

INFORMATIVA CLIENTI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 679/2016 RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito "GDPR" o "Regolamento"), con la presente informativa Smeraldo S.p.A. con socio unico e sottoposta a direzione e coordinamento di Canarbino S.p.A. (C.F. e P. IVA 01317810115), con sede legale in Via Vincenzo Monti 8, 20123 Milano (di seguito "Titolare" o "Smeraldo"), intende informare sulla tipologia di dati raccolti e sulle modalità di trattamento adottate in relazione al servizio che viene commercializzato con il marchio di "Linkem", che è un marchio concesso in licenza d'uso a Smeraldo S.p.A. a socio unico (di seguito "Servizio").

Il Responsabile della protezione dei dati (di seguito, "DPO") ex artt. 37 e ss. del Regolamento è raggiungibile all'indirizzo privacy@tiscali.com.

CATEGORIE DI DATI OGGETTO DEL TRATTAMENTO

Il Titolare tratterà i Suoi dati personali comuni raccolti nell'ambito della conclusione del contratto e/o dell'erogazione del Servizio oggetto del contratto, tra cui rientrano, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, informazioni a carattere anagrafico e identificativo (es. nome, cognome, luogo e data di nascita, sesso, codice fiscale, cittadinanza, codice cliente, ecc.), il numero e i dati di rilascio del documento di identità (es. patente o passaporto), dati di contatto (es. indirizzi di domicilio e/o residenza, numero di telefono mobile e/o fisso, indirizzo e-mail, indirizzi di fatturazione e/o spedizione), dati di traffico telematico e telefonico, dati di localizzazione (raccolti ad esempio tramite le informazioni sulla cella telefonica a cui si è connessi durante la fruizione dei servizi di telecomunicazione), codici identificativi dei dispositivi utilizzati per l'accesso al Servizio (es. indirizzo IP, codice IMEI, ecc.), dati bancari e di pagamento, informazioni relative ai prodotti e ai servizi Tiscali acquistati, informazioni inerenti alla affidabilità creditizia e alla solvenza da intendersi come capacità di far fronte ai debiti contrattati, informazioni che il Titolare è autorizzato a consultare presso soggetti terzi fornitori di servizi d'informazione come i sistemi d'informazione commerciale; dati relativi alle preferenze personali, alle scelte di acquisto ed all'utilizzo dei servizi acquistati.

Il Titolare potrebbe trattare i Suoi dati appartenenti a categorie particolari di cui all'art. 9 GDPR e, nello specifico, i dati relativi al Suo stato di salute, laddove ciò fosse necessario per consentirLe, ad eccezione del servizio di posta elettronica, di usufruire delle agevolazioni destinate agli utenti disabili di cui alla Delibera n. 290/21/CONS AGCOM e alla Delibera 36/23/CONS AGCOM, in virtù di quanto previsto dall'art. 4 del D. Lgs. 259/2003 "Codice delle Comunicazioni Elettroniche", come modificato dal D. Lgs. 207/2021 di recepimento nell'ordinamento italiano della Direttiva (UE) n. 2018/1972 recante il Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche.

Con riferimento alla fonte da cui i suddetti dati personali hanno origine, si fa presente che gli stessi verranno raccolti prevalentemente presso di Lei sia in fase di stipula del contratto sia nel corso dell'erogazione dei servizi richiesti.

Si precisa, tuttavia, che in taluni casi, i Suoi dati personali potranno essere raccolti anche presso soggetti terzi, come avviene, nello specifico, nell'ambito dell'accesso da parte del Titolare ai sistemi informativi di enti terzi che operano nell'ambito della prevenzione delle frodi e/o che forniscono servizi di informazioni creditizie,

economiche e commerciali, ivi comprese quelle che gestiscono sistemi informativi per la verifica dell'affidabilità e della puntualità nei pagamenti; trattasi, come sopra già anticipato, delle informazioni inerenti alla affidabilità creditizia e alla solvenza dei clienti; si precisa che il Titolare è autorizzato unicamente a consultare tali dati in qualità di accedente, senza partecipare al sistema in condizione di reciprocità.

FINALITÀ, BASE GIURIDICA E FACOLTATIVITÀ DEL TRATTAMENTO

I Suoi dati personali, ivi inclusi quelli relativi al traffico telematico, saranno trattati senza il Suo consenso per le seguenti finalità:

dare esecuzione alle misure precontrattuali richieste dall'interessato, all'instaurazione del rapporto contrattuale, all'erogazione del Servizio ed esecuzione e gestione del rapporto contrattuale (compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo: i) l'installazione o la consegna di apparati necessari per la fruizione del Servizio; ii) l'erogazione dei servizi di post-vendita, compresa la gestione delle richieste di assistenza; iii) l'invio di informazioni e/o comunicazioni di servizio connesse e/o derivanti dal contratto da Lei concluso; iv) le attività amministrative e contabili connesse all'esecuzione del rapporto contrattuale, fra cui la fatturazione dei corrispettivi, la gestione dei pagamenti e/o reclami, il recupero crediti stragiudiziale direttamente o attraverso società di recupero del credito, la cessione del credito a terzi), nonché l'adempimento di ogni ulteriore obbligo derivante dal contratto; v) erogazione servizi assicurativi (ad es. offerta Protezione Casa) vi) erogazione dei servizi «Soluzioni Digitali», vii) erogazione "Servizi Audiovisivi" (ad es. offerta "Tiscali TV") ("Finalità di erogazione del Servizio").

La base giuridica del trattamento per la Finalità di erogazione del Servizio è individuata negli artt.

6.1.b) del Regolamento per i dati comuni e 9.2.g) del Regolamento e 2-sexies, co. 2 lett. m) del D. Lgs. 196/2003 ("Codice Privacy") e successive modifiche ed integrazioni per i dati appartenenti alle categorie particolari; il conferimento dei Suoi dati personali per tale finalità è facoltativo ma, in difetto, non sarà possibile per Smeraldo erogare il Servizio e adempiere agli ulteriori obblighi assunti nei Suoi confronti.

Una volta conferiti, i Suoi dati personali potranno essere trattati da Smeraldo anche per le seguenti finalità:

adempimento di obblighi di legge, regolamenti o normative nazionali e comunitarie, comprese le disposizioni delle Autorità di vigilanza del settore e/o i provvedimenti delle Autorità giudiziarie e/o amministrative (tra cui, l'adempimento di obblighi contabili e fiscali, obblighi derivanti dalla Delibera n. 290/21/CONS AGCOM e alla Delibera 36/23/CONS AGCOM, nonché quelli connessi alle finalità di accertamento e repressione dei reati, di ordine pubblico e di protezione civile, anche nell'ambito della lotta al terrorismo) ("Finalità di compliance"); prevenire, individuare, perseguire e contrastare fenomeni fraudolenti, abusivi o illeciti svolti a carico di Smeraldo e/o dei suoi clienti ("Finalità antifrode");

nell'eventualità in cui sia necessario accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria o in ambito stragiudiziale, compreso il recupero crediti ("Finalità difensiva");

Smeraldo S.p.A. a socio unico

Sede legale: via Vincenzo Monti 8, 20123 Milano (MI), Italia | Capitale sociale Euro 100.000 i.v. | C.F. e P. IVA 14651010960

R.E.A. MI-2798328 | Iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 14651010960

Direzione e coordinamento: Canarbino S.p.A. (C.F. e P. IVA 01317810115)

Tiscali e Linkem sono marchi concessi in licenza a Smeraldo S.p.A. a socio unico

limitatamente alla categoria di dati personali comuni, per finalità di analisi aggregata di orientamento strategico e business intelligence consistente nell'analizzare, in maniera generale e aggregata, le informazioni anagrafiche e di acquisto dell'intera base dati dei clienti, al fine di creare elaborazioni statistiche e modelli strategici aziendali e di miglioramento dei prodotti e servizi offerti da Smeraldo, senza ricadute personalizzate che conducano a valutazioni in merito a persone fisiche specifiche ("Finalità di analisi aggregata di orientamento strategico e business intelligence");

per finalità di classificazione consistente nell'operazione di mera estrazione dal database del Titolare di macrocategorie di interessati effettuata tramite query per partizionare dati grezzi presenti nel database (ad esempio, fascia di età, genere, area di residenza, nazionalità), allo scopo di supportare le funzioni aziendali sotto il profilo logistico, gestionale e operativo nella corretta strutturazione delle campagne di direct marketing di cui alla finalità di marketing diretto basata sullo specifico consenso dell'interessato di cui di cui al paragrafo 2, lettera j) della presente informativa, con esclusione di ogni forma di profilazione volta alla valutazione e/o allo sviluppo di conclusioni in merito ad aspetti personali relativi a specifici interessati ("Finalità di classificazione");

per comunicare i Suoi dati alle altre società infragruppo, le quali agiscono in qualità di autonomi titolari del trattamento, per soddisfare esigenze amministrative e contabili interne ("Finalità di condivisione infragruppo");

valutazione del credito da parte di Società autorizzate. In particolare, per attivare e mantenere il Servizio, Smeraldo potrebbe trattare i dati personali inerenti alla Sua affidabilità creditizia e alla solvenza provenienti da fonti pubbliche, da fonti pubblicamente o generalmente accessibili a chiunque, da soggetti autorizzati dalla legge alla distribuzione e fornitura degli stessi, dagli stessi soggetti censiti relativi a protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, ipoteche, atti giudiziari) e dati di visura e di bilancio. Tali dati sono forniti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società che svolgono servizi di informazione commerciale in base ad apposita autorizzazione prefettizia (ai sensi dell'art. 134 del R.D. n. 773/1931 e s.m.i., Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza). I dati raccolti tramite le predette società potranno essere combinati con altre informazioni statistiche tratte dagli archivi Smeraldo utili per la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia e puntualità nei pagamenti. Tali dati sono trattati esclusivamente ai fini della verifica sull'affidabilità creditizia e alla solvenza del cliente. La consultazione e la raccolta dei predetti dati è necessaria per i legittimi interessi di Smeraldo e per la corretta finalizzazione del contratto ("Finalità di valutazione dell'affidabilità creditizia");

per l'invio diretto da parte di Smeraldo, attraverso posta elettronica e posta cartacea, di comunicazioni commerciali, materiale pubblicitario e promozionale per la vendita diretta di propri prodotti e/o servizi analoghi a quelli da Lei acquistati, senza il Suo consenso, ai sensi dell'art. 130.4 del Codice Privacy e nei limiti consentiti dal provvedimento dell'Autorità Garante per la protezione dei Dati Personali del 19 giugno 2008 ("Finalità di invio comunicazioni di "soft spam");

La base giuridica per la Finalità di compliance è individuata negli artt. 6.1.c) del Regolamento per i dati comuni e 9.2.g) del Regolamento e 2-sexies co. 2 lett. m) del Codice Privacy per i dati particolari.

