

### 1) DEFINIZIONI

Ai fini del presente Contratto, i termini di seguito indicati, riportati nel testo con la lettera maiuscola, avranno il seguente significato, sia al singolare che al plurale:

- **BBBELL:** BBBell S.p.A. società con sede in Torino, Corso Svizzera n. 185, CAP - 10149, che fornisce Servizi di comunicazione elettronica.
- **CARTA DEI SERVIZI (CdS):** l'insieme degli obblighi, diritti e principi che regolano il rapporto tra l'Utente e BBBell, depositata presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e reperibile nel sito [www.bbbell.it](http://www.bbbell.it).
- **CODICE DEL CONSUMO:** D.Lgs. 206 del 06/09/2005 e s.m.i.
- **CODICE DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE:** D.Lgs. n. 259 del 01/08/2003 e s.m.i.
- **CONDIZIONI GENERALI:** le presenti Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i termini e le modalità dell'offerta dei Servizi di comunicazione elettronica dell'operatore BBBell, sia in fase di sottoscrizione del Contratto che successivamente, ognuno secondo quanto specificato nel relativo allegato tecnico-economico.
- **CONSUMATORE:** la persona fisica che utilizza o richiede il Servizio per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale o professionale.
- **CONTRATTO:** la proposta relativa ai Servizi BBBell, sottoscritta dall'Utente ed accettata da BBBell, le Condizioni Generali, la CdS, l'Offerta ed ogni altro allegato che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto sottoscritto con BBBell.
- **KIT DI INSTALLAZIONE:** l'insieme dei dispositivi e delle apparecchiature nonché delle istruzioni necessarie per la fruizione del Servizio.
- **LE PARTI:** BBBell e l'Utente congiuntamente.
- **OFFERTA:** il documento ove sono riportate le caratteristiche economiche e tecniche del Servizio, in generale, tutte le condizioni a cui lo stesso viene prestato.
- **PROPOSTA:** il documento debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente con allegata tutta la documentazione richiesta con cui quest'ultimo chiede a BBBell l'attivazione dei Servizi.
- **SERVIZI:** i prodotti ed i Servizi, business to business o business to consumer, prestati da BBBell.
- **UTENTE/CLIENTE:** la persona fisica o giuridica con sede in Italia che utilizza o richiede il Servizio per scopo commerciale o privato e che ha sottoscritto con BBBell il Contratto relativo all'offerta del Servizio BBBell.

### 2) OGGETTO

Le presenti Condizioni Generali regolamentano il rapporto tra l'Utente e BBBell per la fornitura del Servizio di cui alla proposta e relativa Offerta. BBBell fornirà i Servizi offerti solo previa sottoscrizione del Contratto con l'Utente, nelle modalità e termini indicati nel successivo articolo 3).

### 3) CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

L'Utente potrà richiedere la fornitura dei Servizi mediante consegna della proposta scritta all'agente di vendita incaricato da BBBell, Nel caso, invece, di stipula per telefono l'operatore di BBBell fornirà all'Utente, in modo chiaro e comprensibile, le seguenti informazioni:

- a) L'identità dell'operatore e le intenzioni della telefonata;
- b) Le proprie generalità o il codice identificativo dell'incaricato chiamante;
- c) Tutte le informazioni di cui all'art. 51), comma 4 e 5, del Codice del Consumo;
- d) La procedura da seguire per concludere il Contratto.

Se l'Utente accetta di concludere il Contratto, BBBell invierà, tramite mail o fax (con modalità non modificabili), la conferma dell'offerta, contenente tutte le informazioni, di cui agli artt. 48 e 49) del codice del Consumo e 98 quater decies del Codice delle Comunicazioni elettroniche, all'indirizzo comunicato dall'Utente.

Il contratto stipulato per telefono si intende immediatamente concluso.

In tutti i casi descritti, il Consumatore potrà comunque avvalersi del diritto di recesso entro 14 giorni come indicato al successivo art. 9.

La richiesta comporta l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto e costituirà proposta contrattuale a tutti gli effetti di legge.

Salvo il caso che precede, il Contratto si concluderà quando l'Utente riceverà l'accettazione scritta da parte di BBBell, ma si perfezionerà nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di quest'ultima che si riserva il diritto di comunicare l'attivazione nei modi che riterrà più opportuni.

BBBell adotta tutte le misure necessarie ad evitare la fornitura di Servizi in assenza di Contratto consapevolmente concluso dall'Utente, impegnandosi, in caso contrario, a non pretendere alcun corrispettivo o eventualmente a rimborsare le somme indebitamente incassate e quelle necessarie per il ripristino delle condizioni tecniche e commerciali preesistenti.

In ogni Contratto, resta espressamente convenuto che la consegna di qualunque apparecchiatura e/o kit di installazione non costituisce conclusione del Contratto.

BBBell si riserva il diritto di non concludere il Contratto nei casi in cui l'Utente:

- a) Non fornisca adeguata prova della propria identità, del proprio domicilio e/o della propria residenza, della propria qualità di rappresentante o mandatario e dei relativi poteri;
- b) Risultasse essere stato inadempiente nei confronti di BBBell in riferimento ad un precedente rapporto contrattuale o risulti comunque insolvente;
- c) Non disponga dei requisiti tecnici richiesti da BBBell;
- d) Risultasse condannato per reati di truffa o reati connessi con la criminalità informatica;
- e) Non fornisca, ove richiesto, le garanzie indicate al successivo articolo 12).

È facoltà dell'Utente richiedere, anche via telefono, a BBBell, in fase successiva, modifiche alle configurazioni tecniche indicate in fase di sottoscrizione del Contratto oppure la fornitura di Servizi aggiuntivi attraverso l'invio a BBBell di una modulistica a tal fine predisposta, con le modalità indicate nell'Offerta corrispondente.

### 4) FORNITURA DEI SERVIZI

BBBell fornirà all'Utente i Servizi indicati nella proposta alle condizioni previste nel Contratto, previa verifica in merito alla fattibilità tecnica del Servizio che verrà comunicata, in qualunque modo idoneo, da BBBell all'Utente entro 30 giorni dalla conclusione del Contratto.

I Servizi saranno erogati secondo standard qualitativi esposti nella CdS, salvo quanto indicato nelle presenti Condizioni Generali.

Salve altre ipotesi, BBBell potrà sospendere in ogni momento, in tutto o in parte, l'erogazione dei Servizi anche senza preavviso in caso di guasti alla propria rete.

In caso di manutenzione programmata, la sospensione del Servizio dovrà essere comunicata all'Utente con un preavviso di almeno 05 giorni rispetto alla data fissata per l'intervento.

L'Utente prende atto che le modalità di connessione alla rete BBBell potranno essere modificate al fine di migliorare la qualità del Servizio (ad es. aumento di banda, modifiche per esigenze determinate dall'evoluzione tecnologica, etc.).

L'Utente prende, infine, atto ed accetta che il Servizio BBBell è erogabile solo all'Utente che sia connesso alla rete attraverso le apparecchiature che si impegna ad utilizzare nel rispetto di quanto previsto all'art. 6) delle presenti Condizioni Generali di Contratto e a tutte le altre istruzioni impartite da BBBell.

### 5) PREDISPOSIZIONE DELLE APPARECCHIATURE

Ai fini dell'erogazione del Servizio di BBBell, potranno rendersi necessari degli interventi sulla rete di telecomunicazioni e/o l'installazione di apparecchiature.

Le relative attività potranno essere effettuate esclusivamente da un tecnico incaricato da BBBell, secondo quanto descritto nella proposta di Contratto. Resta espressamente convenuto che qualunque intervento tecnico di predisposizione ed installazione dei Servizi di BBBell, ove non diversamente previsto, dovrà essere eseguito da personale appositamente incaricato da BBBell. Quest'ultima, pertanto, non assume alcuna responsabilità per interventi, manutenzioni e manomissioni effettuati da soggetti non autorizzati e conseguenti difetti di funzionamento.

L'intervento di installazione tecnica consiste esclusivamente nelle attività necessarie per l'attivazione dei Servizi BBBell, restando esclusa, a titolo meramente esemplificativo, ogni attività di riparazione di guasti alle linee di telecomunicazioni, impianti elettrici o apparecchi telefonici, cablaggi o interventi hardware. La predisposizione degli apparati è indispensabile per garantire la fruizione dei Servizi BBBell e costituisce presupposto necessario per l'attivazione dei Servizi BBBell.

