiche, quali, a titolo esemplificativo, mutamenti delle politiche commerciali e/o mutamenti tecnici delle piattaforme di rete e/o delle strutture di produzione o di commercializzazione;
  - ii) per mutamento della disciplina normativa e regolamentare di riferimento e/o dei pertinenti orientamenti giurisprudenziali anche connessi a aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti;
  - iii) per mutamenti delle condizioni del mercato che incidano sull'equilibrio economico e/o sui richiamati aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti;

#### Articolo 14 - Accesso ai locali e attività necessarie per il collegamento della rete

1. Il Cliente consente gratuitamente, previo avviso, al personale di GALILEO o di terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso per eseguire interventi di installazione e/o di verifica all'impianto e agli apparati di rete necessari per la fornitura del Servizio nonché per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento. In caso contrario, GALILEO non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o la riparazione del guasto. In caso di rifiuto, GALILEO, previo avviso, può inoltre sospendere a tutela del buon funzionamento della rete, la fornitura del Servizio fintanto che il Cliente non acconsente l'accesso ai propri locali.
2. Qualora il collegamento alla rete sia impedito da terzi che non consentono l'accesso e/o l'attraversamento alla loro proprietà, GALILEO non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento.

#### Articolo 15 - Manutenzione dei prodotti

GALILEO effettua il servizio di manutenzione e riparazione sui prodotti GALILEO detenuti a noleggio o in comodato d'uso associati al Servizio, direttamente da remoto oppure con l'intervento di un tecnico a seconda della tipologia di guasto. La manutenzione ha ad oggetto il ripristino delle funzionalità del prodotto guasto, per mezzo di sostituzione con prodotto nuovo o ricondizionato e/o riparazione di parti di ricambio e/o

componenti che a giudizio di GALILEO risultano difettose o guaste.

La manutenzione per le apparecchiature in comodato al cliente avverrà gratuitamente, fatto salvo il diritto di chiamata riconosciuto per gli interventi a domicilio del cliente.

La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali a titolo esemplificativo e non limitativo, cavi e filtri. Sono altresì escluse le riparazioni del prodotto rese necessarie dall'uso non corretto, da incuria, da uso non conforme alle istruzioni fornite, da manomissione, da cause accidentali (es. fulmini, calamità naturali) o da negligenza del Cliente, con particolare riferimento, in quest'ultimo caso, alle parti esterne del prodotto. Tali interventi manutentivi sono dunque a carico del Cliente.

#### Articolo 16 - Segnalazioni guasti e riparazioni

1. GALILEO fornisce, attraverso il Servizio Clienti, un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti, attivo 7 giorni su 7.
2. GALILEO si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati.
3. Il Cliente accetta che GALILEO possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Inoltre, GALILEO non è in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità del Servizio indotta da un'interruzione parziale o totale del Servizio fornito da altro Internet Provider.
4. Nel caso di ritardo imputabile a GALILEO, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde, su richiesta del Cliente: un indennizzo come previsto nella tabella presente nella Carta dei Servizi. Tali importi vengono accreditati sulla prima Fattura GALILEO utile, fatta salva la possibilità per il Cliente di richiedere l'eventuale maggior danno subito come previsto dal Codice Civile. Il predetto indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile ad eventi di forza maggiore, al Cliente o a terzi diversi da GALILEO, considerando come GALILEO anche i suoi subfornitori/subappaltatori.
5. Il Cliente è responsabile a tutti gli effetti, anche verso terzi, del corretto funzionamento dei propri apparati connessi alla rete, dell'impianto elettrico e del relativo impianto a terra. È fatto obbligo al Cliente di utilizzare sulla propria linea solo apparati omologati. Il Cliente è responsabile per utilizzi impropri dei predetti apparati.