La base giuridica per la Finalità antifrode è da rintracciarsi nell'interesse legittimo di Smeraldo e/o della clientela interessata ai sensi dell'art. 6.1.f) del GDPR, consistente nell'esigenza di assicurare la garanzia di una tutela effettiva rispetto ai fenomeni

fraudolenti, abusivi o illeciti, anche nel rispetto delle previsioni nascenti dalle vigenti disposizioni delle Autorità di vigilanza del settore.

Per la Finalità difensiva la base giuridica è da rinvenirsi negli artt. 9.2.f) e 6.1.f) del Regolamento, in quanto il trattamento è necessario per soddisfare eventuali esigenze difensive di Smeraldo.

La base giuridica del trattamento per la Finalità di analisi aggregata di orientamento strategico e business intelligence è rintracciabile nel legittimo interesse del Titolare ai sensi dell'art. 6.1.f) del Regolamento, consistente nell'esigenza imprenditoriale di svolgere attività di analisi generale e di business intelligence, in forma aggregata senza ricaduta personalizzata, allo scopo di creare elaborazioni statistiche e modelli strategici aziendali e migliorare i prodotti e i servizi.

Per la Finalità di Classificazione la base giuridica è rinvenibile nel legittimo interesse del Titolare ai sensi dell'art. 6.1.f) del GDPR, consistente nell'esigenza imprenditoriale di supportare le funzioni aziendali sotto il profilo logistico, gestionale e operativo allo scopo di effettuare una estrazione degli interessati dal proprio database sulla base di dati grezzi, con esclusione di ogni forma di valutazione e previsione con effetti personali sul singolo interessato, funzionale a una corretta strutturazione del successivo svolgimento delle campagne di direct marketing basate sul consenso dell'interessato. Per la Finalità di condivisione infragruppo la base giuridica è rappresentata dal legittimo interesse del Titolare ai sensi dell'art. 6.1.f) del GDPR, consistente nelle esigenze amministrative e contabili interne, tenuto conto di quanto previsto dal considerando 48 del GDPR.

La base giuridica per la Finalità di valutazione dell'affidabilità creditizia è da rintracciarsi nel legittimo interesse del Titolare ai sensi dell'art. 6.1.f) del GDPR consistente nella necessità di valutare l'affidabilità e la puntualità nei pagamenti dell'interessato.

Per la Finalità di invio comunicazioni di "soft spam" la base giuridica del trattamento dei Suoi dati è l'art. 6.1.f) del Regolamento in combinato con l'art. 130, comma 4 del Codice Privacy. Ai sensi dell'art. 21 del GDPR, Lei ha la possibilità di opporsi al trattamento dei Suoi dati per tale finalità in ogni momento, inizialmente o in occasione di successive comunicazioni, in maniera agevole e gratuitamente anche scrivendo al Titolare o al DPO ai recapiti sottoindicati.

Inoltre, una volta conferiti, i Suoi dati personali saranno trattati, solo previo Suo specifico consenso ex art. 6.1.a) del Regolamento, per la seguente finalità:

invio da parte di Smeraldo di comunicazioni promozionali e di marketing, incluse newsletter e ricerche di mercato, offerte promozionali, iniziative commerciali, materiale pubblicitario, vendita diretta e compimento di ricerche di mercato, su prodotti e servizi di Smeraldo, di società del Gruppo, Partner Commerciali e soggetti terzi - appartenenti a settori quali quelli editoriale, largo consumo, di telecomunicazioni, distribuzione, energia, alimentare, finanziario, automobilistico, tessile e moda, trasporti, servizi e ad organizzazioni umanitarie e benefiche - attraverso strumenti automatizzati (e-mail, SMS, MMS, fax, WhatsApp, notifiche push, telefono senza operatore, utilizzo dei social network) e non (posta cartacea e telefono con operatore) ("Finalità di marketing diretto");

per attività di profilazione con ricaduta personalizzata, attraverso l'analisi, anche con sistemi elettronici e telematici, dei Suoi dati personali comprese le informazioni relative all'utilizzo dei servizi del Titolare, alle Sue scelte d'acquisto, ai Suoi interessi e alle Sue preferenze comportamentali nonché ai dati raccolti on line tramite

tracciatori (es. cookie, pixel tag ecc.) sul sito web di Smeraldo o in siti di terze parti, al fine di inviarLe comunicazioni e proposte commerciali personalizzate e in linea con i Suoi interessi ("Finalità di profilazione");

per comunicare i Suoi dati identificativi e di contatto a società del Gruppo e società terze - appartenenti a settori quali quelli editoriale, largo consumo, di telecomunicazioni, distribuzione, energia, alimentare, finanziario, automobilistico, tessile e moda, trasporti, servizi e ad organizzazioni umanitarie e benefiche - affinché queste possano effettuare nei Suoi confronti attività promozionali e/o di marketing diretto, incluso l'invio di newsletter e ricerche di mercato, relative a propri prodotti e servizi, attraverso strumenti automatizzati (SMS, MMS, e-mail, fax, telefono senza operatore, utilizzo dei social network, WhatsApp) e non (posta cartacea, telefono con operatore) ("Finalità di comunicazione a terzi a fini marketing").

La base giuridica per la Finalità di marketing diretto e per la Finalità di profilazione e per la Finalità di comunicazione a terzi a fini marketing è rinvenibile nel Suo libero e specifico consenso fornito ai sensi dell'art. 6.1.a) del Regolamento.

Si precisa che per la Finalità di marketing diretto il Titolare raccoglie un unico consenso che comprende sia l'utilizzo di strumenti automatizzati che non, ai sensi del Provvedimento Generale del Garante per la Protezione dei Dati Personali "Linee guida in materia di attività promozionale e contrasto allo spam" del 4 luglio 2013, per cui, Le sarà possibile esercitare il diritto di opposizione ex art. 21 del Regolamento o la revoca del consenso prestato ex art. 7 del Regolamento, anche in parte, ossia opponendosi o revocando il consenso, ad esempio, al solo invio di comunicazioni effettuato con strumenti automatizzati.

I consensi prestati sono revocabili in qualsiasi momento, senza pregiudizio alcuno della liceità del trattamento effettuato anteriormente alla revoca.

Il conferimento dei dati personali per la finalità di cui alle lettere j) e k) e l) è facoltativo e, in caso di rifiuto, non si verifica alcuna conseguenza e non sarà pregiudicato in alcun modo l'accesso ai servizi.

MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI

Il trattamento dei dati personali avverrà tramite supporti e/o strumenti informatici, manuali e/o telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento e comunque garantendo la riservatezza e sicurezza dei dati stessi e nel rispetto del Regolamento e dei Provvedimenti del Garante per la protezione dei Dati Personali applicabili. Al fine di fornirLe un servizio di assistenza telefonica più efficiente, i Suoi dati potranno essere trattati con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di identificare, all'atto della chiamata, la tipologia di contratto in essere

DESTINATARI E TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI

I Suoi dati personali potranno essere condivisi con:

soggetti terzi che, nell'erogazione dei servizi, agiscono comunemente in qualità di responsabili del trattamento ai sensi degli artt. 4.8) e 28 del Regolamento (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: altri operatori di telecomunicazioni che forniscono a Smeraldo, in virtù di appositi accordi, servizi di connettività, di rete e di telecomunicazione all'ingrosso, cd. wholesale; persone fisiche e/o società e/o studi professionali che prestano attività di assistenza; persone e/o società e/o studi professionali che prestano attività di assistenza e consulenza a Smeraldo in materia contabile,

amministrativa, legale, tributaria relativamente all'erogazione del Servizio; società incaricate per la stampa e la spedizione delle fatture e/o di altra documentazione ai clienti; soggetti e società che operano nell'ambito del recupero del credito nonché nella prevenzione delle frodi e/o che forniscono servizi di informazioni creditizie, economiche e commerciali, ivi comprese quelle che gestiscono sistemi informativi per la verifica dell'affidabilità e della puntualità nei pagamenti; agenti, procacciatori d'affari e dealer; società che effettuano ricerche di mercato e sondaggi; società specializzate nella pianificazione e gestione dei progetti di comunicazione preposte alla gestione delle attività di marketing diretto per conto di Smeraldo; soggetti che effettuano l'installazione, la manutenzione e l'assistenza di apparati, sistemi informatici/telematici e dei prodotti di Smeraldo recanti il marchio Tiscali o Linkem, le società proprietarie delle numerazioni geografiche per la fornitura del servizio VOIP, ecc.). L'elenco aggiornato e completo dei responsabili del trattamento è disponibile presso l'Ufficio Privacy e comunque può essere richiesto al Titolare ai recapiti indicati nella presente informativa;

soggetti che agiscono in qualità di autonomi titolari del trattamento ai sensi dell'art. 4.7) del Regolamento (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Smeraldo anche nell'interesse dei propri clienti e utenti; altre aziende infragruppo, a cui i dati vengono comunicati per finalità amministrative e contabili interne; società autorizzate che valutano il credito in via preliminare ai fini della cessione e a cui viene ceduto il credito ecc.);

soggetti a cui i Suoi dati personali saranno trasferiti sulla base del Suo consenso espresso per la Finalità di comunicazione a terzi a fini di marketing;

persone autorizzate dal Titolare al trattamento ai sensi degli artt. 29 e 32.4 del Regolamento e 2-quaterdecies del Codice Privacy;

soggetti, enti o autorità, autonomi titolari del trattamento, a cui sia obbligatorio comunicare i Suoi dati personali in forza di disposizioni di legge e/o di ordini delle autorità;

inoltre, La informiamo che i Suoi dati personali saranno trasferiti a soggetti operanti nel settore assicurativo e/o dei servizi audiovisivi. Tali soggetti, quali compagnie assicurative, operatori del settore audiovisivo, fornitori di contenuti multimediali, tratteranno i Suoi dati personali in qualità di autonomi titolari del trattamento ai fini dell'erogazione dei servizi assicurativi;

per l'attivazione e l'erogazione delle Soluzioni Digitali, inoltre, i Suoi dati personali potranno essere comunicati a partner ufficiali di Smeraldo (i "Partner").

TRASFERIMENTO DEI DATI EXTRA UE

I Suoi dati personali potranno essere trasferiti al di fuori dello Spazio Economico Europeo. Smeraldo rende noto che il trattamento avverrà secondo una delle modalità consentite dalla legge vigente, quali ad esempio il consenso dell'interessato, l'adozione di Clausole Standard approvate dalla Commissione Europea, la selezione di soggetti aderenti a programmi internazionali per la libera circolazione dei dati od operanti in Paesi considerati sicuri dalla Commissione Europea con decisione di adeguatezza, nel rispetto delle raccomandazioni 1/2020 dell'European Data Protection Board. È possibile avere maggiori informazioni, su richiesta, presso il Titolare o il DPO ai contatti sopraindicati.

CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I Suoi dati personali saranno conservati solo per il tempo

strettamente necessario ai fini per cui sono raccolti, rispettando i principi di minimizzazione e di limitazione della conservazione di cui agli articoli 5.1.c) ed e) del Regolamento.

In particolare, i dati personali trattati per Finalità di erogazione del Servizio saranno conservati per il tempo strettamente necessario al raggiungimento di quelle stesse finalità ovvero per il tempo necessario all'esecuzione del servizio, in conformità ai tempi di conservazione obbligatori per legge.

Con riferimento alla Finalità di marketing diretto, i Suoi dati personali identificativi e di contatto saranno trattati fino alla revoca del consenso da Lei espresso ex art. 7 del Regolamento e/o fino alla Sua opposizione al trattamento ex art. 21 del Regolamento; si fa inoltre presente che i dati personali relativi al Suo profilo, inclusi i dati personali relativi al dettaglio dei prodotti acquistati e dei servizi utilizzati, saranno conservati per tale finalità per un periodo di tempo pari a 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla loro registrazione, fatta salva l'eventuale revoca del consenso o l'opposizione al trattamento se precedente al decorso di tale termine.

I periodi e i criteri di conservazione dei dati trattati per Finalità di marketing diretto si applicano anche ai dati trattati per Finalità di classificazione, attesa la stretta correlazione presente tra le due finalità.

I dati relativi allo storico dei Suoi acquisti trattati per Finalità di invio comunicazioni di "soft spam" saranno conservati per 24 (ventiquattro) mesi dalla relativa registrazione.

Per la Finalità di profilazione, i Suoi dati personali identificativi e anagrafici saranno trattati fino alla revoca del consenso da Lei espresso ex art. 7 del Regolamento e/o fino alla Sua opposizione al trattamento ex art. 21 del Regolamento; si fa presente che i dati personali relativi al dettaglio dei prodotti acquistati e dei servizi utilizzati e i dati relativi al Suo profilo saranno trattati e conservati per tale finalità per un periodo di tempo pari a 12 (dodici) mesi dalla raccolta, fatta salva l'eventuale revoca del consenso o l'opposizione al trattamento se precedente al decorso di tale termine.

Per la Finalità di analisi aggregata di orientamento strategico e di business intelligence, i dati personali saranno trattati fino alla Sua opposizione al trattamento ex art. 21 del Regolamento, mentre i dati personali relativi al dettaglio dei prodotti acquistati e dei servizi utilizzati saranno trattati e conservati per tale finalità per un periodo di 12 (dodici) mesi dalla raccolta, fatta salva l'eventuale opposizione al trattamento se precedente al decorso di tale termine.

Il Titolare si riserva, in ogni caso, di conservare i Suoi dati personali anche per adempiere agli obblighi normativi cui è soggetto (ad es. obbligo di conservazione delle scritture contabili per dieci anni, decorrenti a partire dalla loro registrazione, ai sensi dell'art. 2220 cod. civ.; obblighi fiscali per cinque anni e, comunque, per dieci anni dalla cessazione del rapporto contrattuale in conformità ai termini legali di prescrizione dei diritti di cui all'art. 2946 cod. civ.) nonché, eventualmente, per tutto il tempo necessario per soddisfare esigenze difensive in giudizio e in ambito stragiudiziale o per contrastare eventuali frodi di cui abbia concreti e fondati sospetti.

Per la Finalità di valutazione dell'affidabilità creditizia, i dati saranno conservati fino a 10 (dieci) anni dalla raccolta o, in caso di stipula del contratto, dalla cessazione della fornitura dei servizi, nonché eventualmente per tutto il tempo necessario per soddisfare esigenze. Si precisa, infine, che Smeraldo conserverà i Suoi dati relativi al traffico telematico per un periodo pari a: 6 (sei) mesi per finalità di fatturazione e/o pretesa di pagamento, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale, come previsto dall'art. 123 co. 2 del Codice Privacy; 12 (dodici) mesi, per finalità di accertamento e repressione dei reati, con esclusione dei contenuti delle comunicazioni, come previsto dall'art. 132 co.1 del Codice Privacy; 72 (settantadue) mesi, per finalità di accertamento e repressione dei reati gravi nell'ambito della lotta contro il terrorismo (come previsto dalla normativa di cui all'art. 24 della legge 20 novembre 2017, n. 167, richiamata dall'art. 132 co.5-bis del Codice Privacy e dall'art. 6D.L. 144/2005 convertito in L. 155/2005).

I dati di traffico telefonico saranno conservati per 24 (ventiquattro) mesi, per finalità di accertamento e repressione dei reati con esclusione dei contenuti delle comunicazioni, come previsto dall'art. 132 co.1 del Codice Privacy.

È in ogni caso fatta salva l'ulteriore conservazione dei dati di traffico necessaria per soddisfare eventuali esigenze difensive, anche per effetto di contestazioni in sede giudiziale.

Per la finalità di fornitura del servizio di assistenza virtuale ("Voicebot" e "Chatbot"):

per un massimo di 3 (tre) giorni dalla registrazione via Voicebot;

per un massimo di 24 (ventiquattro) mesi dalla conversazione via Chatbot e, di 3 (tre) mesi in caso di richiesta di ricontatto.

Finalità di erogazione del servizio ed esecuzione e gestione del rapporto contrattuale, inclusa la gestione dei rapporti contrattuali	Per l'intera durata del rapporto contrattuale
Finalità di marketing diretto	Dati identificativi e di contatto: fino alla revoca del consenso espresso ex art. 7 del GDPR e/o fino alla Sua opposizione al trattamento ex art. 21 del GDPR Dati relativi al Suo profilo, inclusi i dati personali relativi al dettaglio dei prodotti acquistati e dei servizi utilizzati: 24 (ventiquattro mesi) dalla loro registrazione
Finalità di classificazione	Periodi e criteri di conservazione analoghi a quelli relativi alla Finalità di marketing diretto
Finalità di invio di comunicazioni di "soft-spam"	Dati relativi allo storico dei Suoi acquisti: 24 (ventiquattro) mesi dalla relativa registrazione.
Finalità di profilazione	Dati identificativi e di contatto: fino alla revoca del consenso espresso ex art. 7 del GDPR e/o fino alla Sua opposizione al trattamento ex art. 21 del GDPR Dati relativi al Suo profilo, inclusi i dati personali relativi al dettaglio dei prodotti acquistati e dei servizi utilizzati: 12 (dodici) mesi dalla loro registrazione
Finalità di analisi aggregata di orientamento strategico e di business intelligence	Fino a 12 (dodici) mesi dalla raccolta
Finalità amministrative, contabili e fiscali	Fino a 10 (dieci) anni dopo la cessazione della fornitura dei servizi nonché eventualmente per tutto il tempo necessario per soddisfare esigenze difensive; per 10 (dieci) anni per le scritture contabili decorrenti a partire dalla registrazione ai sensi dell'art. 2220 cod.civ.
Finalità di valutazione dell'affidabilità creditizia	Fino a 10 (dieci) anni dalla raccolta o, in caso di stipula del contratto, dalla cessazione della fornitura dei servizi nonché eventualmente per tutto il tempo necessario per soddisfare esigenze difensive
Finalità di fatturazione dei servizi e/o pagamenti in ambito interconnessione	Fino a 6 (sei) mesi, per i dati di traffico, salva proroga per la gestione di eventuali contenziosi come previsto dall'art.123.2 del Codice Privacy
Finalità di accertamento e repressione dei reati	12 (dodici) / 24 (ventiquattro) / 72 (settantadue) mesi, come previsto dalle specifiche disposizioni normative. I dati relativi al traffico telematico saranno conservati per un periodo di 12 (dodici) mesi per finalità di accertamento e repressione dei reati con esclusione dei contenuti delle comunicazioni, come previsto dall'art. 132.1 del Codice Privacy; per 72 (settantadue) mesi, per finalità di accertamento e repressione dei reati gravi nell'ambito della lotta contro il terrorismo (come previsto dalla normativa di cui all'art. 24 della legge 20 novembre 2017, n.167, richiamata dall'art. 132.5-bis del Codice Privacy ed ex art. 6 D.L. 144/2005 convertito in L. 155/2005. È in ogni caso fatta salva l'ulteriore conservazione dei dati di traffico necessaria per soddisfare eventuali esigenze difensive, anche per effetto di contestazioni in sede giudiziale. Per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi per i dati relativi al traffico telefonico per finalità di accertamento e repressione dei reati con esclusione dei contenuti delle comunicazioni, come previsto dall'art. 132.1 del Codice Privacy.
Finalità di conservazione previste da obblighi di legge (ad esempio la prescrizione legale dei diritti)	Fino ai periodi previsti dalla normativa applicabile – Ad esempio, nel caso della prescrizione, fino a 10 (dieci) anni dopo la cessazione della fornitura del servizio ex art. 2946 cod.civ.
Finalità difensiva e antifrode	Fino al tempo necessario per la tutela dei diritti e degli interessi legittimi di Smeraldo di fronte alle autorità competenti, tenendo conto delle normative procedurali applicabili
Finalità di richiesta di ricontatto telefonico	Fino a 3 (tre) mesi dalla richiesta
Finalità di assistenza virtuale tramite Chatbot	Fino a 24 (ventiquattro) mesi dalla conversazione
Finalità di assistenza virtuale tramite Voicebot	Fino ad un massimo di 3 (tre) giorni dalla registrazione

I SUOI DIRITTI PRIVACY EX ARTT. 15 E SS. DEL REGOLAMENTO

Lei, in qualità di interessato, ha diritto di chiedere al Titolare, in qualunque momento, l'accesso ai Suoi dati ex art. 15 del GDPR, la rettifica ex art. 16 del GDPR o la cancellazione degli stessi ex art. 17 del GDPR o di richiedere la limitazione del trattamento ex art. 18 del GDPR, o di ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati che La riguardano nei casi previsti dall'art. 20 del Regolamento. In qualsiasi momento potrà revocare ex art. 7 del Regolamento, il consenso già prestato, senza che ciò pregiudichi la liceità del trattamento effettuato anteriormente alla revoca del consenso, oltre che scrivendo a Smeraldo S.p.A. o al DPO ai recapiti indicati nella presente informativa, anche accedendo alla Sua area personale o contattando il Servizio Clienti.