L'Utente prende atto che, per motivi tecnici, nel periodo tra la stipulazione del Contratto e l'installazione degli apparati non potrà usufruire del servizio BBBell. Nel caso in cui l'installazione venga eseguita da un tecnico incaricato da BBBell, l'Utente è obbligato a consentire, senza diritto ad alcun indennizzo o rimborso, l'accesso a BBBell, e/o l'attraversamento (anche sotterraneo) dell'immobile di sua proprietà per tutto quanto occorrente all'installazione delle apparecchiature e a loro tutela. Il Contratto non può perfezionarsi se chi lo richiede non consente il predetto accesso. Se l'installazione delle apparecchiature sia impedito da parte di terzi che non consentono l'attraversamento e/o l'accesso alla loro proprietà, BBBell non è responsabile per ritardi e/o revoca della richiesta di collegamento. L'Utente, inoltre, è tenuto a rispettare gli appuntamenti concordati con i tecnici; in caso di mancato intervento per causa non imputabile a BBBell, i costi sostenuti da quest'ultima per l'uscita a vuoto del tecnico saranno addebitati al Cliente secondo il tariffario presente sulla Carta dei Servizi.

BBBell provvederà all'installazione delle apparecchiature necessarie alla fruizione del Servizio, eseguendo gli interventi a tal fine necessari, secondo i prezzi indicati nel "Listino Lavori Aggiuntivi" o secondo il preventivo tecnico economico richiesto ed accettato dall'Utente.

In ogni caso, BBBell è responsabile per gli interventi di modifica dell'installazione delle apparecchiature che si rendessero necessari nei 180 giorni successivi alla data di installazione, restando espressamente esclusa ogni responsabilità per tutte le modifiche richieste dall'Utente oltre il suddetto termine, a mezzo di lettera raccomandata A.R. o PEC da inviare presso la sede legale della BBBell S.p.A.

### 6) ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Qualora l'area sia già sotto copertura tecnica del Servizio offerto da BBBell, il Servizio DATI sarà attivato entro 20 giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto completo di tutti i documenti a corredo, salvo il caso di impedimenti oggettivi non imputabili a BBBell. In caso contrario, il predetto termine si prolunga automaticamente a 90 giorni, scaduti i quali, in caso di impedimenti oggettivi che ostacolano l'attivazione, BBBell ne darà comunicazione al Cliente e lo stesso Contratto si risolverà di diritto per impossibilità a proseguire, rimanendo esclusa ogni responsabilità di BBBell in tal senso. Nel caso in cui, scaduti i 90 giorni, il Servizio sia attivabile con necessità di un periodo aggiuntivo di tempo per cause tecniche e/o amministrative, BBBell ne darà relativa comunicazione al Cliente e il Contratto proseguirà.

Tutte le apparecchiature, salvo diversa pattuizione contrattuale come indicata all'ultimo capoverso del presente articolo, saranno concesse all'Utente in comodato d'uso o noleggio. BBBell si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche degli apparati necessari alla fruizione dei Servizi. Le apparecchiature dovranno essere custodite dall'Utente con la massima diligenza. Questi assumerà ogni rischio inerente il loro deterioramento e non potrà darle in pegno, lasciarle sequestrare o pignorare, obbligandosi a rimborsare a BBBell ogni danno conseguente alla violazione del predetto impegno.

La sostituzione, la rimozione o la manutenzione degli apparati in comodato d'uso o noleggio potrà essere eseguita solo previa autorizzazione scritta di BBBell o da un tecnico da questa incaricato. BBBell ha il diritto di controllare lo stato delle apparecchiature fornite, esigendone in qualsiasi momento la restituzione, salvo il risarcimento del danno, nel caso in cui l'Utente, rendendosi inadempiente anche ad un solo obbligo del Contratto, abbia causato la risoluzione dello stesso.

L'Utente è tenuto a dare immediata comunicazione, mediante fax o raccomandata A.R. a BBBell, dello smarrimento, furto o manomissione delle apparecchiature da parte di terzi, inviando copia della denuncia alle Autorità competenti entro e non oltre n. 07 giorni dal loro verificarsi.

Alla fine del Contratto e in ogni altro caso di risoluzione, le apparecchiature dovranno essere restituite a BBBell perfettamente integre, a cura e spese dell'Utente. Ove l'Utente sia in grado di fare ciò autonomamente, dovrà spedire il Kit d'installazione presso la sede legale di BBBell o consegnarli presso i punti di raccolta autorizzati BBBell, avendo cura di indicare i propri riferimenti contrattuali. Diversamente potrà, previo pagamento delle relative spese meglio indicate nella CdS, beneficiare del Servizio di smontaggio e/o ritiro da parte di personale incaricato da BBBell. In caso di violazione del suddetto obbligo, entro 30 giorni dalla disattivazione del Servizio, BBBell potrà addebitare al Cliente il costo delle stesse il cui importo è meglio definito nella CdS, disponibile sul sito [www.bbbell.it](http://www.bbbell.it). BBBell ha piena facoltà di subordinare l'attivazione del servizio DATI al versamento di una somma a titolo di anticipo conversazioni, meglio indicata nell'offerta economica di riferimento. BBBell, nel rispetto della delibera AGCOM 348/18/CONS, relativa al "Modem libero", offre la possibilità al Cliente di avere accesso a Internet utilizzando un modem di sua libera scelta per tutte le tecnologie, fatta eccezione per quella FWA, in conformità alla restrizione prevista dall'Autorità. A tal proposito, BBBell indica al Cliente, qualora volesse avvalersi di un proprio modem, i parametri di configurazione degli stessi. Resta inteso che per il Servizio Voce, BBBell deve installare un apparato di sezionamento (eSBC -enterprise Session Border Controller) presso il Cliente come unico punto terminale della rete voce e di interconnessione alla rete BBBell.

### 7) LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

L'Utente prende atto ed accetta che BBBell non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del medesimo per la mancata disponibilità dei Servizi causati da: a) caso fortuito o forza maggiore, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, mancanza di portante, interruzione o sospensione di correnti agli apparati BBBell come pontanti, antenne master, centrali telefoniche, server; problemi collegati alle centrali e data center degli apparati BBBell; rottura della rete di trasporto quali rotture o danneggiamenti a cavi elettrici, fibre, antenne, tralicci o altro; creazione di impedimenti alla erogazione del Servizio fra l'antenna del Cliente e le Master di BBBell non dipendenti da quest'ultima, quali costruzioni o appositioni di edifici, alberi, ponteggi o altri mezzi anche temporanei, mezzi di qualsiasi genere che ostacolino o rendano impossibile il collegamento; imperfetta rice-trasmissione dei dati causata da fonti esterne, interferenze di ogni genere, condizioni atmosferiche avverse o ostacoli catastrofici naturali, guerre, epidemie, sommosse e scioperi, fulmini, incendi, esplosioni, ed ogni altro evento che fuoriesca dalla sfera di controllo di BBBell; b) manomissioni o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature in comodato o noleggio effettuati dall'Utente o da terzi non autorizzati da BBBell; c) errata utilizzazione del Servizio da parte dell'Utente; d) malfunzionamento dei terminali da parte dell'Utente, e) interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica, f) malfunzionamenti e/o interruzioni del Servizio derivanti da mancati adempimenti a carico dell'Utente in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed antinfurtiva; g) ritardata attivazione/manutenzione, interruzione totale o parziale dei Servizi (ad es. FTTH, FTTC, xDSL, Number Portability, etc.) forniti per il tramite di un operatore di telecomunicazioni terzo.

L'Utente riconosce e accetta che BBBell non controlla, né svolge in alcun modo attività a mezzo Internet e/o a mezzo di Servizi offerti da Internet, (quali per esempio Newsfeed) e che tutti i dati, le informazioni e il contenuto dei Servizi sono offerti e resi accessibili o disponibili da terzi, con i quali l'Utente dovrà avere contatti diretti al fine di usufruire degli stessi. BBBell, non garantisce, quindi, in alcun modo, né espressamente né implicitamente, né fornisce assicurazione alcuna in merito ai dati, informazione/i, contenuto/i e ai servizi offerti o resi disponibili e accessibili su Internet. BBBell, pertanto, non sarà responsabile in alcun modo né dell'uso che l'Utente farà di tali dati, informazione/i, contenuto/i e Servizi offerti e resi disponibili e accessibili su Internet né della veridicità degli stessi.

L'Utente dovrà informare, prontamente, BBBell riguardo ogni contestazione pretesa o procedimento avviato da terzi circa l'uso del Servizio di cui venisse a conoscenza, obbligandosi, in caso di omissione di informativa, a risarcire tutti i danni che BBBell dovesse subire per effetto della mancata tempestiva comunicazione.

È esclusivo onere dell'Utente quello di inviare, con lettera raccomandata A.R., al precedente Operatore, la comunicazione di disdetta del Servizio, richiedendo contemporaneamente la cancellazione della numerazione sulla centrale di appartenenza, dopo l'attivazione del servizio di Number Portability.

L'Utente mantiene il diritto di richiedere la portabilità, sia da terzi fornitori verso BBBell, sia da BBBell verso terzi fornitori, entro 60 giorni dalla cessazione del contratto con l'operatore di provenienza.

