



## **Condizioni Generali di Contratto**

### **Servizi di Accesso**

**Fornitura di servizi di accesso a Internet, servizi di fonia e servizi correlati ai sensi delle normative vigenti, comprese le Delibere AGCOM n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP, e il Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali.**

## 1. OGGETTO

**1.1** Il presente contratto disciplina la **fornitura da parte di 8Route S.r.l. (di seguito 8Route)** dei servizi indicati sul sito [www.8route.it](http://www.8route.it), conformemente alla **Carta dei Servizi** e ai **termini qui riportati**. **1.2** I servizi comprendono **servizi di connettività Internet a banda larga** e servizi correlati, destinati al mercato wholesale ed enterprise. **1.2.1** La descrizione dettagliata dei **servizi e condizioni economiche** è disponibile sul **sito 8Route**. **1.3** 8Route si riserva il diritto di utilizzare **tecniche di gestione della banda** per garantire **prestazioni ottimali** a servizi specifici.

## 2. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

**2.1** Il Cliente richiede i servizi compilando e sottoscrivendo il contratto, allegando **fotocopia di documento d'identità e codice fiscale**. Con la sottoscrizione, il Cliente dichiara di accettare le **Condizioni Generali**. **2.2** Il contratto ha efficacia dalla **data di sottoscrizione** e si considera perfezionato all'**attivazione tecnica del servizio** da parte di 8Route, subordinata a pagamento di eventuali costi di attivazione e canoni anticipati. 8Route non risponde per ritardi dovuti a cause tecniche, forza maggiore o impedimenti del Cliente. **2.3** Il Cliente consente l'accesso ai locali per l'installazione degli apparati, previo preavviso, assicurando sicurezza e autorizzazioni necessarie. **2.4** Il Cliente dichiara di conoscere le **caratteristiche e prestazioni del servizio**, consapevole che l'attivazione dipende da **esame tecnico di fattibilità**, i cui esiti e tempi saranno comunicati da 8Route.

## 3. PREREQUISITI PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

**3.1** Gli apparati necessari devono essere forniti da 8Route, in **comodato d'uso gratuito o oneroso**. **3.2** I locali devono trovarsi in una **zona coperta dal servizio**. **3.3** Il Cliente garantisce la **veridicità dei dati forniti** e si assume **responsabilità sull'uso del Servizio**. 8Route **non risponde** per disservizi derivanti da uso improprio o da apparati non forniti dalla stessa.

## 4. ACCESSO AI SERVIZI

**4.1** L'accesso ai servizi tramite **UserID e Password** è **responsabilità del Cliente**, che deve conservarli con **diligenza**. Qualsiasi uso abusivo imputabile a **negligenza** sarà a carico del Cliente. **4.2** In caso di **smarrimento o furto** di UserID o Password, il Cliente deve comunicarlo **immediatamente a 8Route**. **4.3** 8Route **non è responsabile** per danni derivanti da accessi non autorizzati dovuti alla **mancata comunicazione** da parte del Cliente.