Lei può formulare, inoltre, una richiesta di opposizione al trattamento dei Suoi dati ex art. 21 del Regolamento, nella quale dare evidenza delle ragioni che giustificano l'opposizione: il Titolare si riserva di valutare la Sua istanza, che non verrebbe accettata in caso di esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento,

che prevalgano sui Suoi interessi, diritti e libertà.

La informiamo inoltre che Lei ha la possibilità di opporsi al trattamento dei dati per finalità di "soft spam" in ogni momento e senza alcuna motivazione, in maniera agevole e gratuitamente anche scrivendo al Titolare o al DPO ai recapiti sottoindicati, nonché di ottenere un riscontro che confermi l'interruzione di tale trattamento. Lei potrà opporsi in ogni momento senza alcuna motivazione al trattamento dei Suoi dati per fini di invio di comunicazioni di marketing diretto. Per tale genere di comunicazioni, resta salva la possibilità di esercitare tale diritto in parte, ossia, in tal caso, opponendosi, ad esempio, al solo invio di comunicazioni promozionali effettuato tramite strumenti automatizzati.

La informiamo, inoltre, che Lei ha il diritto di opporsi in ogni momento e senza alcuna giustificazione alla profilazione. Le richieste di esercizio dei diritti vanno rivolte per iscritto al Titolare scrivendo tramite:

- posta ordinaria all'indirizzo: Smeraldo S.p.A. con socio unico Servizio Linkem Ufficio Amministrativo, Strada Provinciale Bari-Modugno, 1 70132 Bari alla c.a. dell'Ufficio Privacy

Smeraldo S.p.A. a socio unico

Sede legale: via Vincenzo Monti 8, 20123 Milano (MI), Italia | Capitale sociale Euro 100.000 i.v. | C.F. e P. IVA 14651010960

R.E.A. MI-2798328 | Iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 14651010960

Direzione e coordinamento: Canarino S.p.A. (C.F. e P. IVA 01317810115)

Tiscali e Linkem sono marchi concessi in licenza a Smeraldo S.p.A. a socio unico

- all'indirizzo e-mail: privacy@tiscali.com
- al DPO all'indirizzo e-mail: privacy@tiscali.com

RECLAMO AL GARANTE

In ogni caso, qualora Lei ritenga che il trattamento dei dati personali effettuato dal Titolare, avvenga in violazione di quanto previsto dalla normativa in vigore, ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, come previsto dall'art. 77 del Regolamento, o di adire le opportune sedi giudiziarie ai sensi dell'art. 79 del GDPR.

ADESIONE AL S.I.MO.I.TEL.

Smeraldo partecipa al sistema S.I.Mo.I.Tel., una banca dati finalizzata alla prevenzione delle morosità intenzionali della clientela del settore telefonico, alla quale partecipano gli operatori italiani di telecomunicazioni. Il sistema S.I.Mo.I.Tel. nasce a seguito del Provvedimento

n. 523 del 8 ottobre 2015 adottato dall'Autorità Garante per la Protezione Dati Personali, successivamente modificato dal Provvedimento n. 71 del 24 febbraio 2022.

La banca dati è gestita da Crif S.p.A., società specializzata in sistemi di informazioni creditizie con sede legale in via Mario Fantin n. 1-3, 40131 Bologna che, in qualità di titolare del trattamento, ne stabilisce le modalità di funzionamento e di utilizzazione, nel rispetto delle misure prescritte da provvedimento ed in conformità alla disciplina in materia di protezione dei dati personali. Ciascun partecipante, inclusa Smeraldo e Crif S.p.A. agiscono quali autonomi Titolari del trattamento.

In particolare, il trattamento dei dati nel S.I.Mo.I.Tel. è basato sul legittimo interesse dei partecipanti ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f), del GDPR potendosi valutare prevalente l'interesse dei partecipanti stessi, nonché dei clienti regolarmente adempienti, al corretto funzionamento di un sistema volto a favorire la corretta gestione dei rapporti contrattuali.

Il trattamento avrà ad oggetto solo dati identificativi (dati anagrafici, codice fiscale o partita iva) e di informazioni di carattere negativo (es. importo totale della morosità per ciascun operatore telefonico, numero fatture non pagate) connesse all'inadempimento intenzionale dell'interessato verso i partecipanti e non potrà riguardare le categorie di dati personali o dati relativi a condanne penali e reati, né comportare l'uso di tecniche o sistemi automatizzati di credit scoring.

I dati sono conservati per un periodo pari a 60 mesi (5 anni) dal recesso del contratto, al termine del quale saranno automaticamente cancellati. Prima del termine, la cancellazione potrà avvenire in caso di comprovata regolarizzazione del debito o di definizione di un accordo tra il cliente interessato ed il relativo operatore che stabilisca un piano di rientro. In tali casi la cancellazione dal S.I.Mo.I.Tel. avverrà entro 7 (sette) giorni lavorativi. Per il servizio FWA (commercializzato con il marchio "Linkem"), il conferimento nella banca dati S.I.Mo.I.Tel. non è ancora attivo.

L'informativa dettagliata sul trattamento dei dati personali nella banca dati relativa a morosità intenzionali della clientela del settore telefonico (S.I.Mo.I.Tel.) è consultabile sul sito di Tiscali al seguente link

<https://assistenza.tiscali.it/export/sites/assistenza/.downloads/agcom/informativa-SIMOITEL.pdf>

OFFERTA CASA FWA 5G

SERVIZI OFFERTI

CASA FWA 5G è il servizio fornito da Smeraldo S.p.A. che consente di collegarsi ad internet, senza limitazioni di tempo e di traffico. Il marchio Linkem è concesso in licenza a Smeraldo S.p.A. a socio unico, Partita IVA e Codice Fiscale 14651010960, con sede legale in via Vincenzo Monti 8, 20123 Milano (MI). Il servizio Linkem è pertanto erogato da Smeraldo S.p.A. Ulteriori caratteristiche e il livello dei servizi offerti sono indicati nella Carta dei Servizi, pubblicata sul sito Internet www.linkem.com. In tabella sono riassunti i costi associati all'offerta **CASA FWA 5G**.

Voce di costo	Listino	Promo
Canone Casa FWA 5G	Euro 25,90/mese	Euro 19,90/mese per i primi 12 mesi
Contributo di attivazione	Euro 120	Euro 5/mese per i primi 24 mesi (incluso nel costo mensile del servizio)
Contributo di installazione	Euro 29,90*	
Noleggio apparato	GRATIS	
Opzione Servizio Parental Control	GRATIS	

* Addebitato nella prima fattura utile.

Tutti i costi indicati sono da intendersi iva inclusa.
La modalità di fatturazione è bimestrale anticipata.

OPZIONE SERVIZIO PARENTAL CONTROL

Attivando l'opzione gratuita di Parental Control Kaspersky Safe Kids Free il cliente avrà a disposizione un'applicazione che gli permetterà di proteggere bambini e adolescenti da contenuti inadeguati alla loro fascia d'età, consentendo così di navigare in tutta sicurezza nel mondo digitale.

Le funzionalità gratuite incluse nel servizio sono:

- Monitoraggio dei contenuti online
- Ricerca sicura in YouTube
- Controllo dell'utilizzo delle applicazioni
- Gestione del tempo di utilizzo della connessione

Il Cliente potrà avere informazioni sul servizio di Parental Control accedendo all'area clienti sul sito www.linkem.com, oppure contattando l'Assistenza Clienti.

APPARATO

I Clienti dei servizi **Linkem** possono navigare in internet con l'**apparato da interno** o l'**apparato da esterno**.

Entrambi gli apparati sono composti da due componenti interne: una parte principale che costituisce il punto terminale della Rete Wireless e una componente accessoria costituita dal router Wi-Fi. La parte principale si aggancia alle antenne **Linkem** e attraverso il software di gestione integrato permette di offrire prestazioni ottimali di navigazione ai Clienti. La componente accessoria del router Wi-Fi può essere disattivata e sostituita con un router esterno scelto dal Cliente. Le linee guida per la disattivazione della componente router Wi-Fi presente all'interno dell'apparato e il collegamento del router esterno sono reperibili sul sito www.linkem.com, nella sezione Supporto.

La tipologia di apparato che si riceve dipende dalla distanza dell'abitazione del Cliente rispetto all'antenna **Linkem**.

Con l'**apparato da interno** e l'**apparato da esterno** è possibile collegare uno o più PC, completi di scheda di rete, via cavo o in Wi-Fi; tutti gli altri dispositivi possono essere connessi in Wi-Fi.

L'**apparato da interno** è semplice da attivare: affinché funzioni basta collegarlo alla presa di corrente. Il Cliente riceverà l'apparato tramite corriere espresso, comodamente presso la sua abitazione o all'indirizzo indicato in fase di sottoscrizione del contratto. Per evitare disagi o ritardi è opportuno indicare un indirizzo in cui sia presente in orario lavorativo qualcuno che possa ritirare il pacco, ad esempio una casa con portineria, un ufficio, un negozio, ecc.

L'**apparato da esterno**, dalle dimensioni ridotte, di ultima generazione e dalle elevate prestazioni, consente di ricevere il segnale a una maggiore distanza dall'antenna. L'**apparato da esterno** verrà installato da un tecnico specializzato all'esterno dell'abitazione del Cliente previo appuntamento concordato. Di seguito tutti i dettagli sui servizi compresi nell'installazione standard.

INSTALLAZIONE STANDARD DELL'APPARATO DA ESTERNO

L'installazione standard dell'apparato e l'attivazione del servizio **Linkem** sono incluse nell'offerta sottoscritta e saranno effettuate da un tecnico specializzato. L'installazione standard comprende le seguenti operazioni:

- Montaggio e fissaggio dell'apparato su un supporto pre-esistente, ad esempio palo già esistente su un balcone di proprietà o di cui si ha piena e legittima disponibilità, tetto o locale idoneo all'installazione
- Stesura fino a 20 metri di cavo CAT5E 24AWG in rame fissato esternamente a vista
- Cablatura del cavo
- Puntamento e configurazione dell'apparato con collegamento all'access point dell'**apparato da esterno**, con posa del cavo a vista alla prima presa di corrente più vicina
- Manodopera necessaria per la realizzazione delle operazioni sopra descritte

È escluso dall'installazione standard tutto quanto non espressamente descritto nell'elenco in alto, come ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la fornitura e l'installazione del palo o di un altro sostegno, ulteriore cavo rispetto ai 20 metri inclusi, lavori in muratura per il passaggio del cavo, posizionamento della canalina, ecc.