#### Articolo 17 - Omologazione

Gli apparati che sono utilizzati dal Cliente per la fruizione del Servizio devono essere muniti delle previste omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative europee in vigore. In caso di mancato rispetto della suddetta disposizione il Cliente, oltre ad incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa in vigore, è comunque tenuto al pagamento del traffico imputabile a tali apparati, nonché al risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

#### Articolo 18 - Uso degli impianti, apparati e delle infrastrutture di GALILEO

1. È proibito al Cliente aprire, smontare o manomettere gli impianti e/o operare a qualsiasi titolo sulla rete, nonché rivolgersi ad estranei per eseguire riparazioni o effettuare manomissioni per qualsiasi fine. Qualora il Cliente non rispetti tali obblighi, fatte salve le sanzioni di legge, GALILEO può procedere, informando ove possibile il Cliente, alla sospensione del Servizio ed alla risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., fatto salvo il

- risarcimento di tutti i danni subiti.
2. GALILEO non risponde di:
    - 2.1. cattivo funzionamento o guasti, sospensioni o interruzioni della fornitura del Servizio causati da manomissioni o interventi sul Servizio e/o su sue componenti o sulle apparecchiature fornite da GALILEO effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati;
    - 2.2. errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente;
    - 2.3. malfunzionamento degli apparecchi di connessione, strumenti non compatibili e/o programmi (software) utilizzati dal Cliente.
  3. Il Cliente che richiede, nell'ambito del Servizio, un'Offerta che prevede il noleggio o il comodato di prodotti GALILEO, si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere detti prodotti per eseguire interventi di qualsiasi natura. In caso contrario, GALILEO effettuerà quanto necessario per il ripristino a totale spesa del Cliente. Nel caso di acquisto di prodotti con consegna a domicilio e pagamento in Fattura GALILEO, Il vettore che effettua la consegna in nome e per conto di GALILEO ha la facoltà di subordinare la suddetta operazione alla contestuale consegna da parte del Cliente di una copia del documento di identità in corso di validità.
  4. Il Cliente è tenuto a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, eventuali prodotti associati al Servizio detenuti in noleggio o in comodato per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento della riconsegna degli stessi. Il Cliente, pertanto, si impegna a risarcire e tenere indenne GALILEO per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi.
  5. GALILEO non risponde per servizi di manutenzione e disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento di prodotti (es. modem) autonomamente scelti dal Cliente.

#### Articolo 19 - Uso improprio del Servizio

1. Il Cliente non può utilizzare il Servizio:
  - 1.1. in violazione delle leggi vigenti;
  - 1.2. in modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete;
  - 1.3. in modo da abusare dell'offerta commerciale relativa al Servizio o dello stesso Servizio tramite un suo utilizzo non conforme al presente Contratto.
2. GALILEO ha la facoltà di sospendere immediatamente la fornitura del Servizio, senza preavviso, qualora il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato nel precedente comma dandone, se del caso, idonea comunicazione alle autorità competenti. Qualora l'uso improprio del Servizio da parte del Cliente riguardi l'accesso ad Internet, GALILEO si riserva di sospendere in via cautelativa tale accesso mantenendo comunque attivo il servizio di comunicazione VOIP, laddove tecnicamente possibile.
3. Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso dallo stesso in aree pubbliche della rete Internet che risulti imputabile allo stesso in virtù del codice di identificazione e/o password è nella sua legittima disponibilità, non contrasta con norme imperative e non viola alcun diritto d'autore, di marchio, di segno distintivo, di brevetto o di altro diritto di terzi. In caso di violazione di quanto precedentemente esposto, GALILEO avrà la facoltà di rimuovere il materiale immesso senza alcun obbligo di preavviso. Il Cliente assume piena responsabilità circa l'esattezza e la veridicità del materiale immesso.
4. Il Cliente prende atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio per comunicazioni e corrispondenza contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque e di tentare di violare comunque il segreto dei messaggi privati. In ogni caso il materiale immesso dal Cliente sulla rete Internet non deve presentare forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio. È comunque esplicitamente vietato utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato. Il Cliente si impegna a mantenere indenne GALILEO da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione di quanto previsto al presente comma.