### 8) OBBLIGHI DELL'UTENTE

L'Utente assume ogni responsabilità per l'utilizzo di terminali collegati alla rete BBBell che siano sforniti di omologazione o autorizzazione in base alle norme di legge in vigore, per manomissioni o interventi sulle modalità di erogazione del Servizio effettuati dal medesimo o da terzi non autorizzati da BBBell, per il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio, impegnandosi a tenere indenne BBBell da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere sollevata da terzi nei confronti di BBBell. Per tali motivi BBBell potrà in qualunque momento sospendere, anche senza preavviso, i Servizi, qualora detto uso produca danni o molestie a terzi o sia in contrasto con le norme di legge in vigore, salvo in ogni caso ogni ulteriore azione di legge.

L'Utente ha facoltà di richiedere variazioni tecniche al Contratto in essere mediante richiesta scritta da inviare a mezzo fax, e-mail o telefono, chiamando il Servizio clienti. Resta espressamente convenuto che non sarà possibile eseguire variazioni contrattuali nel caso in cui il Servizio non sia stato attivato o non sia ancora stata conclusa una precedente variazione contrattuale.

L'Utente è responsabile dei dati e delle informazioni conferite a BBBell; qualora vi siano variazioni di tali informazioni, l'Utente si obbliga a comunicarle a BBBell nel termine di 30 giorni, come a trasmettere i documenti rinnovati qualora cessino la propria validità in costanza di contratto (es. carta d'identità e altri documenti identificativi del titolare del contratto).

### 9) DURATA E RECESSO

Il Contratto, salvo quanto previsto al precedente punto 3) e salvo quanto diversamente indicato nella offerta dell'Utente, è a tempo indeterminato. L'Utente potrà recedere dal Contratto in qualunque momento con preavviso di almeno 30 giorni da comunicare con lettera raccomandata A.R. da inviare a BBBell S.p.A., c.so Svizzera 185 - Torino, CAP - 10149, via Fax al n. 011-7419142 o via PEC all'indirizzo [amministrazione@pec.bbbell.it](mailto:amministrazione@pec.bbbell.it). In tale caso, l'Utente è, comunque, tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito ed il canone relativo all'ultimo mese di Servizio, ma non dovrà corrispondere alcun ulteriore costo e/o penale.

Qualora il Contratto preveda un impegno minimo, il Contratto non potrà avere una durata iniziale superiore a 24 mesi. BBBell garantisce agli Utenti la possibilità di aderire ad almeno un Contratto che preveda una durata iniziale massima di 12 mesi. Quanto detto si applica qualora l'Utente abbia sottoscritto un "contratto per adesione" e, in ogni caso, qualora l'Utente sia un Consumatore.

In tal caso, BBBell avviserà gli Utenti dell'approssimarsi del termine con almeno 30 giorni di anticipo, rispetto alla scadenza del predetto termine iniziale e della possibilità di dare disdetta alla prima scadenza senza penali. Qualora il Cliente receda prima della durata di impegno minimo, BBBell potrà richiedere il pagamento delle spese giustificato dai costi sostenuti, quali a titolo esemplificativo, i costi di disattivazione, quantificati in base al servizio erogato, sommati eventuali sconti o promozioni applicati al momento della stipula del Contratto ed i cui valori verranno calcolati nel rispetto della delibera 487/18/CONS.

Se l'Utente intenderà recedere parzialmente dai Servizi erogati da BBBell dovrà effettuare una richiesta scritta di variazione con le modalità indicate all'art. 8) delle presenti condizioni. In tale circostanza il Contratto resterà valido ed operante per i restanti Servizi, qualora tecnicamente possibile.

Salvo quanto sopra convenuto, nel caso in cui il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali in presenza di un agente BBBell, mediante consegna della proposta sottoscritta dal Consumatore o sia stata stipulata a distanza con invio della proposta a BBBell nelle modalità di legge, questi potrà recedere, dandone comunicazione a BBBell con lettera raccomandata A.R., entro 14 giorni solari dalla conclusione del Contratto ai sensi dell'art. 3), impregiudicato, comunque, il diritto di BBBell di addebitare i costi sostenuti per l'attivazione e l'utilizzo dei Servizi oltre le relative spese.

Nel caso, invece, la Proposta sia il risultato di una valutazione con il Cliente, quest'ultimo è consapevole ed accetta che tale accordo, non rientrando nella categoria dei contratti per adesione, prevede termini di durata, recesso, costi addebitabili in caso di recesso disciplinati espressamente nel Contratto.

### 10) RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE E LIMITAZIONI D'USO

Il Cliente è titolare delle informazioni diffuse tramite l'utilizzo dei Servizi, assumendosi ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle stesse, con espresso esonero di BBBell da ogni responsabilità ed onere di accertamento al riguardo. L'Utente, pertanto, si impegna a tenere indenne e manlevare BBBell da qualunque perdita, danno, onere o spesa (ivi comprese quelle legali) che dovesse subire per effetto della violazione del suddetto obbligo. L'Utente assume, inoltre, la completa responsabilità della correttezza delle informazioni tecniche fornite a BBBell.

L'Utente riconosce ed accetta che l'uso dei Servizi avverrà nel pieno rispetto della legge italiana e delle norme comunitarie e di quelle internazionali eventualmente applicabili ivi inclusi eventuali codici di Autodisciplina.

L'Utente garantisce che ogni propria informazione fornita, per essere resa disponibile a terzi attraverso il Servizio, è veritiera e non viola i diritti dei terzi, né è, a titolo esemplificativo, diffamatoria, ingannevole, oscena o indecente.

L'Utente garantisce che l'uso dei Servizi non viola alcuna norma in materia di concorrenza o di essere il legittimo proprietario o rappresentante dei prodotti che eventualmente venissero messi a disposizione di terzi attraverso i Servizi di BBBell.

L'Utente riconosce ed accetta che ogni diritto di proprietà industriale ed intellettuale, inerente il Servizio e/o le apparecchiature, è di proprietà di BBBell.

Qualora BBBell mettesse a disposizione dell'Utente opere dell'ingegno di terzi, quest'ultimo si impegna ad utilizzarle nel pieno rispetto delle condizioni del legittimo titolare, manlevando BBBell da qualunque conseguenza pregiudizievole.

L'Utente prende atto ed accetta che, sottoscrivendo il Contratto e accettando le presenti Condizioni Generali, acquista il diritto di utilizzare i Servizi richiesti e concessi da BBBell per le sole finalità per cui sono stati messi a disposizione ed in conformità a quanto specificato nell'offerta e nel Contratto, restando espressamente vietato ogni diverso uso degli stessi.

È fatto espresso divieto all'Utente di riprodurre copiare, distribuire i Servizi e le informazioni rese disponibili attraverso i Servizi BBBell. I segni distintivi BBBell sono di proprietà esclusiva della società BBBell: è pertanto vietata ogni riproduzione o utilizzo anche solo parziale.

Tutti gli altri eventuali marchi o segni distintivi visibili attraverso i Servizi BBBell sono nella legittima disponibilità di BBBell o in proprietà dei rispettivi titolari e ne è vietata ogni forma di utilizzo e riproduzione.

### 11) CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'Utente sarà tenuto a versare a BBBell gli importi ed i prezzi relativi alle Offerte scelte, secondo le modalità del presente articolo.

I corrispettivi, a cui verrà applicata l'IVA dovuta, verranno fatturati, salvo casi particolari, con cadenza bimestrale anticipata. La prima fattura comprenderà il costo di installazione e/o attivazione, il rateo del mese in corso ed il primo bimestre anticipato.

Qualora l'importo della fattura sia inferiore ad € 50 verranno addebitate altresì le spese amministrative di gestione d'incasso secondo il tariffario presente sulla Carta dei Servizi. La fatturazione inizia dalla data di attivazione dei Servizi. Ogni fattura sarà disponibile in forma elettronica sul portale di BBBell, con un preavviso di almeno 15 giorni dalla data di scadenza del pagamento. Per poter scaricare il documento, con il relativo traffico telefonico, l'Utente dovrà registrarsi all'indirizzo <https://clienti.bbbell.it>.

Qualora l'Utente richieda la spedizione della fattura in formato cartaceo, BBBell addebiterà il relativo costo di invio, alle condizioni economiche dettagliate nella CdS, pubblicata sul sito [www.bbbell.it](http://www.bbbell.it).

La modalità di pagamento standard sarà quella di addebito in conto corrente (SEPA -SDD) bancario o postale per la quale BBBell ha ricevuto apposito mandato all'incasso da parte dell'Utente; in alternativa, sarà possibile effettuare il pagamento con carta di credito. In caso di diversa modalità di pagamento, a garanzia del corrispettivo dovuto, BBBell potrà chiedere una somma di denaro pari all'importo lordo di n. 02 mensilità dei Servizi oggetto del Contratto; tale somma sarà restituita all'Utente entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del Contratto, in conformità dell'art. 1851 del Codice Civile, con la conseguente facoltà per BBBell di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dall'Utente.

BBBell potrà richiedere la prestazione di idonei mezzi di garanzia alternativi al precedente.