Se necessari all'installazione e/o richiesti dal Cliente, eventuali lavori e/o forniture non inclusi nell'installazione standard saranno quotati dal tecnico specializzato e verranno effettuati solo in caso di accettazione del relativo preventivo da parte del Cliente; il costo di tali lavori e/o forniture sarà a carico del Cliente e sarà corrisposto da quest'ultimo direttamente al tecnico al termine dei lavori, previo appuntamento concordato.

UTILIZZO E PRESTAZIONI

Il servizio in abbonamento può essere utilizzato esclusivamente nelle aree raggiunte dalla rete, con una velocità di connessione fino a 300 Mbps in download e fino a 30 Mbps in upload.

L'effettiva velocità di connessione dipende dalla capacità e dal grado di congestione della rete e del server cui ci si collega. Il servizio di connettività **Linkem** è fornito attraverso una rete FWA+ ovvero "Fixed Wireless Access" di categoria superiore in quanto si configura come una rete "fibra-mista radio".



DURATA CONTRATTO

L'offerta **CASA FWA 5G** è a tempo indeterminato.

RECESSO - DISDETTA

In caso di recesso contrattuale, esercitato dal Cliente prima dei 24 mesi, sarà addebitato al Cliente quale costo di disattivazione il cd. "valore del contratto" che, in ottemperanza alla Delibera AGCOM n. 487/18/CONS, per l'offerta **CASA FWA 5G** è pari a Euro 26,90. In caso di recesso anticipato, ovvero di recesso esercitato nei primi 24 mesi di vigenza del contratto, in presenza di contratti con rateizzazione di prodotti e/o servizi e laddove previsto dall'Offerta sottoscritta, **Linkem** potrà recuperare, quali costi di recesso, anche tutte le restanti rate dovute mantenendo il pagamento rateale, fatto salvo il diritto del Cliente di richiedere in qualsiasi momento il pagamento in un'unica soluzione.

Gli apparati forniti in comodato d'uso andranno restituiti seguendo le istruzioni reperibili nelle FAQ sul sito www.linkem.com; in caso di mancata restituzione entro 30 giorni dalla disattivazione del Servizio, **Linkem** si riserva la possibilità di addebitare al cliente una penale dell'importo di Euro 100 per ogni apparato fornito in comodato d'uso al Cliente.

I Clienti che siano consumatori ai sensi dell'art. 3, del D. Lgs. 206/2005, potranno esercitare il diritto di recesso previsto dall'art. 54 del citato decreto dandone comunicazione scritta mediante raccomandata a/r da spedire a Smeraldo S.p.A. - Servizio Linkem Ufficio Amministrativo, Strada provinciale Bari-Modugno, 1 70132 Bari o all'indirizzo e-mail cessazioneservizio@tiscali.com o via fax al numero 080.5622090 entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto.

LINKEM RICORDA

L'offerta **CASA FWA 5G** può essere sottoscritta soltanto da Clienti privati.

Le modalità di pagamento previste per le offerte **Linkem** sono l'addebito bancario e la carta di credito non prepagata.

In caso di pagamento con carta di credito, al momento della sottoscrizione del contratto sarà effettuata una transazione di prova sulla carta di Euro 0,01 al solo scopo di verificarne la validità. Tale importo non sarà riaccredito al Cliente.

In caso di trasloco dell'intestatario del contratto, il trasferimento del servizio di connessione internet con **apparato da esterno** presso il nuovo domicilio avrà un costo di Euro 50, da corrispondere al tecnico autorizzato durante l'intervento di reinstallazione dell'apparato.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1. Oggetto del Contratto

1.1 Le presenti condizioni generali di contratto, insieme alla Sintesi Contrattuale, alla Carta dei Servizi ed alle condizioni economiche e tecniche indicate nell'offerta commerciale (di seguito tutti congiuntamente il "Contratto"), disciplinano la fornitura del servizio di telecomunicazioni commercializzato sotto i marchi registrati "tiscali" e "linkem" (di seguito "Servizio/Servizi"). Il Servizio è erogato da Smeraldo S.p.A., con socio unico e sottoposta a direzione e coordinamento di Canarino S.p.A. (C.F. e P. IVA 01317810115), sede legale via Vincenzo Monti 8, 20123 Milano, codice fiscale e partita IVA n. 14651010960, iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano Monza Brianza Lodi REA n. MI-2798328 (di seguito la "Società"). Se previsto nella relativa offerta commerciale, la Società fornisce eventuali servizi supplementari e apparati. Il Servizio può essere sottoscritto unicamente da persone fisiche non dotate di partita IVA e per un uso esclusivamente personale e residenziale e mai per attività imprenditoriale o professionale o in luoghi aperti al pubblico. "tiscali" e "linkem" sono marchi concessi in licenza a Smeraldo S.p.A. a socio unico. L'offerta commerciale a disposizione del cliente (di seguito il "Cliente") prevede, di volta in volta, diverse tipologie di servizi di connettività dati e/o voce con differenti tecnologie e modalità. Le caratteristiche dei singoli Servizi sono riportate nell'offerta commerciale, nella Sintesi Contrattuale e nella Carta dei Servizi.

1.2 Le presenti Condizioni Generali Contratto sono pubblicate nell'apposita sezione del sito www.tiscali.com per i servizi di rete fissa diversi da FWA e www.linkem.com per i servizi FWA.

2. Conclusione 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 presso un punto vendita 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 la Società da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti o non veritieri.

2.2 La Società si riserva il diritto di richiedere che il Cliente confermi la proposta effettuata per via telematica o telefonica, compilando l'apposito modulo ed inviandolo ai recapiti indicati dalla Società. Qualora il Servizio sia stato attivato prima della ricezione della conferma del Cliente, la Società avrà facoltà di sospenderlo in ogni tempo fino alla ricezione della conferma, salvi ed impregiudicati i diritti della Società a conseguire il pagamento del Servizio erogato per il tempo in cui il Cliente ne avrà usufruito.

2.3 La Società avrà facoltà, a proprio insindacabile giudizio, di non accettare la proposta e/o 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. La Società si riserva altresì la facoltà di non perfezionare il Contratto e non procedere all'attivazione dei Servizi in caso di accertata morosità intenzionale, maturata anche con altri operatori di comunicazioni elettroniche, avente i requisiti per l'iscrizione alla banca dati SIMOITEL.

2.4 Il Contratto si considera perfezionato nel momento in cui la Società comunicherà al Cliente l'accettazione della proposta (anche per via telematica, telefonica o via sms) o con l'attivazione del Servizio. Qualora l'attivazione o l'erogazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili alla Società, il contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità della Società nei confronti del Cliente, che sarà comunque tenuto alla restituzione del modem eventualmente già consegnato.

2.5 Oltre agli ulteriori eventuali requisiti indicati nel Contratto, l'attivazione del Servizio presuppone la disponibilità da parte del Cliente di un personal computer o altri dispositivi hardware o software idonei alla connessione, di modem, router o altri apparati compatibili con la connessione e col Servizio, e, ove tecnicamente previsto, di una linea telefonica idonea alla connessione (salvo che non sia stata scelta l'opzione Solo Dati).

2.6 Come dettagliato nel Contratto, il Servizio potrebbe non essere fruibile in caso di mancanza di elettricità e potrebbe essere incompatibile con: a) servizio 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, telealarmi, telesoccorso, POS, centralini. Inoltre, alcuni servizi aggiuntivi e alcune tipologie di chiamate verso numerazioni non geografiche o speciali potrebbero non essere disponibili. Inoltre, il Cliente dichiara di disporre di un servizio di telefonia mobile, offerto da un qualsiasi operatore mobile e prende atto che, nel caso di un eventuale indisponibilità del servizio, la propria linea mobile potrà essere utilizzata per chiamare le numerazioni associate ai servizi di emergenza.

2.7 Ove previsto dall'offerta commerciale, la Società può assegnare al Cliente una o più numerazioni telefoniche geografiche appartenenti al Piano di Numerazione Nazionale, oppure attivare il Servizio su numerazioni già attive con altri Operatori, previo espletamento delle procedure regolamentate di migrazione o number portability pura. Il Cliente si obbliga ad utilizzare la/le numerazione/i esclusivamente presso il luogo nel quale è attivato il Servizio e si assume fin d'ora ogni responsabilità a riguardo.

2.8 La disponibilità del Servizio richiesto è subordinata alla copertura geografica e alla effettiva disponibilità tecnica come indicato nel Contratto e nell'apposita sezione dei siti citati al punto 1.2.

2.9 Qualora il Cliente sia persona diversa dall'intestatario della linea telefonica sulla quale dovrà essere attivato il Servizio, è indispensabile la disponibilità della linea ed il consenso dell'intestatario della stessa.

2.10 La mancanza di uno dei requisiti indicati nei precedenti articoli 2.5, 2.6 e, 2.8 determina l'impossibilità di attivare il Servizio e concludere il Contratto, senza che alcuna responsabilità possa ascrivere alla Società e con obbligo per il Cliente di rimborsare i costi sopportati

dalla Società per la mancata attivazione.

2.11 I tempi di attivazione non potranno essere superiori a quelli indicati nella Carta dei Servizi. Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile alla Società, quest'ultima corrisponderà un indennizzo nella misura prevista dalla Carta dei Servizi.

2.12 Nel caso di richiesta del Servizio da parte di Cliente moroso, la Società può subordinare il perfezionamento del presente Contratto ovvero l'attivazione del Servizio al pagamento delle somme rimaste insolte. In quest'ultimo caso, il mancato pagamento delle somme insolte costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

3. Durata e Recesso

3.1 Il presente Contratto ha durata di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di attivazione del Servizio, se non diversamente previsto nelle specifiche condizioni dell'offerta commerciale, e successivamente si rinnoverà tacitamente a tempo indeterminato, salvo disdetta da notificarsi con le modalità indicate nella Carta dei Servizi, almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto stesso. Nel caso in cui il Cliente disdica il Contratto, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitata una commissione di importo quantificato secondo quanto indicato al successivo comma 3.2.

3.2 Il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione con almeno 30 giorni di anticipo con le modalità indicate nella Carta dei Servizi ed allegando una copia del suo documento di identità. Il Cliente potrà chiedere, inoltre, la migrazione verso altro operatore con le modalità e le tempistiche indicate sui siti citati al punto 1.2 o dal Servizio Clienti. Il recesso avrà efficacia dal momento in cui la Società abbia adempiuto a tutte le attività necessarie all'espletamento della relativa richiesta e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento della comunicazione del Cliente. Ai sensi della delibera AGCOM 307/23/CONS, per i contratti sottoscritti dopo il 3 gennaio 2024, in caso di recesso entro i primi 24 mesi di vigenza contrattuale, il Cliente dovrà corrispondere alla Società un contributo di disattivazione per il ristoro dei costi sostenuti, il cui valore è compreso tra Euro 0 e l'importo equivalente ad una mensilità di canone di servizio al momento della cessazione. Per i contratti sottoscritti in data precedente al 3 gennaio 2024, la Società si riserva di applicare detto contributo indipendentemente dal momento in cui interviene la richiesta di recesso. Tutti gli importi e le modalità di migrazione verso altro operatore, dettagliati per singola offerta commerciale, sono disponibili sui siti citati al punto 1.2.