## 5. INSTALLAZIONI E FORNITURA APPARATI

**5.1 Installazione Standard:** Ove previsto, il costo sarà corrisposto al tecnico prima dell'installazione. Il Cliente si impegna a garantire l'accesso ai locali e alle aree necessarie, fornire chiavi e mezzi di accesso eventualmente richiesti e ottenere preventivamente eventuali autorizzazioni necessarie. **5.2 Servizi compresi nell'installazione standard:** posa cavo e cablaggi necessari al collegamento; configurazione e test dell'apparato; 2 ore/uomo di manodopera calcolate dall'arrivo del tecnico; interventi eseguiti dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 9:00-18:00; in caso di 2 o più tecnici, il costo comprende 1 ora solare totale di lavoro della squadra. **5.3 Limiti di responsabilità e sicurezza:** il tecnico utilizzerà attrezzatura standard in conformità al Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro; opere o strumenti straordinari saranno concordati e a carico del Cliente; in mancanza di condizioni di sicurezza o accettazione dei costi extra, l'intervento sarà chiuso come **"KO" senza attivazione**. **5.4 Servizi esclusi:** configurazione rete interna Cliente; canalizzazioni, opere murarie o percorsi cavo oltre limiti standard; uscite aggiuntive del tecnico non incluse nel prezzo. **5.5 Sopralluogo aggiuntivo:** su richiesta, sopralluogo tecnico €400,00; se durante il sopralluogo si procede subito con l'installazione, costo non addebitato. **5.6 Fornitura apparati in comodato d'uso oneroso:** a) In caso di concessione in comodato d'uso oneroso di apparecchiature (es. router e apparati di rete), il Cliente **corrisponde a 8Route un importo una tantum o periodico** indicato nell'offerta allegata al presente contratto, salvo eventuali promozioni applicate da 8Route. b) Il Cliente prende atto che i dispositivi concessi in comodato d'uso oneroso sono **coperti da garanzia contro difetti di fabbricazione**, alle condizioni e nei limiti previsti dal produttore ai sensi di legge. La garanzia **non copre:** (I) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da 8Route; (II) rimozione o alterazione dei codici identificativi o codici illeggibili; (III) danni dovuti a negligenza, cattiva manutenzione o comportamento del Cliente; (IV) danni dovuti a interruzioni di elettricità o eventi naturali, compresi eventi meteorologici; (V) uso difforme dalle istruzioni ricevute. c) In caso di malfunzionamento coperto da garanzia, il Cliente **deve comunicarlo a 8Route entro 3 giorni** dalla scoperta; 8Route potrà, a propria discrezione, **sostituire o riparare** il dispositivo tramite centri autorizzati. d) Al di fuori della garanzia di cui al punto precedente, **8Route sostituirà a proprie spese** il dispositivo se il malfunzionamento non è imputabile al Cliente. e) Le apparecchiature in comodato **restano di proprietà di 8Route**. Il Cliente si impegna a **custodirle e conservarle con diligenza**, assumendosi ogni rischio di deterioramento non dovuto a normale uso, vietando **cessioni, smontaggi, manomissioni o gravami** sui dispositivi. Il Cliente si impegna a mantenerle **libere da sequestri, pignoramenti o oneri** e risponde dei danni derivanti da violazioni di tali obblighi. f) La durata del comodato coincide con quella del presente contratto. In caso di cessazione del contratto, il Cliente è tenuto a restituire tutti i dispositivi concessi in comodato d'uso entro **30 giorni** dalla data di cessazione, a proprie spese, all'indirizzo indicato da 8Route. g) In caso di mancata restituzione entro il termine previsto o di restituzione di dispositivi danneggiati, il Cliente corrisponderà a 8Route una penale, indicata nell'offerta o nel listino vigente, oltre al **valore commerciale degli apparati non restituiti o non più utilizzabili**. h) Il Cliente può richiedere il ritiro a domicilio da parte di 8Route, con addebito di **€ 300,00 oltre IVA**, da corrispondere direttamente al tecnico. **5.7 Aggiornamenti tecnici obbligatori:** Il Cliente **è tenuto ad accettare e installare tutti gli aggiornamenti hardware e software** forniti da 8Route al fine di garantire la **continuità, la sicurezza e l'efficienza del Servizio**. Il mancato aggiornamento potrà comportare la **sospensione o limitazione del Servizio** fino all'adeguamento.