In ogni caso, il deposito cauzionale dovrà essere versato prima dell'attivazione del Servizio, al momento della ricezione della relativa fattura.

Le prestazioni saranno fatturate con indicazione delle singole voci di costo sulla base della tipologia dei Servizi scelti.

BBBell potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti condizioni, per i seguenti giustificati motivi: i) per ragioni relative all'ammmodernamento tecnico delle strutture di produzione o di commercializzazione; ii) per mutamenti delle condizioni di mercato o della disciplina regolamentare o normativa che incidano sull'equilibrio economico del Servizio; iii) per contrastare fenomeni di frode e/o abuso del servizio e/o che mettano a repentaglio la sicurezza delle reti. Dei motivi che giustificano le modifiche del contratto, condizioni economiche incluse, oltre che della data di entrata in vigore delle stesse, l'Utente verrà informato in dettaglio, con preavviso non inferiore a giorni 30, mediante apposita comunicazione.

In caso di variazione delle condizioni contrattuali, è fatto salvo il diritto dell'Utente di recedere entro 60 giorni dalla comunicazione scritta, senza applicazione di penale alcuna. Sono escluse: le modifiche migliorative (come indicato al precedente art. 4) che, essendo esclusivamente a vantaggio dell'utente finale, non comporteranno alcun effetto negativo su di esso; le modifiche imposte dalla legge (es. aumento dell'IVA).

Nel caso in cui l'Utente che ha esercitato il diritto di recesso chiede, contestualmente, il passaggio ad altro operatore, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio, si applicheranno le condizioni prevalenti alle modifiche. Nel caso in cui BBBell non riesca ad impedire l'applicazione delle modifiche, provvederà tempestivamente a stornare o rimborsare le somme addebitate o incassate in virtù delle modifiche contrattuali.

Il pagamento delle fatture dovrà essere eseguito per l'intero importo fatturato a 30 giorni data fattura. In caso di contestazione, l'Utente potrà attivare la procedura di reclamo ed ogni altro strumento di legge in vigore, restando, comunque, obbligato al pagamento, nei termini contrattuali, degli importi non contestati.

Salvo quanto testé indicato, in caso di ritardo nei pagamenti, BBBell addebiterà all'Utente "buon pagatore" (colui che negli ultimi 12 bimestri abbia puntualmente pagato tutte le bollette) gli interessi legali per i primi 10 giorni di ritardo ed un'indennità di mora pari al T.U.R. maggiorato di 3,5% per i giorni successivi, mentre addebiterà all'utente "cattivo pagatore" l'interesse di mora, come sopra indicato, dalla scadenza del debito sino al saldo.

BBBell addebiterà comunque all'Utente le ulteriori spese sostenute in relazione a comunicazioni di sollecito e spese postali, meglio indicate nella CdS.

Decorso inutilmente il termine di pagamento di cui sopra, BBBell, trascorsi ulteriori 5 giorni, potrà sospendere l'erogazione del Servizio, senza ulteriore preavviso, per un periodo di 15 giorni, decorso inutilmente il quale il Contratto si intenderà risolto di diritto, senza necessità di ulteriori comunicazioni.

Nel caso in cui l'Utente provveda al pagamento dello scaduto, ad incasso ricevuto il Servizio verrà riattivato immediatamente, senza oneri aggiuntivi.

Perdurando la morosità, l'Utente sarà tenuto, invece, a rimborsare, al ricevimento della fattura, il costo di attivazione, prima d'ora non addebitato, nella misura indicata espressamente nell'Offerta, in misura proporzionale al periodo di tempo intercorrente tra la data di risoluzione del Contratto e la scadenza del termine finale pattuito.

Sarà eventualmente a carico dell'Utente il costo di disinstallazione degli apparati in comodato d'uso o noleggio, secondo le tariffe di cui alla CdS.

Qualunque onere fiscale derivante dal presente Contratto è a carico dell'Utente.

È salvo, in ogni caso, il diritto di BBBell di richiedere all'Utente, anche in caso di semplici ritardi o irregolarità nei pagamenti, la concessione di idonee garanzie per il pagamento del volume di traffico rilevato che dovranno essere versate al momento della ricezione della relativa fattura.

### 12) TRAFFICO ANOMALO E GARANZIE

Nel caso in cui siano rilevati volumi di spesa anomali rispetto al consumo medio dell'Utente o qualunque tipo di consumo anomalo rispetto ai Servizi erogati, BBBell si riserva il diritto di inviare una fattura anticipata e/o sospendere in tutto o in parte il Servizio e/o di recedere con effetto immediato dal Contratto. In tale circostanza, BBBell provvederà alla riattivazione del Servizio non appena l'Utente abbia pagato il corrispettivo richiesto o prestato le idonee garanzie richieste.

Qualora la sospensione del Servizio sia stata causata dal comportamento dell'Utente, questi dovrà rimborsare a BBBell tutti i costi necessari per la riattivazione del Servizio. I Clienti che svolgono attività di invio massivo di comunicazione, di call center, sondaggi, pubblicità, telemarketing non possono, in ogni caso, usufruire di una opzione Flat.

### 13) RECLAMI

L'Utente che vuole presentare una rimostranza dovrà:

- aprire una segnalazione (es. malfunzionamento del Servizio, fattura non corretta, ...) al reparto di competenza telefonicamente o via e-mail, ai recapiti disponibili sul sito BBBell, sulla fattura o sulla CdS;
- inoltrare, qualora insoddisfatto, reclamo formale seguendo la procedura indicata dalla CdS alla sezione "Gestione reclami e tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie";
- ricorrere, qualora ritenga l'esito del reclamo non soddisfacente, al tentativo obbligatorio di Conciliazione come meglio specificato sulla CdS BBBell.

BBBell darà riscontro ai reclami nei termini fissati nella CdS.

### 14) CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

BBBell si riserva il diritto di risolvere il presente Contratto ai sensi e per gli affetti di cui all'art. 1456 c.c. nei casi di inadempimento agli obblighi di cui agli artt. 7) e 8) delle presenti Condizioni Generali, previo invio di comunicazione con lettera raccomandata A.R. o PEC, salvo il diritto all'incasso delle somme fatturate e/o comunque dovute alla data di risoluzione, oltre al risarcimento dei danni patiti e patendi.

### 15) IMPOSSIBILITÀ SOPRAVVENUTA

Il presente Contratto dovrà ritenersi risolto di diritto, ai sensi dell'art. 1463 c.c., nel caso in cui, successivamente alla sua conclusione, sopravvengano dei fatti indipendenti dalla volontà di BBBell che rendano impossibile l'erogazione o la continuazione del Servizio. In tale caso spetterà a BBBell informare prontamente l'Utente dell'impossibilità sopravvenuta della prestazione.

### 16) RESPONSABILITÀ DI BBBELL

BBBell è responsabile nei confronti dell'Utente per l'inadempimento ai propri obblighi contrattuali e per il mancato rispetto degli standard qualitativi indicati nella propria CdS. In caso di disservizi, BBBell corrisponderà gli eventuali indennizzi in base a quanto previsto dalla CdS. BBBell è responsabile nei confronti dell'Utente per tutti gli interventi di manutenzione ordinaria sulle apparecchiature in comodato d'uso o noleggio che si rendessero necessari ed indispensabili per la corretta fruizione del Servizio. È espressamente esclusa ogni responsabilità per interventi manutentivi straordinari che dovranno essere oggetto di specifica quantificazione economica.

Ai sensi della Delibera 244/08/CSP, qualora, nel caso di Servizio dati non siano rispettati i termini di banda garantita (MCR), l'Utente potrà inviare il certificato attestante la misura effettuata, nel caso di linee misurabili, rilasciato per conto dell'Autorità tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it).

### 17) CESSIONE DEL CONTRATTO

BBBell, previa verifica ed espressa accettazione, acconsente alla cessione del Contratto ex art. 1406 e segg. c.c., dichiarando espressamente di non liberare il cedente. L'Utente acconsente espressamente alla cessione del Contratto da BBBell a terzi.

### 18) FORO COMPETENTE

L'offerta, il Contratto e le Condizioni Generali sono regolate dalla legge italiana. Per ogni controversia inerente all'interpretazione, la validità o l'esecuzione del presente Contratto è competente il Foro di Torino; nel caso in cui l'Utente sia un consumatore come individuato dal Codice del Consumo è competente il Foro di residenza o di domicilio elettivo di quest'ultimo.

Per il tentativo obbligatorio di risoluzione delle controversie si rimanda alla Carta dei Servizi.

### 19) INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'informativa sul trattamento dei dati personali è consultabile sul sito internet di BBBell all'indirizzo: [www.bbbell.it/privacy](http://www.bbbell.it/privacy).