3.3 In caso di conclusione del Contratto fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso, senza alcuna penalità e senza l'obbligo di corrispondere i costi di cui al precedente articolo 3.2, dandone comunicazione alla Società entro 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto mediante invio di lettera raccomandata A.R., o secondo le ulteriori modalità indicate nella Carta dei Servizi, restituendo, a propria cura e spese, l'eventuale apparato fornito, secondo le modalità ed i tempi indicati nell'offerta commerciale. In caso di mancata restituzione dell'apparato, troverà applicazione quanto disposto nel successivo articolo 6.3.

3.4 Nel caso in cui il Cliente richieda esplicitamente l'attivazione del servizio durante il periodo di 14 giorni sopra indicato, e successivamente eserciti il diritto di recesso, dovrà corrispondere alla Società i costi addebitati per il Servizio erogato fino alla data in cui abbia informato la Società della volontà di recedere. Inoltre, il rientro o il passaggio verso un altro operatore dovrà essere effettuato previa richiesta del Cliente di una nuova procedura di cambio operatore a sue spese. Il Cliente prende atto del fatto che l'attivazione del servizio mediante trasferimento da altro operatore comporta la cessazione del contratto con quest'ultimo e l'eventuale esercizio del diritto di recesso non comporta il ripristino automatico del precedente rapporto contrattuale cessato.

3.5 Nelle offerte a consumo, la Società avrà facoltà di recedere dal Contratto, 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 3 mesi.

3.6 In caso di cessazione, per qualsiasi motivo ed in qualsiasi momento, di un servizio per la cui funzionalità si sia resa necessaria l'installazione di un apparato, al Cliente verranno addebitati i relativi costi di disinstallazione indicati nell'offerta commerciale, oltre ai costi di disattivazione del servizio e di restituzione dell'apparato, ove fornito, indicati negli articoli 3.2 e 6.3.

3.7 In caso di clienti provenienti in migrazione da altro Operatore, la Società, prima della conclusione del contratto, fornirà al Cliente le dovute informazioni indicate in Carta dei Servizi. 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. 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.

4. Interventi presso la sede Cliente per la configurazione o manutenzione del servizio

4.1 Qualsiasi intervento tecnico relativo all'attivazione, alla configurazione e al funzionamento del Servizio ("Lavorazioni"), così come alla installazione, manutenzione e disinstallazione degli apparati, dovrà essere eseguito esclusivamente da personale autorizzato da la Società e secondo le indicazioni fornite dalla Società, 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 dalla Società ai locali nei quali deve essere effettuato l'intervento o a consentire l'accesso nelle eventuali aree comuni condominiali o di altro tipo nell'ambito delle quali sia tecnicamente necessario intervenire per espletare le Lavorazioni, dichiarando fin d'ora di disporre di tutte le necessarie autorizzazioni. In caso di rifiuto, la Società, previo avviso, può sospendere, a tutela del buon funzionamento della rete, la fornitura dei Servizi, fintanto che il Cliente non consenta l'accesso ai propri locali oppure procedere alla risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. Qualora il collegamento alla rete sia impedito da terzi

Smeraldo S.p.A. a socio unico

Sede legale: via Vincenzo Monti 8, 20123 Milano (MI), Italia | Capitale sociale Euro 100.000 i.v. | C.F. e P. IVA 14651010960

R.E.A. MI-2798328 | Iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 14651010960

Direzione e coordinamento: Canarino S.p.A. (C.F. e P. IVA 01317810115)

Tiscali e Linkem sono marchi concessi in licenza a Smeraldo S.p.A. a socio unico

che non consentono l'accesso e/o l'attraversamento alla loro proprietà, la Società non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuazione del collegamento. Il Cliente manleva fin d'ora la Società da ogni pretesa di terzi in merito alle Lavorazioni.

4.2 Per quanto concerne i servizi erogati su tecnologia FWA, la Società provvederà ad inviare il dispositivo di rete wireless presso l'Indirizzo di attivazione, salvo che il Cliente non abbia già ricevuto l'Apparato mediante consegna da parte di persona incaricata dalla Società. Per procedere all'attivazione dell'apparato e la fruizione del Servizio, il Cliente dovrà contattare il Servizio Clienti, o potrà procedervi in autonomia collegandosi al Captive Portal Linkem indicato nella documentazione contrattuale ed inserendo il Codice di Attivazione ricevuto via SMS ed il proprio codice fiscale. Seguendo le indicazioni che compariranno a video, il Cliente procederà all'attivazione dell'apparato e all'accesso al Servizio.

4.3 Salva ogni altra ipotesi, il Servizio non potrà essere attivato qualora l'indirizzo indicato dal Cliente come indirizzo di attivazione corrisponda ad una zona nella quale non sia disponibile il Servizio.

5. Corrispettivi e modalità di pagamento

5.1 Il Cliente si obbliga a corrispondere alla Società quanto previsto nell'offerta commerciale relativa all'opzione prescelta (compresi, ove previsti, il contributo a tantum per l'attivazione del Servizio e/o per l'installazione di apparati, i canoni o i corrispettivi per i dispositivi hardware o software, oltre ad eventuali contributi per lavorazioni specifiche richieste dal Cliente), oltre alle tasse e imposte, alle spese postali di spedizione della fattura, qualora previste, e ai costi per la consegna degli elenchi telefonici cartacei, ove l'abbia espressamente richiesta. L'elenco delle modalità di pagamento ammesse è indicato nella Carta dei Servizi, in ogni caso non è prevista la carta con codice iban (come definita da Banca d'Italia). I corrispettivi ricorrenti vengono calcolati su base mensile con cadenza mensile anticipata o bimestrale anticipata secondo quanto previsto dall'offerta commerciale. Per tutti i servizi a consumo la fatturazione è posticipata rispetto alla prestazione del relativo servizio, salvo quanto diversamente previsto nell'offerta commerciale. 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. I corrispettivi potranno prevedere, concordemente con l'opzione prescelta, dei canoni fissi, anche anticipati, 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, quali l'installazione presso la sede del Cliente di un apparato fornito dalla Società, i relativi costi di intervento e/o di installazione saranno interamente sostenuti dal Cliente secondo le condizioni economiche praticate dalla Società o dal terzo che effettua l'intervento/l'installazione.

5.3 In caso di mancato, o parziale, pagamento dei corrispettivi dovuti nei termini indicati nell'offerta commerciale, la Società addebiterà al Cliente interessi di mora nella misura pari al tasso legale aumentato di 5 punti percentuali e comunque non superiore al tasso determinato ai sensi della Legge 108/96. Inoltre, la Società avrà facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio decorso inutilmente un termine di 40 giorni dal ricevimento da parte del Cliente della diffida scritta di pagamento, inviata anche tramite e-mail o sms o altri sistemi di messaggistica ai recapiti forniti dal Cliente. Salvi i casi di sospetta frode, ripetuti ritardi nel pagamento o ripetuti mancati pagamenti, per quanto tecnicamente fattibile, sarà sospeso il solo servizio interessato dalla morosità. Qualora il Cliente non provveda al pagamento dell'importo di cui risulta debitore, la Società avrà facoltà, anche senza preavviso scritto (intendendosi come tale ogni comunicazione recepita dal Cliente su supporto durevole, incluse e-mail, sms ed ogni forma di comunicazione tecnologicamente compatibile con questa definizione), di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile, decorsi inutilmente ulteriori 30 giorni e fermi gli ulteriori rimedi di legge. In tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere alla Società gli importi dovuti relativamente al Servizio fino alla data dell'avvenuta risoluzione ai sensi del precedente art. 3.2. 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 del solo 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 5.4, sarà comunque dovuto il canone e i contributi eventualmente previsti.

5.4 La Società 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, la Società si riserva di sospendere il Servizio 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 8.5.

5.5 Per i soli Servizi erogati su tecnologia FWA, trascorsi 30 giorni dalla consegna dell'Apparato senza che il Cliente abbia provveduto a contattare il Servizio Clienti per procedere all'attivazione, o vi abbia provveduto in autonomia, il Cliente sarà tenuto a restituire alla Società, a propria cura e spesa, l'Apparato. Qualora il Cliente non provveda a tale restituzione, la Società avrà la facoltà di addebitare al Cliente medesimo un importo pari ad Euro 100. Esclusivamente per i Servizi 4G erogati tramite gli apparati specificati nell'offerta commerciale e forniti dalla Società in comodato d'uso, diventeranno di proprietà del Cliente a tutti gli effetti di legge al momento della cessazione del Contratto, anche in caso di recesso.

5.6 Il Cliente prende atto ed accetta che la Società si riserva di addebitare al Cliente il costo di Euro 2,50 per effetto di un bonifico bancario andato insoluto.

5.7 Come dettagliato nelle singole offerte commerciali, qualora il Cliente abbia usufruito di promozioni al momento dell'attivazione, la Società potrà richiedere il rimborso degli sconti usufruiti, nei limiti della normativa vigente.

5.8 Nei casi in cui il ritardo nell'erogazione dei servizi sia ascrivibile al Cliente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: documentazione per configurazione dei sistemi assente o incompleta, codici di portabilità non corretti o assenti, richieste di modifiche/deroghe post accettazione contrattuale), trascorsi 5 giorni lavorativi da espresso sollecito scritto – anche via e-mail e/o SMS – la Società avrà la facoltà di attivare il Servizio, anche in assenza di

configurazione specifica, e di avviare la fatturazione con conseguente addebito dei costi e dei canoni previsti contrattualmente.

5.9 Il Cliente decade da eventuali promozioni e sconti goduti in caso di mancato pagamento, totale o parziale, dei corrispettivi dovuti secondo il Contratto o di mancato o incompleto invio di documentazione necessaria al perfezionamento delle condizioni promozionali previste nell'offerta commerciale. In tali casi, le prestazioni rese verranno valorizzate e fatturate al Cliente al prezzo pieno dalla data di attivazione.