## 6. ASSISTENZA, MANUTENZIONI E SEGNALAZIONI GUASTI

**6.1 Modalità di contatto:** Il Cliente potrà utilizzare un servizio di **assistenza tecnica**, tramite **chiamata telefonica, e-mail o web-ticket**, con i riferimenti correnti indicati sul **sito web di 8Route**. **6.2 Tempi di risposta:** 8Route risconterà la segnalazione entro e non oltre **2 (due) giorni lavorativi**. **6.3 Manutenzione programmata e aggiornamenti tecnici:** 8Route **potrà sospendere temporaneamente il servizio per manutenzione programmata o aggiornamenti tecnici senza obbligo di preavviso**. Durante tali sospensioni, il Cliente **non potrà richiedere rimborsi o penali**, e 8Route **non sarà responsabile** per eventuali disservizi. **6.4 Assistenza tecnica:** 8Route fornirà assistenza per ogni informazione e chiarimento richiesto dal Cliente. In **orario d'ufficio** sono garantite le seguenti operazioni: **riavvio**

del server, ripristino da zero, ripristino password di accesso, segnalazione di malfunzionamenti del sistema operativo. Non è fornita assistenza per **problemi sistemistici, errori o malfunzionamenti delle applicazioni installate, configurazioni dei servizi e delle applicazioni**. Il monitoraggio dei server utilizzati per il servizio è **H24, 365 giorni all'anno**. **6.5 Intervento a Vuoto (IAV):** addebito **€270,00 (IVA esclusa)** se rete 8Route funzionante o guasto non imputabile a 8Route. **6.6 Manutenzione extra e guasti "causa Cliente":** interventi minimi **€500,00 (IVA esclusa)** oltre accessori (es. apparati non compatibili, errata configurazione rete/router, cavi danneggiati, reset improprio); sostituzione router guasti per eventi naturali o sbalzi di tensione non imputabili a 8Route **€500,00 (IVA esclusa)**. **6.6 Trasferimento impianto:** Nel caso in cui il Cliente abbia la necessità di **trasferire l'impianto**, il costo sarà di **€560 (IVA esclusa)**, da corrispondere direttamente al tecnico autorizzato durante l'intervento.

## **7. DURATA, RINNOVO, RECESSO E PENALI**

**7.1** Il Contratto decorre dalla data di attivazione del Servizio e ha una durata iniziale di 36 mesi. Al termine di tale periodo, **il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori periodi di 12 mesi**, salvo disdetta da parte del Cliente da comunicarsi **almeno 30 giorni prima della scadenza naturale**, tramite comunicazione scritta inviata a mezzo PEC all'indirizzo **8route@pec.net** oppure mediante lettera raccomandata A.R., allegando copia di un documento di identità in corso di validità. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a 8Route gli **importi dovuti per il Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso**. Il recesso avrà effetto **l'ultimo giorno del mese successivo alla data di ricezione della disdetta**. **7.2** In caso di **recesso anticipato** prima della scadenza della durata iniziale di 24 mesi, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a **8Route** le rate residue del contributo di attivazione, così come indicate nel Contratto al momento della sottoscrizione. Tali importi rappresentano costi di attivazione non ancora recuperati da 8Route e sono determinati in conformità alla Delibera AGCOM n. 487/18/CONS. Restano dovuti gli importi maturati per il Servizio fino alla data di efficacia del recesso. **7.3** Eventuali sconti o promozioni dovranno essere rimborsati se il contratto viene cessato prima della scadenza concordata. **7.4** In caso di recesso esercitato dopo i primi 24 mesi, in ottemperanza alla **Delibera AGCOM n. 487/18/CONS**, verranno addebitati **€ 200,00 (iva esclusa)** quale **costo di disattivazione**. **7.5** Qualora il contratto sia stipulato al di fuori dei locali di 8Route, il Cliente può recedere entro **14 giorni** dalla data di stipula, inviando **lettera raccomandata A.R. alla sede legale**. **7.6** 8Route può recedere senza preavviso qualora l'uso del Servizio violi i **termini contrattuali, causi malfunzionamenti o danni**, oppure in caso di **inadempimento degli obblighi contrattuali** da parte del Cliente. Il Cliente resta comunque responsabile del pagamento dei **canoni dovuti fino alla data di efficacia del recesso**.