### 20) DISPOSIZIONI FINALI

Le presenti Condizioni Generali, unitamente al Contratto e agli allegati, costituiscono l'unica regolamentazione del rapporto con l'Utente, dovendosi considerare superato ogni precedente accordo. L'Utente accetta di sottoscrivere le presenti Condizioni Generali anche qualora siano già state sottoscritte per ogni servizio da postazione fissa eventualmente già contrattualizzato, pertanto, dalla data di sottoscrizione delle stesse, al rapporto tra il Cliente e BBBell si applicheranno le presenti Condizioni Generali per tutti i servizi da postazione fissa in essere nella misura in quanto applicabili al singolo servizio.

### Accettazione delle Condizioni Generali di Contratto servizi da postazione fissa

L'Utente dichiara di averle ricevute, lette e accettate. Le stesse si applicano ad ogni Servizio da postazione fissa, pertanto, l'Utente dovrà sottoscriverle nel caso di acquisto di qualsiasi servizio fisso BBBell.

L'Utente dichiara altresì di aver preso visione della Sintesi Contrattuale disponibile sul sito BBBell all'indirizzo <https://www.bbbell.it/sintesi-contrattuali/> e di averne scaricato una copia da conservare insieme alla propria documentazione.

**Nome e Cognome leggibili del cliente** \_\_\_\_\_

**Data e Firma leggibili** \_\_\_\_\_

L'Utente dichiara, espressamente, di aver letto le Condizioni Generali di Contratto sopra riportate e di approvare specificatamente per iscritto, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c., i seguenti articoli delle Condizioni Generali di contratto: 3 (Conclusione Contratto), 4 (Fornitura dei servizi), 5 (Predisposizione delle apparecchiature), 6 (Attivazione dei servizi), 7 (Limitazioni di responsabilità), 8 (Obblighi dell'Utente), 9 (Durata e recesso), 10 (Responsabilità dell'Utente e limitazioni d'uso), 11 (Corrispettivi e modalità di pagamento), 12 (Traffico anomalo e garanzie), 13 (Reclami), 14 (Clausola risolutiva espressa), 16 (Responsabilità Di BBBell), 17 (Cessione del Contratto), 18 (Foro competente) e 20 (Disposizioni finali). Dichiara, inoltre, di aver preso visione della **Carta dei Servizi** e dell'**Informativa Clienti sul trattamento dei dati personali** disponibili entrambi al link [www.bbbell.it](http://www.bbbell.it)

**Data e Firma leggibili** \_\_\_\_\_

**CONDIZIONI PARTICOLARI INTEGRATIVE – BBALARM****1) OGGETTO**

Le presenti Condizioni Particolari si applicano al Servizio BBBell denominato "BBAlarm" il quale offre ai Clienti un servizio in abbonamento di antifurto e antintrusione con gestione diretta da una applicazione mobile ("App"). Alla versione base di tale Servizio possono essere aggiunte le seguenti funzionalità: Servizio SOS, Domotica, Videosorveglianza, Telegestione e Controllo. Per usufruire del Servizio, l'utenza deve essersi già dotata di una connessione BBBell o deve sottoscrivere un contratto per usufruire di una linea dati nel medesimo sito, immobile, locale ove è richiesta l'attivazione di BBAlarm.

Si precisa che BBAlarm non è un sistema dotato di centrale operativa allarmi, non effettua un controllo a distanza attraverso immagini o controllo video e non effettua ispezioni esterne tramite guardia giurata. Per questo motivo, gli *alert* che arrivano al Cliente gestiti tramite App e le chiamate automatiche ai numeri telefonici indicati dal Cliente in fase di installazione non sono controllate da BBBell il quale non potrà intervenire o far intervenire le forze dell'ordine o altri servizi di emergenza.

Per quanto non espressamente previsto nelle presenti Condizioni, si applicano gli articoli 2, 3, 4, 5, 6, 8, 10, 11, 14, 15, 17, 18, 19, 20 delle Condizioni Generali che allo scopo devono essere sottoscritte dal Cliente. Fatta salva l'applicazione degli articoli citati, resta inteso che BBAlarm non è un servizio di comunicazione elettronica e, pertanto, non si applicherà la relativa disciplina di cui alle ulteriori disposizioni delle Condizioni Generali qui non esplicitamente richiamate che si applicheranno agli altri Servizi da postazione fissa nei termini di cui alle Condizioni applicabili ad ogni Servizio.

**2) APPARATI**

Salvo quanto previsto in merito al comodato d'uso degli apparati all'articolo 6 delle Condizioni Generali si specifica che con BBAlarm è inclusa la garanzia del produttore di 24 mesi per gli apparati forniti e installati da BBBell, pertanto, è prevista la riparazione o la sostituzione degli stessi in caso di guasto o malfunzionamento. Resta esclusa la riparazione o la sostituzione compresa in garanzia in caso di fatto doloso del Cliente o di terzi. In tale ultimo caso, BBBell comunicherà il preventivo di riparazione e/o sostituzione che sarà eseguita solo dopo espressa approvazione del Cliente stesso. È onere del Cliente verificare se l'installazione, l'attivazione, il mantenimento degli apparati siano soggetti al rilascio di autorizzazioni, permessi da parte di terzi o dell'autorità e se gli stessi Apparati siano collocati in maniera compatibile nel rispetto dell'immobile ove sono ubicati, del condominio, dei diritti degli altri eventuali condomini, della legge e/o dei provvedimenti amministrativi locali o nazionali. Qualora siano sollevate contestazioni in tal senso, il Cliente è tenuto a manlevare BBBell da ogni pretesa e conseguenza che ne dovesse derivare.

Il "KIT Base" in comodato d'uso comprende, salvo modifiche indicate nell'offerta tecnico-economica: Centrale 96 zone (per cui è indispensabile la disponibilità di una presa di tensione 220 V in prossimità della stessa); SIM BBBell; Telecomando Remoto 4 tasti; n. 3 Tag Portachiavi di Prossimità; Rilevatore PIR 15 mt.; Contatto magnetico porte e finestre a 2 ingressi. L'utilizzo di apparati diversi da quelli concessi da BBBell non consentirà l'utilizzo del Servizio. Le batterie non sono fornite da BBBell. Con riferimento alla SIM BBBell, quest'ultima è una SIM *inside machine* ciò significa che viene installata all'interno dell'apparato di antifurto per permettere le chiamate d'emergenza ai numeri che verranno indicati dal Cliente stesso, per permetterle l'efficiente utilizzo, la SIM non può essere estratta dall'apparato all'interno del quale è inserita. La SIM non può essere distrutta, manomessa, modificata, usata per altri scopi se non per quelli espressamente previsti da BBAlarm. Nel caso di utilizzo differente e/o fraudolento, il Cliente sarà responsabile della propria condotta e dell'uso della SIM e terrà indenne e manlevata BBBell da ogni conseguenza pregiudizievole.

Oltre agli apparati inclusi nel KIT Base, il Cliente potrà acquistare apparati e strumenti aggiuntivi. BBBell è un distributore di apparati di altro produttore e/o importatore.

In caso di vendita, il pagamento del prezzo degli apparati avverrà nella modalità selezionata nell'offerta dal Cliente, in caso di pagamento rateizzato, la mancata corresponsione da parte del Cliente, anche di un solo importo, darà a BBBell il diritto a esigere l'intero prezzo pattuito per la vendita.

Nel caso di vendita, BBBell garantisce che gli apparati sono coperti da garanzia di legge del produttore per 12 mesi; in caso di guasto durante questo periodo, il Cliente invierà il dispositivo guasto a BBBell ai fini della sua riparazione e/o sostituzione. Per i guasti non coperti da garanzia (per esempio dolo o incuria) o a garanzia scaduta, BBBell comunicherà il preventivo di riparazione e/o sostituzione che sarà eseguita solo dopo espressa approvazione del Cliente stesso.

**3) APP SMARTPHONE**

Il Cliente potrà gestire da remoto le funzionalità di BBAlarm e dei relativi dispositivi tramite l'App del produttore. BBBell non ha alcuna responsabilità e controllo dell'App. Per usare l'App, il Cliente si deve opportunamente registrare, accettare i relativi termini e condizioni, l'informativa sulla privacy oltre a fornire tutte le informazioni necessarie per il relativo funzionamento nel quale BBBell non è coinvolta. Le credenziali dell'App sono una responsabilità del Cliente che non potrà domandare alcunché a BBBell in caso di furto, smarrimento delle stesse, accesso fraudolento tramite le stesse al sistema di allarme. BBBell non risponde nel caso di malfunzionamento e indisponibilità del servizio tramite App il quale non è sottoposto al suo controllo.

Resta inteso che BBBell non riceverà alcuna notifica veicolata tramite App, gli *alert* sullo smartphone sono riservati al Cliente e sono gestiti tramite le notifiche per come configurate sul proprio dispositivo dall'Utente stesso.