6. Fornitura degli apparati

6.1 La fornitura da parte della Società degli apparati necessari per l'erogazione del Servizio (es. modem, telefoni) avverrà secondo le condizioni indicate nell'offerta commerciale con le modalità della vendita, del noleggio, anche con canone anticipato, o del comodato. In caso di vendita con pagamento rateale, il contratto di vendita si intende concluso nel momento dell'accettazione scritta da parte della Società della proposta sottoscritta dal Cliente o, in mancanza, al momento della consegna dell'apparato. La proprietà dell'apparato, con tutti i rischi ed oneri correlati, si intende trasferita al Cliente al momento della consegna dello stesso. Salvo quanto diversamente indicato nell'offerta commerciale, il prezzo degli apparati verrà dilazionato in 24 rate. Salvo quanto diversamente indicato nell'offerta commerciale, la mancata attivazione del Servizio non comporta la risoluzione del contratto di acquisto dell'apparato anche ove il Cliente sia già in possesso dello stesso. La mancata restituzione dell'apparato entro 30 giorni dalla notifica di impossibilità di attivazione del Servizio sarà intesa come manifestazione di volontà del Cliente di acquistare comunque l'apparato stesso. In questo caso, la Società addebiterà i costi indicati nell'offerta commerciale o nell'apposita sezione dei siti citati al punto 1.2. In qualunque caso di cessazione anticipata del Contratto prima della scadenza delle rate indicate 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 gli apparati acquistati e le spese sostenute per l'installazione non sono rimborsabili al Cliente.

6.2 Ai sensi degli artt. 128 e ss. del D. Lgs. 206/05 e s.m.i. ("Codice del Consumo"), il Cliente ha diritto ad una garanzia legale di conformità di 24 mesi dalla data di consegna degli apparati e degli eventuali accessori ad essi funzionalmente collegati, a condizione che il difetto di conformità sia denunciato dal Cliente entro due mesi dalla scoperta. Gli apparati potrebbero inoltre essere coperti da una ulteriore garanzia convenzionale prestata dal produttore in base a quanto meglio specificato nell'offerta commerciale. La Società si obbliga alla riparazione o sostituzione, a propria discrezione, degli apparati che presentassero difetti di conformità; la sostituzione degli apparati, ove ritenuta necessaria dalla Società, verrà effettuata gratuitamente e direttamente al domicilio del Cliente. Sono ad esclusivo rischio del Cliente eventuali guasti degli apparati dovuti a cause imputabili a terzi e/o anche a forza maggiore o caso fortuito, nonché l'eventuale furto degli stessi. Il Cliente assumerà altresì ogni rischio relativo al loro perimento e non potrà darli in pegno, né lasciarli sequestrare o pignorare. Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare gli apparati ricevuti e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro perimento o deterioramento che ecceda l'uso normale. Per tutta la durata del Contratto, il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi per alcun titolo o causa gli apparati ricevuti e a non manometterli in qualsiasi modo. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento degli apparati, il Cliente è tenuto a dare immediata comunicazione alla Società con raccomandata con ricevuta di ritorno e non avrà diritto ad alcun rimborso qualora acquistato, e si obbliga a rimborsarne il prezzo residuo anche qualora noleggiato o posseduto in comodato.

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 alla Società gli apparati utilizzati. In caso di mancata restituzione, il Cliente dovrà corrispondere alla Società i costi indicati nell'offerta commerciale o nell'apposita sezione dei siti citati al punto 1.2.

6.4 La Società si riserva il diritto di fornire apparati differenti rispetto a quelli indicati nel Contratto e/o sostituirli quando ciò si renda opportuno per sopravvenute esigenze tecniche e/o per migliorare il Servizio.

6.5 Gli apparati non forniti dalla Società, che sono eventualmente utilizzati dal Cliente per la fruizione dei Servizi, devono essere muniti delle previste omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative nazionali ed 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.

7. Modalità di fornitura del Servizio, malfunzionamenti e reclami

7.1 La Società si impegna a fornire il Servizio nel rispetto di quanto stabilito nella Carta dei Servizi. Per i servizi di connettività, la qualità della connessione riportata nella descrizione delle singole offerte commerciali dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la sede cliente dalla centrale in cui è attestata la linea, il livello di congestione della rete Internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem o altro terminale utilizzato dal Cliente. Per i Servizi Dati e VoIP su tecnologia FWA, la velocità di navigazione in Internet effettiva per le singole offerte commerciali dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la congestione ed il traffico radiomobili nella specifica cella, il livello di congestione della rete Internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e dei dispositivi utilizzati dal Cliente. La Società potrà sospendere l'erogazione del Servizio, e, ove tecnicamente possibile, previo preavviso scritto, 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. Il Cliente riconosce ed accetta che l'effettiva velocità del collegamento dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità e configurazione geografica della rete di accesso e dell'impianto presso la sede del Cliente. Allo scopo di ottimizzare l'utilizzo della rete e fornire ai propri Clienti un servizio omogeneo e di qualità, la Società potrà effettuare adattamenti della banda con controllo della sua congestione ed utilizzo.

Smeraldo S.p.A. a socio unico

Sede legale: via Vincenzo Monti 8, 20123 Milano (MI), Italia | Capitale sociale Euro 100.000 i.v. | C.F. e P. IVA 14651010960

R.E.A. MI-2798328 | Iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 14651010960

Direzione e coordinamento: Canarino S.p.A. (C.F. e P. IVA 01317810115)

Tiscali e Linkem sono marchi concessi in licenza a Smeraldo S.p.A. a socio unico

7.2 Qualora il Cliente dovesse ravvisare il mancato rispetto da parte della Società dei livelli di qualità del Servizio pubblicati, dovrà presentare, nelle modalità previste nella Carta dei Servizi e sulla base delle misurazioni effettuate tramite il software gratuito e certificato dall'AGCOM scaricabile dal sito di AGCOM www.misurainternet.it, un reclamo circostanziato specificando l'utenza interessata, 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, il reclamo dovrà essere presentato entro 3 mesi dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce o, nel caso di reclamo relativo ad una fattura, entro 60 giorni dalla scadenza della fattura stessa.

7.3 La Società 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 sopravvenuta, ii) eventi atmosferici particolari, iii) guasti, saturazioni o sovraccarichi della rete di telecomunicazione oppure dei server e degli apparati di telecomunicazioni estranei alla Società, o, comunque, fenomeni di attenuazione dei segnali di rete, non dipendenti dalla Società iv) scorretta utilizzazione del Servizio da parte del Cliente o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature/impianti effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati dalla Società, v) malfunzionamento dei dispositivi del Cliente non forniti dalla Società oppure utilizzo del Servizio con dispositivi non compatibili o comunque non conformi alle caratteristiche previste dalla Società, 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 o gestori della rete di telecomunicazioni. In tali casi, la Società non sarà responsabile dei danni o delle perdite subite dal Cliente o da terzi.

7.4 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.

7.5 Gli apparati eventualmente forniti dalla Società sono coperti da garanzia del produttore e la Società declina ogni responsabilità in merito. In ogni caso, la Società declina ogni responsabilità nei casi di interventi sugli apparati effettuati dal Cliente o da personale non autorizzato dalla Società, manomissione o danneggiamento dei dispositivi, uso non conforme alle condizioni di utilizzo. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia, il Cliente dovrà dare tempestiva comunicazione al Servizio Clienti. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente dalla Società o presso centri di assistenza autorizzati dalla Società, che, a propria discrezione, potrà decidere se riparare o sostituire il dispositivo difettoso. Le spese di spedizione sono a carico del Cliente.

7.6 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. Inoltre, è responsabilità del Cliente prendere le misure di sicurezza che riterrà opportune per proteggere la propria rete da accesso esterno non autorizzato, configurando il modem dalle pagine di gestione; ad esempio, attraverso la modifica periodica della chiave di cifratura Wi-Fi, la modifica della modalità di cifratura, l'inserimento di un controllo di accesso alla rete, l'impostazione di una password di accesso alle pagine di gestione modem.

8. Uso improprio dei servizi, manleva e risoluzione del contratto

8.1 Il Servizio è fornito dalla Società per un uso privato e non professionale e/o commerciale. Ogni utilizzo commerciale e/o professionale del Servizio è da considerarsi anomalo. Il Servizio è fornito per un uso esclusivo e privato del Cliente, presso la sede di installazione del Servizio come indicata al momento della sottoscrizione del Contratto. Il Servizio può richiedere un codice di identificazione (User ID) e un codice di accesso (Password) nonché le credenziali necessarie per la configurazione e fruizione del servizio voce erogato con tecnologia VoIP. Il Cliente si impegna: (i) a custodire con diligenza la propria User ID e Password e le altre credenziali e ad impedirne l'uso da parte di terzi non autorizzati, (ii) ad informare tempestivamente la Società nel caso in cui terzi vengano a conoscenza di tali dati o li utilizzino. Il Cliente è responsabile per qualsiasi utilizzo del Servizio da parte di terzi tramite i suoi codici d'accesso o dei propri apparati.

8.2 Il Cliente si obbliga a non usare il servizio in un luogo diverso rispetto a quello di attivazione e a non spostare in altro luogo gli eventuali apparati forniti funzionali all'erogazione del Servizio. In particolare, il Cliente prende atto e specificamente accetta che è fatto divieto, ai sensi della normativa vigente, di utilizzo nomadico del servizio voce al di fuori del distretto di appartenenza, così come individuato dall'indirizzo di attivazione indicato nel Contratto. Non è consentito al Cliente di effettuare e ricevere telefonate, tramite il numero geografico e gli apparati forniti dalla Società, al di fuori del distretto individuato quale distretto di sua appartenenza.

8.3 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, così a cagionare danni o turbative al funzionamento di sistemi informatici o telematici, ad operatori di telecomunicazioni e ad altri utenti in genere e/o in modo lesivo di diritti altrui, norme di legge, diritti di proprietà intellettuale di terzi, diritti alla riservatezza, compiendo attività di spamming, phishing o simili, o, in ogni caso, in maniera difforme al Contratto, attività illecite o fraudolente inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, abusi o utilizzi impropri dei Servizi e/o di offerte associate ai Servizi poste in essere ai danni della Società o di terzi. Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne la Società e sue consociate, partecipate, controllanti e controllate, dipendenti, collaboratori e rappresentanti, da ogni pretesa, azione ed eccezione di terzi e da ogni conseguenza pregiudizievole - quali a titolo esemplificativo risarcimenti, spese legali, compensi stabiliti in via transattiva, sanzioni penali o amministrative o di altra natura - derivanti direttamente o indirettamente: i) dalla violazione da parte del Cliente e/o di terzi che abbiano avuto accesso ai Servizi o all'apparato fornito al Cliente, in connessione all'utilizzo dei Servizi o dell'Apparato, di disposizioni legislative e regolamentari e/o delle previsioni del Contratto; e/o ii) dalla manomissione da parte del Cliente e/o di terzi che abbiano avuto accesso ai Servizi o all'apparato fornito al Cliente, in connessione all'utilizzo

dei Servizi o dell'apparato, di diritti di terzi. La Società non sarà responsabile e a tal fine il Cliente espressamente manleva la Società per la violazione di diritti di terzi, inclusi quelli relativi alla proprietà intellettuale e/o industriale, posta in essere dal Cliente per il tramite dei Servizi.