## **8. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

**8.1** Il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi dei servizi secondo quanto specificato al momento della sottoscrizione del contratto e quanto previsto nell'offerta e/o SF allegati. Il pagamento dovrà avvenire mediante una delle modalità indicate nel contratto. **8Route** provvederà a fatturare i corrispettivi secondo i termini e le modalità di legge, emettendo la fattura secondo la cadenza scelta dal Cliente. **8.2** La fatturazione di ciascun servizio decorrerà dalla data di positivo collaudo dello stesso. Nella prima fattura sarà indicato il rateo del servizio dalla data di attivazione a fine periodo, insieme al canone del periodo successivo. In caso di attivazione di più servizi, ciascun servizio sarà fatturato separatamente e, se necessario, i ratei saranno allineati a fine periodo. Le fatturazioni saranno anticipate, emesse secondo la cadenza scelta dal Cliente. **8.3 8Route** potrà sospendere immediatamente il servizio in caso di mancato pagamento puntuale delle somme dovute. Il pagamento dovrà avvenire entro la data di scadenza indicata nella fattura. Superato tale termine, il servizio potrà essere sospeso a discrezione insindacabile di **8Route**, senza interrompere l'obbligo del Cliente di corrispondere le somme dovute. Il ripristino del servizio avverrà solo dopo il pagamento del canone scaduto. In caso di risoluzione imputabile al Cliente, **8Route** tratterà a titolo di penale le somme già versate, fatto salvo eventuale maggior danno. **8.4** Qualora il Cliente ritardi il pagamento o sia inadempiente, **8Route** potrà affidare il recupero dei crediti a società esterne specializzate; il Cliente sarà tenuto a sostenere le spese relative, fatto salvo eventuale maggior danno. **8.5** In caso di ritardo nei pagamenti imputabile al Cliente, verranno applicati interessi di mora secondo la legge (ex D.Lgs. 231/02). **8.6** Ogni mutazione delle coordinate di pagamento o dei dati relativi alla fatturazione dovrà essere comunicata tempestivamente a **8Route**. **8.7** Per i pagamenti tramite SDD (Addebito Diretto SEPA), la notifica si intende effettuata tramite invio della fattura; le parti concordano che la notifica potrà essere effettuata anche meno di 14 giorni prima dell'addebito. Nel caso in cui un pagamento SDD non vada a buon fine per cause imputabili al Cliente, **8Route** addebiterà nella fattura successiva un importo forfettario di € 5,50, a copertura dei maggiori costi bancari e amministrativi sostenuti. **8.8** I contributi di attivazione dovranno essere pagati secondo le modalità specificate nell'offerta e/o SF allegati.

## **9. REGISTRO ELETTRONICO DEL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO (LOG)**

**9.1** Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento del Servizio (di seguito "Log"), compilato e custodito a cura di **8Route**. Il contenuto del Log ha carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo su richiesta delle autorità competenti, in conformità alle disposizioni del Codice Privacy (D.Lgs. 196/2003), del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e, per analogia, dell'art. 2220 c.c. sulla conservazione dei registri.

## **10. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE E TECNICHE**

**10.1 8Route** può modificare le condizioni economiche e tecniche dei servizi erogati in relazione all'andamento del mercato, ai costi effettivamente sostenuti o a variazioni normative e regolamentari. Il listino prezzi pubblicato sul sito [www.8Route.it](http://www.8Route.it) si applica **esclusivamente ai nuovi contratti** e non costituisce modifica automatica delle condizioni economiche già in essere. Eventuali variazioni delle condizioni contrattuali applicate al Cliente saranno comunicate con il preavviso previsto dalla normativa vigente.

**10.2** Per i servizi a rinnovo automatico, il canone applicato al Cliente **rimane quello indicato nel Contratto**, salvo modifiche tariffarie comunicate da **8Route** con il preavviso previsto dalla normativa. In caso di variazione dei canoni, **la modifica avrà effetto solo per il periodo successivo alla data indicata nella comunicazione**. Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso senza costi entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione, qualora non intenda accettare le nuove condizioni.