**4) LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ**

BBBell è responsabile nei limiti del Servizio (BBAlarm) fornito il quale non è un servizio di assicurazione contro i furti, le rapine, i rischi legati alla sede ove è attivato il servizio e non garantisce l'uscita di una guardia giurata o il collegamento diretto con le forze dell'ordine o i numeri di emergenza. BBBell non garantisce che il servizio offerto sia adeguato e sufficiente a coprire i rischi dell'eventuale attività professionale e commerciale esercitata, come della sicurezza del proprio domicilio. BBBell non potrà essere chiamata a rispondere nel caso di danni da furti, rapine, manomissioni e ogni altra conseguenza asseritamente attribuita al sistema, non rispondendo per danni diretti, indiretti e/o consequenziali, del lucro cessante e del mancato guadagno del Cliente. L'Utente prende atto ed accetta che BBBell non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del medesimo per la mancata disponibilità del Servizio causati da: a) caso fortuito o forza maggiore, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, mancanza di portante, interruzione o sospensione di correnti agli apparati BBBell come portanti, antenne master, centrali telefoniche, server; problemi collegati alle centrali e data center degli apparati BBBell; rottura della rete di trasporto quali rotture o danneggiamenti a cavi elettrici, fibre, antenne, tralicci o altro; creazione di impedimenti alla erogazione del servizio fra l'antenna del Cliente e le Master di BBBell non dipendenti da quest'ultima, quali costruzioni o appositioni di edifici, alberi, ponteggi o altri mezzi anche temporanei, mezzi di qualsiasi genere che ostacolano o rendano impossibile il collegamento; imperfetta rice-trasmissione dei dati causata da fonti esterne, interferenze di ogni genere, condizioni atmosferiche avverse o ostacoli catastrofici naturali, guerre, epidemie, sommosse e scioperi, fulmini, incendi, esplosioni, ed ogni altro evento che fuoriesca dalla sfera di controllo di BBBell; b) manomissioni o interventi sul servizio o sulle apparecchiature in comodato o noleggio effettuati dall'Utente o da terzi non autorizzati da BBBell; c) errata utilizzazione del Servizio da parte dell'Utente; d) malfunzionamento dei terminali per colpa dell'Utente, e) interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica, f) malfunzionamenti e/o interruzioni del Servizio derivanti da mancati adempimenti a carico dell'Utente in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed antinfurtistica.

L'Utente dovrà informare, prontamente, BBBell riguardo ogni contestazione pretesa o procedimento avviato da terzi circa l'uso del Servizio di cui venisse a conoscenza, obbligandosi, in caso di omissione di informativa, a risarcire tutti i danni che BBBell dovesse subire per effetto della mancata tempestiva comunicazione. La comunicazione dovrà essere tempestiva anche in caso di furto degli apparati, presa di coscienza dell'Utente della manomissione del Servizio da parte di terzi e di ogni altra informazione che possa essere rilevante per la prosecuzione e la sicurezza del Servizio e del lavoro di BBBell, in mancanza, BBBell non risponderà per il proprio mancato intervento.

Qualora il Cliente inserisse tra i numeri a cui effettuare la chiamata automatica con messaggio vocale registrato il 112 (NUE) o ad altri numeri di emergenza, BBBell non risponde nel caso di mancato intervento o mancata presa in carico della segnalazione da parte delle forze dell'ordine.

**5) ASSISTENZA**

Con il KIT Base è inclusa l'assistenza "SILVER REMOTE ASSISTANCE" che prevede assistenza tecnica da remoto entro 8 ore lavorative dalla chiamata; eventuali interventi *on-site* o non inclusi nelle funzionalità comprese nel servizio BBAlarm saranno fatturati a consuntivo secondo il tariffario BBBell, previa accettazione del Cliente. Il Cliente potrà aggiungere il servizio di telegestione e controllo al costo mensile indicato in Offerta il quale include il servizio di controllo dell'impianto da remoto per guasti e anomalie. Tale servizio include un intervento *on-site* all'anno. Ogni altro intervento *on-site* segue la modalità già prevista nel precedente capoverso.

**6) CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Salvo quanto già indicato all'articolo 11 delle Condizioni Generali, BBBell specifica che non essendo il presente un servizio di comunicazione elettronica, BBBell non è tenuta ad attendere 40 giorni prima di sospendere il Cliente dal Servizio e, pertanto, si riserva tale facoltà nel caso di mancato pagamento delle fatture alla scadenza. Resta inteso che BBBell non è responsabile per il non funzionamento del Servizio nel periodo di sospensione dello stesso dovuto a inadempimento del Cliente.

**7) DURATA E RECESSO**

Il Contratto è a tempo indeterminato con vincolo di durata minima di 24 mesi. Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, mediante comunicazione scritta con lettera raccomandata A.R. da inviare a BBBell S.p.A., c.so Svizzera 185-Torino, CAP - 10149, via Fax al n. 011-7419142 o via PEC all'indirizzo [amministrazione@pec.bbbell.it](mailto:amministrazione@pec.bbbell.it) con preavviso di almeno 30 giorni; nel caso di disdetta durante i primi 24 mesi, il Cliente è comunque tenuto a pagare i canoni rimanenti e le eventuali rate degli accessori acquistati fino al compimento del 24° mese, superato il quale la disdetta non avrà costi aggiuntivi rispetto ai canoni del mese in corso.

**8) CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

Fatta salva la risoluzione in caso di violazione dell'articolo 8 delle Condizioni Generali di Contratto, BBBell potrà risolvere unilateralmente il Contratto qualora il Cliente manometta gli apparati, faccia un uso fraudolento del Servizio, provochi danni a terzi, inviandone preventiva diffida a mezzo raccomandata AR o PEC.

*Nome e Cognome leggibili del cliente* \_\_\_\_\_

*Data e Firma leggibili* \_\_\_\_\_

*Firmare solo in caso di sottoscrizione del servizio BBAlarm*

**SERVIZIO BBALARM:** l'Utente dichiara espressamente di aver letto le "Condizioni Particolari Integrative – BBAlarm" soprariportate e di approvare specificatamente per iscritto, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. i seguenti articoli: 1 (Oggetto), 2 (Apparati), 3 (App Smartphone), 4 (Limitazioni di responsabilità), 5 (Assistenza), 6 (Corrispettivi e Modalità di pagamento), 7 (Durata e Recesso), 8 (Clausola risolutiva espressa). Dichiara, inoltre, di aver preso visione della Carta dei Servizi e dell'Informativa Clienti sul trattamento dei dati personali disponibili entrambi al link [www.bbbell.it](http://www.bbbell.it).

*Data e Firma leggibili* \_\_\_\_\_

*Firmare solo in caso di sottoscrizione del servizio BBAlarm*

L'Utente rinuncia espressamente all'applicazione della disciplina sui pacchetti di cui all'art. 8-ter dell'allegato B alla Delibera 307/23/CONS e, pertanto, a non vedersi applicate le disposizioni di cui all'art. 4 comma 5, articoli 5, 6 e 6-bis e 8-bis della citata delibera.

*Data e Firma leggibili* \_\_\_\_\_

*Firmare solo in caso di sottoscrizione del servizio BBAlarm*

### CONDIZIONI PARTICOLARI INTEGRATIVE – DDoS

#### 1) TERMINI E DEFINIZIONI

Di seguito i principali termini del servizio DDoS:

- **ATTACCO DDOS (DISTRIBUTED DENIAL OF SERVICE):** attacco informatico atto a rendere inaccessibile un servizio attraverso la saturazione delle risorse di computazione e/o capacità. Si tratta di attacchi (tipicamente volumetrici, ad esaurimento di stato o a livello di applicazione) diretti a un numero ristretto di indirizzi IP e proveniente da innumerevoli indirizzi IP dislocati anche geograficamente.
- **PIATTAFORMA:** infrastruttura di proprietà di BBBell SpA per la mitigazione degli attacchi DDoS.
- **MITIGAZIONE:** insieme di processi atti a identificare il traffico malevolo generato da un attacco DDoS, e a rimuoverlo in modo da mitigarne gli effetti.

#### 2) OGGETTO

Con le presenti Condizioni Particolari si definiscono le condizioni e i termini attraverso i quali BBBell fornirà al Cliente, a fronte del corrispettivo pattuito, il Servizio DDoS Protection "DDoS" secondo le modalità specificate nell'Offerta Commerciale sottoscritta e nelle presenti Condizioni Particolari.

Il Servizio è erogato attraverso una Piattaforma installata presso il Data Center di BBBell.

Per tutelare l'accesso alla Piattaforma, il Cliente prende atto che BBBell utilizza sistemi di sicurezza fisica presso il Data Center (come ad esempio, sistemi di anti-intrusione perimetrale e di controllo degli accessi esterno e interno) e logica dei propri sistemi (sistema non accessibile da internet, utilizzo di firewall dedicati) in conformità al Regolamento 2016/679/EU ("GDPR") e le ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali e sicurezza delle informazioni.