Il Cliente garantisce che qualunque materiale o messaggio diffuso su internet non viola norme di legge o diritti di terzi, anche di proprietà intellettuale, è nella propria titolarità e/o disponibilità giuridica, non è diffamatorio, osceno, o contrario al decoro. Il Cliente si assume ogni responsabilità in tal senso obbligandosi a tenere indenne la Società. Il Cliente prende atto e accetta che la Società non esegue alcun controllo preventivo sull'utilizzo del Servizio e sul materiale e sulle comunicazioni pubblicati su internet. Il Cliente si obbliga a non divulgare, o rendere comunque accessibili a terzi, o altrimenti utilizzare, appropriarsi o sfruttare economicamente a proprio o ad altrui vantaggio, le informazioni di cui verrà a conoscenza in virtù del presente Contratto. I Servizi saranno utilizzati dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale della Società. Il Cliente prende atto del fatto che la Società è esclusiva titolare della documentazione e di ogni altra informazione fornita in occasione

o in esecuzione del Contratto e che gli è fatto espresso divieto di riprodurla, comunicarla, divulgarla o farne qualsiasi uso salvo i soli usi strettamente necessari alla fruizione dei Servizi. 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 incompatibile con un uso privato e personale (a titolo meramente esemplificativo, chiamate contemporanee dirette verso destinatari appartenenti a specifici archi di numerazione o verso lo stesso destinatario, generazione di un numero anomalo di chiamate brevi in arco di tempo limitato), o nel caso di segnalazione da parte della Pubblica Autorità o di terzi, la Società potrà sospendere, anche parzialmente il Servizio previo preavviso, ove possibile, anche a mezzo sms o e-mail. Resta, fermo il diritto della Società di invocare la risoluzione del Contratto ai sensi del successivo articolo 8.6 e l'esperimento di ogni ulteriore rimedio. Nel caso si verifichino volumi di traffico considerati anomali e/o incrementi anomali dei volumi di traffico rispetto al traffico pregresso del Cliente o si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per il Cliente, la Società, previa comunicazione a mezzo telefono o tramite altro strumento che riterrà più opportuno, potrà sospendere in via precauzionale il Servizio o componenti dello stesso, ferma restando la facoltà della Società di risolvere il Contratto. Nel caso in cui, nell'arco temporale di un mese, la parte tariffata a consumo superi Euro 100 (IVA inclusa), la Società, sospeso il Servizio, potrà inviare fattura anticipata al Cliente chiedendo il versamento di importo corrispondente al consumo effettuato. Il Servizio potrà essere ripristinato solamente dopo il pagamento di tale importo. In questo caso la Società, nella prima fattura disponibile e regolarmente emessa, provvederà ad addebitare a carico del Cliente il rimanente consumo del bimestre.

8.4 La Società potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, mediante comunicazione scritta inviata anche tramite 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, 2.7, 2.9, 5.5, 6.1, 6.2, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4 e 8.5. Resta in ogni caso salvo il diritto della Società di esigere i corrispettivi maturati per il Servizio fino alla data di risoluzione, oltre il risarcimento per il maggior danno.

8.5 Le caselle di posta elettronica eventualmente abbinate al Servizio, in caso di inutilizzo per un periodo superiore a 60 (sessanta) giorni, saranno automaticamente disattivate e il loro contenuto cancellato.

9. Vicende relative al contratto e disciplina del rapporto

9.1 La Società potrà modificare in qualsiasi momento il Contratto per sopravvenute esigenze tecniche economiche ed organizzative di carattere generale, o per mutamento della disciplina regolamentare

o normativa, dandone, con qualsiasi mezzo e anche tramite rimando ad apposita pagina web, comunicazione per iscritto al Cliente con un preavviso non inferiore a 30 giorni. In caso di modifiche peggiorative, il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità e nei termini previsti nella Carta dei Servizi e nella comunicazione di variazione unilaterale, comunque, non inferiori a 60 giorni; decorsi i termini previsti senza che il Cliente abbia esercitato il diritto di recesso, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.

9.2 Il Cliente non può cedere a terzi il Contratto. La Società potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi scaturenti dal Contratto. Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 c.c., presta sin d'ora il proprio consenso affinché la Società possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi, ivi inclusi i crediti ed ogni diritto da esso derivante.

9.3 Per tutto quanto non previsto dal Contratto e da altra normativa applicabile, si applicheranno le disposizioni del Codice Civile relative al contratto di somministrazione.

10. Legge applicabile e Foro competenze

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 normativa regolamentare tempo per tempo applicabile in materia di procedura di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di telecomunicazioni emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nonché alla Carta dei Servizi.

11. Comunicazioni

11.1 Ove non diversamente previsto nella documentazione di offerta o contrattuale specifica, tutte le comunicazioni postali dovranno essere inviate dal Cliente a Smeraldo S.p.A. - Ufficio Amministrativo, Località Sa Illetta S.S. 195 km 2,300 - 09123 - Cagliari per i

Smeraldo S.p.A. a socio unico

Sede legale: via Vincenzo Monti 8, 20123 Milano (MI), Italia | Capitale sociale Euro 100.000 i.v. | C.F. e P. IVA 14651010960

R.E.A. MI-2798328 | Iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 14651010960

Direzione e coordinamento: Canarino S.p.A. (C.F. e P. IVA 01317810115)

Tiscali e Linkem sono marchi concessi in licenza a Smeraldo S.p.A. a socio unico

servizi di rete fissa diversi da FWA; Smeraldo S.p.A. - Servizio Linkem Ufficio Amministrativo, Strada provinciale Bari-Modugno, 1 70132 Bari per i servizi FWA. Le comunicazioni dovranno essere inviate ai recapiti indicati nella Carta dei Servizi; per le comunicazioni diverse da recesso e disdetta, sarà disponibile il servizio di supporto on line all'indirizzo telematico indicato dalla Società.

11.2 Le comunicazioni al Cliente saranno effettuate ai recapiti comunicati nella scheda di adesione. La Società si riserva la facoltà di effettuare le comunicazioni via e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente, che si impegna a mantenere i propri dati sempre aggiornati.

INFORMAZIONI PER I CONSUMATORI NELLA FORNITURA DI SERVIZI IN CONFORMITA' AL CODICE DEL CONSUMO, AL CODICE DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE E ALLA DELIBERA AGCOM 307/23 CONS

Il Cliente dichiara che prima dell'acquisto del Servizio/Offerta prescelto/a ha preso attentamente visione del presente documento che riporta le informazioni precontrattuali relative al Servizio/Offerta e di avere quindi letto anche la descrizione e i dettagli presenti nella pagina dei siti citati al punto 1.2 dedicata all'acquisto del Servizio/Offerta prescelto/a. In particolare, il sottoscritto dichiara:

- a. di essere informato che ai sensi degli artt. 52 e seguenti del D. Lgs. 206/2005 e ss.mm. (Codice del Consumo) potrà recedere dal Contratto tramite una comunicazione da inviare all'indirizzo Smeraldo S.p.A. - Ufficio Amministrativo, Località Sa Illetta S.S. 195 km 2,300 - 09123 – Cagliari per i servizi di rete fissa diversi da FWA; Smeraldo S.p.A. - Servizio Linkem Ufficio Amministrativo, Strada provinciale Bari-Modugno, 1 70132 Bari per i servizi FWA, entro 14 giorni dal ricevimento dell'e-mail e/o lettera di accettazione da parte della Società della richiesta di attivazione del servizio, anche utilizzando il modulo presente sui siti citati al punto 1.2.
- b. che in caso di esplicita richiesta di attivazione del servizio durante il periodo di 14 giorni previsto alla precedente lettera a), qualora eserciterà il diritto di recesso dovrà corrispondere alla Società i costi per la fruizione del Servizio erogato fino alla data in cui abbia informato la stessa della sua volontà di recedere. Resta inteso che il rientro o il passaggio verso un altro Operatore dovrà essere effettuato previa richiesta del sottoscritto di una apposita procedura di cambio operatore a propria cura e spese;

- c. di prendere atto che, in caso di richiesta di migrazione o processo similare di cambio operatore, l'esercizio del diritto di recesso previsto alle precedenti lettere a) e b) dopo l'avvio del processo di cambio operatore potrebbe comportare la necessità di stipulare un nuovo contratto non essendo garantito il ripristino automatico della situazione contrattuale precedente;
- d. di aver preso attentamente visione delle caratteristiche principali del Servizio/ Offerta prescelto/a, indicato in dettaglio nel Contratto, comprensivo delle Condizioni Generali di Contratto e dell'offerta tecnico economica, nonché della descrizione, dei dettagli e delle limitazioni dell'Offerta presenti sui siti citati al punto 1.2;
- e. di aver preso visione del prezzo del Servizio/Offerta prescelto/a comprensivo/a delle imposte, indicato in dettaglio nelle Condizioni Generali di contratto e nelle condizioni economiche, nonché dei costi del Servizio/Offerta prescelto/a presente sui siti citati al punto 1.2;
- f. il Cliente dichiara altresì di avere letto attentamente le Condizioni Generali di Contratto, nelle quali sono indicati in dettaglio:
 - le modalità di pagamento del Servizio/Offerta richiesto;
 - le modalità e i termini di esecuzione del Servizio/Offerta richiesto;
 - la durata del contratto e le modalità per poter recedere nel caso in cui il contratto sia a tempo indeterminato o sia previsto un rinnovo automatico dello stesso;

Fermo restando il diritto di ripensamento entro i 14 giorni previsto dal Codice del Consumo, trascorso tale termine è possibile recedere dando comunicazione scritta alla Società mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento da inviarsi all'indirizzo Smeraldo S.p.A. - Ufficio Amministrativo, Località Sa Illetta S.S. 195 km 2,300 - 09123 – Cagliari per i servizi di rete fissa diversi da FWA; Smeraldo S.p.A. - Servizio Linkem Ufficio Amministrativo, Strada provinciale Bari-Modugno, 1 70132 Bari per i servizi FWA e con le altre modalità previste nella Carta dei Servizi;

- la gestione dei reclami e le modalità per accedere eventualmente alla procedura di conciliazione.

Il Cliente prende atto che la conferma dell'accettazione del Contratto sarà inviata dalla Società a mezzo e-mail o altro canale e che con gli stessi mezzi riceverà una comunicazione riepilogativa di tutte le relative informazioni, disponibili anche nell'area riservata.