## **11. RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

**11.1** Il Cliente si assume ogni **responsabilità per l'utilizzo delle apparecchiature** collegate alla rete di 8Route, indipendentemente

dalla omologazione o autorizzazione delle stesse. **8Route potrà sospendere la connessione** qualora l'uso provochi danni, metta in pericolo diritti di terzi o disturbi il funzionamento o la riservatezza delle comunicazioni, **salvo ogni altro rimedio previsto dalla legge.** **11.2** Il Cliente garantisce che tutto il materiale immesso nei server di 8Route sia **originale** o utilizzato con permesso scritto del titolare dei diritti, con obbligo di citare la fonte, e che tale materiale **non violi diritti di terzi** (autore, marchio, brevetto o altro). È vietato utilizzare 8Route per **scopi illegali, contro la morale o l'ordine pubblico**, recare molestia, offesa o danno a terzi, o tentare di accedere a comunicazioni private altrui. **8Route sospenderà il servizio** in caso di violazione, senza obbligo di rimborso, **fatta salva ogni azione di rivalsa** sui responsabili. È vietato utilizzare le informazioni presenti su 8Route per fini illegali o impropri; 8Route **non è responsabile** di quanto pubblicato dai Clienti. **11.3** Il Cliente **manleva e tiene indenne 8Route**, impegnandosi a risarcire tutti i danni, perdite, costi e spese (incluse quelle legali) derivanti dall'inadempimento degli obblighi o garanzie previsti dal contratto o dall'uso del servizio. **11.4** Il Cliente assume ogni responsabilità sul contenuto delle comunicazioni trasmesse tramite il servizio e tiene indenne 8Route da azioni o pretese avanzate da terzi. **11.5** È **vietato condividere o rivendere** l'accesso alla rete, sia a titolo oneroso che gratuito. Il Cliente non potrà effettuare comunicazioni o trasmissioni che arrechino **disturbo, danni o turbative** ad altri utenti o operatori. **8Route potrà indagare sul corretto utilizzo** del servizio e sospenderlo immediatamente in caso di violazione.

## **12. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ**

**12.1 Responsabilità generale:** 8Route farà tutto il possibile per fornire i servizi nei termini contrattuali, ma **non potrà essere ritenuta responsabile a titolo contrattuale ed extracontrattuale** per danni patrimoniali e non, diretti o indiretti, inclusi mancati guadagni o risparmi non realizzati, nei seguenti casi: **a)** uso o mancato uso di Internet, anche se 8Route fosse a conoscenza del possibile danno; **b)** interruzione totale o parziale del Servizio fornito da altro operatore di telecomunicazioni; **c)** errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente; **d)** malfunzionamenti tecnici o manomissioni delle apparecchiature di trasmissione di 8Route non imputabili a dolo o colpa della stessa; **e)** caso fortuito o forza maggiore, compresi eventi non imputabili a 8Route. **12.2 Forza maggiore:** Si intendono eventi di forza maggiore, senza limitazione, qualsiasi evento al di fuori del controllo di 8Route che renda impossibile o eccessivamente oneroso fornire il servizio, inclusi: calamità naturali (es. terremoti, alluvioni, uragani); incendi, esplosioni o danni strutturali; guasti elettrici, interruzioni di rete o blackout; eventi bellici, atti terroristici o insurrezioni; pandemie o emergenze sanitarie dichiarate; azioni governative, leggi o regolamenti restrittivi; scioperi, manifestazioni o altre interruzioni dei trasporti e comunicazioni; qualsiasi altro evento imprevedibile, inevitabile e insormontabile. **12.3 Backup dati Cliente:** Il Cliente è responsabile del backup dei propri dati; 8Route non sarà responsabile per perdita, danneggiamento o accesso non autorizzato ai dati archiviati sui dispositivi del Cliente o nei servizi forniti.