Qualsiasi prestazione ulteriore rispetto a quelle previste per il Servizio dovrà essere oggetto di specifica richiesta scritta da parte del Cliente e potrà essere fornita da BBBell, previo esame di fattibilità, a condizioni, termini e corrispettivi da concordare.

Per quanto non espressamente previsto nelle presenti Condizioni Particolari, si applicano gli articoli 2, 3, 4, 8, 10, 11, 14, 15, 17, 18, 19, 20 delle Condizioni Generali che allo scopo devono essere sottoscritte dal Cliente. Fatta salva l'applicazione degli articoli citati, resta inteso che DDoS Protection non è un servizio di comunicazione elettronica e, pertanto, non si applicherà la relativa disciplina di cui alle ulteriori disposizioni delle Condizioni Generali qui non esplicitamente richiamate che si applicheranno agli altri Servizi da postazione fissa nei termini di cui alle Condizioni applicabili ad ogni Servizio.

#### 3) DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio sarà erogato al Cliente secondo quanto definito nell'Offerta Commerciale sottoscritta che indica le condizioni economiche, di fatturazione come di durata e recesso.

Successivamente alla sottoscrizione della modulistica, il Cliente dovrà comunicare tutte le informazioni tecniche richieste da BBBell per l'attivazione del Servizio. In caso di mancata comunicazione di tali informazioni, il Cliente prende atto e accetta che BBBell non potrà procedere con l'attivazione del Servizio senza che BBBell possa dirsi responsabile e il Cliente non avrà diritto ad alcuna eventuale restituzione. Il Cliente si impegna a comunicare a BBBell ogni modifica delle informazioni tecniche in base alle quali il Servizio è stato attivato oppure ogni attività di manutenzione/intervento programmata sulle proprie infrastrutture che possa avere un impatto sull'erogazione del Servizio, resta inteso che il Cliente è responsabile delle informazioni che fornisce a BBBell e del loro relativo e continuo aggiornamento.

Resta salva la facoltà di BBBell di verificare la compatibilità delle variazioni apportate dal Cliente con le condizioni tecnico-economiche previste dalla documentazione contrattuale (Condizioni Generali, Offerta Commerciale ed ogni altro documento allegato e sottoscritto dal Cliente).

In caso di incompatibilità, il Cliente prende atto e accetta che il Servizio non potrà essere erogato; resta salva la facoltà per il Cliente di esercitare il diritto di recesso secondo i termini e le modalità indicate nell'Offerta e nelle Condizioni Generali sopra riportate.

In caso di mancata e/o errata comunicazione delle informazioni richieste ai punti precedenti, BBBell non sarà responsabile per la mancata e/o ritardata erogazione del Servizio né per i danni diretti e/o indiretti subiti dal Cliente e/o da terzi.

Mediante la sottoscrizione delle presenti Condizioni e della specifica Offerta Commerciale, il Cliente autorizza sin da ora BBBell a porre in essere in maniera autonoma tutte le azioni necessarie per attivare, configurare ed eseguire il Servizio prescelto.

Il Cliente prende atto e accetta che potrebbe attivarsi una protezione da attacchi DDoS anche in caso di traffico lecito (c.d. falso positivo), ad esempio quando il sistema rileva un'anomalia generica nella produzione di traffico. In tal caso, il Cliente esonera espressamente BBBell da ogni e qualunque responsabilità al riguardo, con particolare riferimento alle responsabilità derivanti dalla mancata e/o non corretta esecuzione del Servizio e da quelle derivanti dal mancato rispetto degli SLA eventualmente previsti nel Contratto e dal pagamento delle relative penali.

BBBell rimarrà sollevata da ogni e qualunque responsabilità e/o comunque connessa alla disabilitazione del Servizio prescelto dal Cliente, compresi eventuali danni diretti e/o indiretti dallo stesso subiti, compreso il danno emergente ed il lucro cessante derivante dalla sospensione del Servizio.

Il Cliente prende atto e accetta che il Servizio potrà essere erogato solo su connettività BBBell e che è destinato a gestire solo flussi di traffico diretti al Cliente transitanti su connettività BBBell.

BBBell, per erogare il Servizio, utilizza una Piattaforma altamente performante. Si precisa tuttavia che la protezione da Attacchi DDoS il cui volume rientra nei limiti dell'Offerta Commerciale sottoscritta potrebbe non essere garantita nei casi in cui si verificano più Attacchi DDoS contemporanei di dimensioni rilevanti tali da saturare e/o compromettere il funzionamento della Piattaforma.

Qualora BBBell, a suo insindacabile giudizio, ritenga che l'Attacco DDoS diretto verso una o più destinazioni riferibili al Cliente o a clienti di BBBell, che abbiano attivato il medesimo Servizio, presenti un rischio per la sicurezza delle proprie infrastrutture di rete e/o tecniche (ivi inclusa la Piattaforma), BBBell potrà procedere ad attivare le azioni di protezione più idonee a tutela delle proprie infrastrutture di rete e/o tecniche. Il Cliente prende atto e accetta che, in tali circostanze, le prestazioni relative al Servizio potrebbero non essere erogate da BBBell e che BBBell non sarà responsabile per la mancata e/o ritardata erogazione del Servizio né per i danni diretti e/o indiretti subiti dal Cliente e/o da terzi.

La configurazione della Piattaforma è effettuata in maniera tale da salvaguardare per quanto più possibile l'accesso alle risorse del Cliente da parte dei propri utenti. Tuttavia, BBBell non può garantire che, a seguito delle attività di filtraggio, la totalità del traffico generato dagli utenti del Cliente sia consegnata alle risorse informatiche di quest'ultimo.

BBBell potrà utilizzare propri standard e/o standard internazionali di collegamento, apparati e programmi e si riserva di modificarli secondo le proprie esigenze, comunicandolo preventivamente al Cliente che avrà facoltà di recedere dal Contratto in corso, in caso di assoluta e manifesta incompatibilità con i propri sistemi. Tale facoltà dovrà essere esercitata secondo le modalità indicate sulla specifica Offerta e sulle Condizioni Generali sopra riportate.

BBBell rimane comunque sollevata da ogni onere o responsabilità, e avrà diritto di pretendere dal Cliente il pagamento dei costi sostenuti e dei corrispettivi e/o compensi previsti, nonché tutte le altre somme ad altro titolo maturate in capo ad essa, quantificate in base al Servizio erogato.

#### 4) TIPOLOGIE DI SERVIZIO

**DDOS PROTECTION:** Tale Servizio è in abbonamento e consente - mediante l'instradamento verso la Piattaforma dei flussi di traffico diretti verso una o più destinazioni riferibili al Cliente - di attivare un monitoraggio costante della linea e, in caso di rilevazione di un Attacco DDoS, il filtraggio automatico dei flussi di traffico con eliminazione delle sole componenti indesiderate. Al termine della fase di pulizia, il traffico legittimo sarà instradato sul router di attestazione del Cliente. Le modalità di erogazione delle attività operative si differenzieranno in funzione del profilo di Servizio sottoscritto dal Cliente e indicato nell'Offerta. In caso di attacco il cliente riceverà notifica dell'avvenuto intervento e la relativa reportistica.

**MONITORAGGIO DDOS PROTECTION:** il Servizio consente - mediante l'instradamento verso la Piattaforma dei flussi di traffico diretti verso una o più destinazioni riferibili al Cliente - di attivare il solo monitoraggio dei flussi di traffico. In caso di attacco malevolo, il sistema genera un alert automatico e il cliente viene contattato per concordare, fra quelli offerti, il piano di mitigazione e pulizia del traffico. Qualora il Cliente, in sede di sottoscrizione del contratto, abbia preventivamente scelto un piano, lo stesso sarà attivato automaticamente al rilevamento di un attacco per il periodo scelto. In entrambi i casi il Cliente al termine dell'attività riceverà notifica dell'avvenuto intervento e la relativa reportistica. Nel caso il cliente volesse interrompere o modificare l'attivazione automatica del piano prescelto, dovrà inviare una comunicazione scritta a BBBell, nel caso fosse già stato attivato un piano di mitigazione prescelto e corrisposto, il Cliente non avrà diritto alla restituzione del costo del pacchetto.

**MITIGAZIONE DDOS PROTECTION ON-DEMAND:** il Servizio consente di attivare - a richiesta del Cliente che risulta sotto attacco DDoS e che non ha sottoscritto alcun piano tra quelli precedentemente illustrati - il piano di mitigazione del traffico tra quelli proposti nella specifica Offerta Commerciale. Il traffico malevolo viene instradato verso la Piattaforma che procede con l'eliminazione delle sole componenti indesiderate. Al termine della fase di pulizia, il traffico legittimo viene instradato sul router di attestazione del Cliente che riceverà notifica dell'avvenuto intervento e la relativa reportistica.

Nel caso il cliente volesse modificare il piano di mitigazione prescelto dovrà inviare una comunicazione scritta a BBBell, quest'ultima si riserverà di verificare se tale cambio risulta tecnicamente possibile e ne darà tempestiva comunicazione al Cliente o provvederà alla relativa attivazione come accettazione implicita.