5. Il Cliente si impegna ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui:
  - 5.1. accedere ai sistemi, reti, informazioni anche di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione ecc.;
  - 5.2. intercettare le informazioni/dati ed il traffico relativo a reti/sistemi anche di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione;
  - 5.3. falsificare la propria identità;
  - 5.4. arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età;
  - 5.5. avere accesso alle informazioni che riguardino clienti terzi di GALILEO al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti;
  - 5.6. attaccare, sovraccaricare o interferire con le reti, i sistemi, gli host di altri clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del servizio mediante azioni di mail bombing, attacchi broadcast, denial of service, hacking, cracking;
  - 5.7. tentare di utilizzare gli account di posta o risorse di elaborazione di clienti terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. modificando l'header delle mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP);
  - 5.8. introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, ecc.) che compromettano il funzionamento della rete di GALILEO violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti ad essa attestati. Il Cliente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici, ecc.) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam), causando loro disservizi ed eventuali lamentele che ne possano derivare. Medesima limitazione è da riferirsi all'invio massiccio di mail e di loro repliche ad uno o più newsgroup (multiple posting). Il Cliente non potrà, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail server di terze parti per l'inoltro delle proprie mail (mail relay).
6. Nei casi previsti dal presente articolo, GALILEO potrà sospendere, in ogni momento e senza preavviso, l'erogazione del Servizio riservandosi anche la facoltà di risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.. GALILEO si riserva la facoltà di utilizzare l'indirizzo e-mail assegnato al Cliente a seguito dell'attivazione del Servizio, per eventuali comunicazioni da indirizzare al Cliente stesso.

#### Articolo 20 - Diritti di proprietà intellettuale e industriale

Il Cliente riconosce qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e industriale afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto del Servizio ovvero alla fornitura del software dei supporti, delle banche dati e di quant'altro connesso al Servizio.

Rimane altresì inteso che qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione (di seguito "Contenuti"), che forma oggetto di diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di GALILEO e che è messo a disposizione del Cliente può essere utilizzato dallo stesso esclusivamente per la fruizione del Servizio, essendo altresì vietata la riproduzione, pubblicazione o qualsiasi altra forma di sfruttamento economico dei Contenuti. Il Cliente è in ogni caso responsabile dei contenuti delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni dei diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, sollevando e tenendo indenne GALILEO da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata da terzi per il risarcimento del danno.

#### Articolo 21 - Indennità di ritardato pagamento

1. in caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in Fattura alla scadenza ivi indicata, il Cliente deve versare a GALILEO un'indennità di ritardato pagamento a titolo di penale pari:
  - al 2% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza;

- al 4% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza;
  - al 6% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dopo il 30° giorno solare dalla data di scadenza. L'applicazione della predetta indennità del 6% sarà effettuata sino alla data di risoluzione contrattuale.
2. L'indennità di ritardato pagamento di cui al comma precedente non trova applicazione qualora il Cliente abbia pagato le precedenti sei Fatture entro le rispettive date di scadenza e paghi la successiva Fattura entro il 30° giorno solare successivo alla data di scadenza. Se il ritardo si protrae oltre il 30° giorno, l'indennità per ritardato pagamento sarà pari al 6% dell'importo indicato in Fattura rimasto insoluto.
- L'indennità di cui al comma 1 sarà addebitata da GALILEO nella prima Fattura utile successiva al pagamento della Fattura rimasta, in tutto o in parte, insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale l'indennità verrà addebitata con la Fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.
3. Ferma restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di GALILEO, il Cliente intestatario di più contratti autorizza GALILEO a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dal presente Contratto.

#### Articolo 22 - Sospensione per ritardato pagamento

1. Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, GALILEO, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della Fattura entro la data di scadenza, ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi.
2. Al Cliente che abbia pagato entro le rispettive scadenze le Fatture dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva Fattura, GALILEO provvederà a comunicare via e-mail la mancata ricezione del pagamento medesimo. Trascorsi inutilmente 7 giorni dalla comunicazione, GALILEO provvederà a comunicare al Cliente via telefono e/o e-mail e/o app che il Servizio potrà essere sospeso qualora, entro e non oltre 7 giorni dalla comunicazione stessa, non venga pagata la Fattura insoluta.
3. La sospensione del Servizio, nel caso in cui il Cliente sia intestatario di più Contratti, si applica a tutti i servizi e/o offerte fatturate congiuntamente in Fattura.
4. Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino prima che il relativo Contratto sia risolto, è tenuto a corrispondere a GALILEO quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. Il Servizio verrà riattivato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di GALILEO.
5. Quanto sopra non pregiudica il diritto di GALILEO di sospendere l'esecuzione delle proprie prestazioni per ragioni di autotutela previste dal codice civile.

#### Articolo 23 - Risoluzione contrattuale

Fermo restando gli altri casi di risoluzione di diritto previsti nel Contratto, trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, GALILEO può risolvere di diritto il presente Contratto tramite pec o raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno 10 giorni, decorrenti dalla data di ricevimento della stessa. In tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere a GALILEO gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione e l'importo a fronte dei costi sostenuti da GALILEO per le prestazioni di disattivazione. Resta salvo il diritto di GALILEO al risarcimento del maggior danno. GALILEO si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del Contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 1264 c.c.