## **13. CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE**

**13.1** Ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., il contratto potrà essere **risolto da 8Route** nei seguenti casi: **a)** mancato pagamento dei corrispettivi; **b)** non veridicità delle informazioni fornite in sede di sottoscrizione del contratto; **c)** mancata restituzione dell'apparato in comodato in caso di guasto; **e)** utilizzo illecito, improprio o tale da compromettere la sicurezza, la stabilità o il corretto funzionamento della rete o del Servizio; **f)** violazione degli obblighi contrattuali relativi all'uso del Servizio o degli apparati. **13.2** In caso di risoluzione per una delle cause indicate al punto 13.1, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a 8Route un importo pari a € 100,00 oltre iva a titolo di costo amministrativo di gestione della pratica di risoluzione, oltre alla restituzione dell'eventuale apparato fornito in comodato. **13.3** Il Contratto si intenderà **automaticamente risolto**, ai sensi dell'art. 1353 cod. civ., qualora il Cliente sia oggetto di protesti, procedure esecutive o concorsuali, ovvero versi in stato di insolvenza tale da compromettere l'adempimento delle obbligazioni contrattuali. **13.4** Resta impregiudicato il diritto di 8Route di ottenere il pagamento dei corrispettivi relativi ai servizi fruiti fino alla data di efficacia della risoluzione, nonché il diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti.

## **14. AUTORIZZAZIONI E NORMATIVA DI SETTORE**

**14.1** Il Cliente prende atto che le **legislazioni nazionali**, la **regolamentazione internazionale** e i **regolamenti delle infrastrutture** utilizzate per l'erogazione del Servizio, sia nazionali che estere, **regolano il Servizio stesso**. Tali normative possono prevedere **limitazioni nell'utilizzo del Servizio o particolari responsabilità a carico del Cliente**.

## **15. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE - FORO COMPETENTE**

**15.1** Ai sensi dell'art. 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997 n. 249, per le controversie eventualmente insorte tra **8Route** e il Cliente, le parti esperiranno il **tentativo obbligatorio di conciliazione presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**, per addivenire a una soluzione conciliativa della controversia. **15.2** Qualora il Cliente sia un consumatore, come definito art. 33 del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005), il **Foro del luogo di residenza o del domicilio elettivo** sarà competente per le controversie relative all'interpretazione e all'esecuzione del Contratto. **15.3** Qualora il Cliente non sia un consumatore, il **Foro esclusivo di Palermo** sarà competente per le controversie relative all'interpretazione e all'esecuzione del Contratto.

## **16. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

**16.1** Il trattamento dei dati personali dei Clienti è effettuato da **8Route**, marchio commerciale di **8Route s.r.l.**, in conformità al **Regolamento UE 2016/679 (GDPR)** e alla normativa italiana vigente in materia di protezione dei dati personali. **16.2** Le finalità del trattamento comprendono: esecuzione dei contratti di fornitura dei servizi, gestione di adempimenti amministrativi, legali, contabili e fiscali, adempimento di obblighi di legge e comunicazioni commerciali e di marketing diretto facoltative. **16.3** Per le finalità contrattuali e legali il trattamento non richiede il consenso del Cliente; per le finalità di marketing diretto il trattamento è facoltativo e soggetto al consenso dell'interessato. **16.4** Per i dettagli completi sulle finalità, modalità di trattamento e diritti dell'interessato, si rinvia all'**informativa privacy allegata al contratto**. **16.5** Il Cliente può esercitare i propri diritti, tra cui accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità dei dati (artt. 15-22 GDPR), contattando il titolare del trattamento all'indirizzo della sede legale in **Via Isidoro La Lumia 7, Palermo**, all'indirizzo [8route@pec.net](mailto:8route@pec.net), o il DPO all'indirizzo [dpo@8route.it](mailto:dpo@8route.it).