#### 5) INTERVENTI DI ASSISTENZA

I Servizi DDoS Protection e Monitoraggio DDoS Protection comprendono nel costo del Servizio l'abbonamento al servizio "DIAMOND REMOTE ASSISTANCE" che prevede l'Assistenza Tecnica da remoto entro 2 ore lavorative dalla chiamata. Il Servizio DDoS Protection On Demand, in ragione dell'attivazione su richiesta del Cliente, non prevede un'assistenza specifica.

#### 6) OBBLIGHI E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DI BBBELL

BBBell erogherà il Servizio secondo quanto descritto nella specifica Offerta Commerciale e nelle presenti Condizioni Particolari.

Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave di BBBell, quest'ultima non si assume alcuna responsabilità per danni diretti e/o indiretti (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite di profitti, interruzioni dell'attività, perdite di informazioni e qualunque altra perdita economica) subiti dal Cliente e/o da terzi a seguito e/o in occasione di malfunzionamento della Piattaforma, degli apparati o di quant'altro messo a disposizione da BBBell nell'erogazione del Servizio.

BBBell non assumerà nessuna responsabilità in merito alle attività di immissione dei dati nonché relativamente al contenuto delle informazioni e dei dati che transiteranno sui sistemi utilizzati per la fornitura del Servizio. Pertanto, BBBell non è responsabile dei contenuti di qualunque messaggio veicolato dal Cliente attraverso il Servizio.

BBBell dichiara e garantisce che i beni e servizi dalla stessa forniti non sono affetti da vizi che escludano o diminuiscano in maniera significativa il loro utilizzo.

BBBell non garantisce attività prive di interruzioni o di errori derivanti dagli apparati, dalla Piattaforma, dal software, dai prodotti né che la Piattaforma sarà in grado di soddisfare tutte le necessità del Cliente e né che eventuali difetti vengano corretti. Pertanto, il Cliente riconosce e dà espressamente atto di conoscere le caratteristiche essenziali della Piattaforma e di accettare il rischio relativo alla funzionalità della Piattaforma stessa rispetto alle proprie necessità e aspettative.

BBBell garantisce un livello di professionalità adeguato della prestazione del Servizio e degli apparati hardware e software forniti da BBBell.

Resta in ogni caso inteso che BBBell non potrà essere ritenuta responsabile dell'utilizzo degli apparati hardware e dei terminali di rete nella disponibilità del Cliente. BBBell non potrà infatti essere ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti causati al Cliente e/o a terzi, ivi compreso il personale del Cliente, e dovuti al cattivo o negligente utilizzo degli apparati, della Piattaforma e/o di quant'altro messo a disposizione da BBBell ovvero per altre cause non imputabili a BBBell. Pertanto, il Cliente solleverà e terrà indenne BBBell da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dai terzi a titolo di risarcimento danni.

BBBell non può garantire l'inattaccabilità del sistema informatico e di telecomunicazioni e pertanto non risponde di eventuali danni diretti e/o indiretti subiti dal Cliente e/o da terzi in caso di attacchi informatici (virus, spamming, denial of service ecc).

BBBell fornisce il Servizio al Cliente sulla base di quanto scelto dal Cliente stesso sull'Offerta Commerciale; pertanto BBBell è esonerata da qualsiasi forma di responsabilità per disservizi originati da una insufficienza del collegamento fornito in base a quanto richiesto dal Cliente, rispetto alle esigenze trasmissive del Cliente stesso.

BBBell potrà variare, nel periodo di validità del Contratto, le caratteristiche tecniche di eventuali sistemi/apparati/servizi che risultino non più compatibili con le nuove configurazioni rese necessarie in conseguenza dell'obsolescenza tecnologica delle componenti hardware e/o software correlate alla funzionalità del Servizio, pur garantendo le medesime funzionalità e qualità del Servizio.

#### 7) OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Fatto salvo quanto stabilito nelle Condizioni Generali il Cliente si obbliga a:

- non porre in essere alcuna azione che possa compromettere l'attivazione, configurazione ed esecuzione del Servizio scelto, nonché la sicurezza dei sistemi, apparati e/o della Piattaforma utilizzati e/o forniti da BBBell;
- rispettare ogni normativa vigente in materia relativa all'attività oggetto del Servizio;
- non immettere e non veicolare sui sistemi utilizzati per la fornitura del Servizio e attraverso il Servizio contenuti che siano contrari alla normativa in vigore sia in Italia che all'estero.

Il Cliente manleva sin da ora BBBell da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo al riguardo i suddetti contenuti.

Il Cliente inoltre manleverà e terrà indenne BBBell sia in sede stragiudiziale che giudiziale dalle rivendicazioni legali, dalle responsabilità, dalle perdite e dai danni pretesi da qualsiasi persona, sia fisica che giuridica, che siano ad essa rivolte ovunque nel mondo a seguito di legittime rivendicazioni di violazione di diritti d'autore, di marchio e/o di brevetti italiani o stranieri di proprietà del Cliente.

BBBell darà al Cliente immediato avviso scritto qualora vengano intentate le azioni legali di cui sopra da parte di terzi.

Il Cliente è tenuto altresì a conformarsi ad ogni eventuale istruzione e comunicazione di BBBell concernente la corretta utilizzazione del Servizio.

#### 8) PROPRIETÀ INTELLETTUALE, UTILIZZO E RISERVATEZZA DEL SOFTWARE

Tutti i diritti di proprietà industriale e/o intellettuale afferenti o comunque connessi al Servizio e ad ogni suo elemento, quali a titolo esemplificativo e non limitativo quelli afferenti o connessi al contenuto, alla denominazione, all'oggetto del Servizio ai sistemi, alle Piattaforme, al software, alla documentazione, alle informazioni e ai dati su qualsiasi supporto per l'erogazione e/o la fruizione del Servizio, sono e restano di esclusiva proprietà di BBBell e/o dei suoi danti causa che si riservano tutti i diritti e nessun diritto o licenza sugli stessi è concesso al Cliente, salvo per l'uso personale e non trasferibile da parte del Cliente degli specifici elementi del Servizio forniti da BBBell al Cliente, esclusivamente per la fruizione dello stesso nel rispetto delle disposizioni di cui al presente Contratto.

#### 9) INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

BBBell avrà facoltà di interrompere la fornitura del Servizio, dandone comunque tempestiva comunicazione al Cliente, qualora sussistano fondati motivi per ritenere che si possano verificare problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza ovvero nei casi di forza maggiore o per ordine di un'Autorità. Per causa di forza maggiore si intende ogni fatto, imprevedibile ed inevitabile oppure inevitabile e comunque fuori il controllo di BBBell, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni a questa imputabili e che è di per sé tale da impedire l'adempimento degli obblighi nascenti dal Contratto.

Nel caso in cui BBBell rilevi che apparati e/o applicazioni in uso al Cliente provochino perdita di dati o danni alle proprie infrastrutture e/o alle proprie componenti software, o a quelle di terzi (ivi inclusi altri clienti di BBBell), BBBell stessa si riserva il diritto di interrompere immediatamente il Servizio dandone notizia al Cliente. Saranno inoltre addebitati a quest'ultimo le conseguenze patrimoniali qualora imputabili ad una condotta illegittima del Cliente.

BBBell avrà altresì la facoltà di interrompere il Servizio in caso di interventi di manutenzione straordinaria dandone previa comunicazione al Cliente.

Nome e Cognome leggibili del cliente \_\_\_\_\_

Data e Firma leggibili \_\_\_\_\_

*Firmare solo in caso di sottoscrizione del servizio DDoS*

SERVIZIO DDOS, l'Utente dichiara espressamente di aver letto le "Condizioni Particolari integrative - DDOS" soprariportate e di approvare specificatamente per iscritto, ai sensi e per degli artt. 1341 e 1342 c.c., i seguenti articoli: art. 2 (Oggetto); art. 3 (Descrizione del Servizio), art. 4 (Tipologie di Servizio), art. 6 (Obblighi e Responsabilità di BBBell), art. 7 (Obblighi e responsabilità del Cliente), art. 9 (Interruzione del Servizio)

Dichiara, inoltre, di aver preso visione dell'Informativa Clienti sul trattamento dei dati personali disponibile al link [www.bbbell.it](http://www.bbbell.it).

Data e Firma leggibili \_\_\_\_\_

*Firmare solo in caso di sottoscrizione del servizio DDoS*

L'Utente rinuncia espressamente all'applicazione della disciplina sui pacchetti di cui all'art. 8-ter dell'allegato B alla Delibera 307/23/CONS e, pertanto, a non vedersi applicate le disposizioni di cui all'art. 4 comma 5, articoli 5, 6 e 6-bis e 8-bis della citata delibera.

Data e Firma leggibili \_\_\_\_\_

*Firmare solo in caso di sottoscrizione del servizio DDoS*