#### Articolo 24 – Reclami

1. I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa e agli indirizzi presenti sui contatti della Carta dei Servizi, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in Fattura gli addebiti oggetto di reclamo, GALILEO sospende, fino alla comunicazione dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli precedenti.
2. In caso di frode denunciata che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi soggetti del collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il terminale del Cliente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimangono sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo o sino alla definizione della procedura di conciliazione indicata nel successivo articolo 26. L'accertata insussistenza di manomissione del collegamento di rete comporterà l'addebito dei pagamenti precedentemente sospesi.
3. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.
4. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, anche nell'ipotesi di frode accertata, GALILEO provvede alla restituzione degli eventuali importi pagati dal Cliente, operando eventualmente anche in compensazione nella successiva Fattura e rimborsando al Cliente gli interessi legali per il periodo che intercorre tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.
5. Qualora il reclamo non venga accettato, e conclusasi l'eventuale procedura di conciliazione, il Cliente è tenuto al pagamento degli importi ancora dovuti maggiorati dell'indennità di ritardato pagamento calcolata a decorrere dalla data di scadenza indicata nella Fattura contestata. La somma contestata deve essere pagata entro la data comunicata da GALILEO tramite la lettera di definizione del reclamo e/o della conciliazione; quanto dovuto è addebitato su una successiva Fattura.

#### Articolo 25 - Procedura di Conciliazione

Il Cliente che in relazione al rapporto contrattuale con GALILEO, lamenta la violazione di un proprio diritto od interesse ed intende agire in via giudiziaria, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni.

#### Articolo 26 - Errori di sospensione del Servizio

Qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura del Servizio per errore, ha diritto, su sua richiesta, ad un indennizzo pari a quanto previsto nella tabella della carta dei servizi.

#### Articolo 27 - Modalità di pagamento delle indennità

GALILEO detrae le indennità dovute al Cliente a partire dalla prima Fattura utile operando in compensazione e applicando - nel caso in cui non siano state riconosciute le indennità dovute sulla prima Fattura utile - le stesse percentuali previste per l'indennità di ritardato pagamento, ovvero provvederà alla loro liquidazione nei casi di cessazione del rapporto contrattuale, salvo eventuali conguagli.

#### Articolo 28 - Consumi anomali

Nel caso in cui si verificano consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per GALILEO, quest'ultima si riserva di informare il Cliente, anche tramite messaggio fonico, di inviare una Fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente il Servizio informando ove possibile il Cliente. Il

Servizio sospeso viene ripristinato nella sua interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico telefonico effettuato ed avrà prestato le eventuali garanzie richieste. GALILEO si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio qualora riscontri evidenze di attività illecite o fraudolente inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, abusi o utilizzi impropri del Servizio e/o di Offerte associate al Servizio - poste in essere ai danni di GALILEO, del Cliente o di terzi. Ove sia il Cliente a porre in essere tali attività ai danni di GALILEO, quest'ultima ha facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c

#### Articolo 29 - Cessione del Contratto

Il Cliente non può cedere a qualsiasi titolo il presente Contratto, parzialmente o totalmente, se non previa autorizzazione scritta di GALILEO. Il Cliente non può in alcun modo vendere o commercializzare a terzi l'accesso ad Internet o il traffico telefonico di cui fruisce in virtù del Servizio, o consentire l'utilizzo del Servizio stesso a terzi, salvo che occasionalmente e senza che da ciò ne possa derivare alcun corrispettivo a favore dello stesso Cliente. Il Cliente rimane comunque responsabile di tale utilizzo del Servizio da parte di terzi.

#### Articolo 30 - Trattamento dei dati personali

1. Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente all'atto della richiesta del Servizio avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003) e successive modificazioni e integrazioni, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da GALILEO nell'Informativa privacy in allegato al presente Contratto e presente sui siti.

#### Articolo 31 - Norme finali

Il presente documento, inviato al Cliente, intende assolvere anche agli obblighi di informazione ai quali è tenuto il fornitore del Servizio in conformità con le disposizioni normative previste per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali (Codice del Consumo). Il presente Contratto è soggetto alle modifiche e/o integrazioni imposte con appositi atti e/o provvedimenti di carattere normativo e regolatori.