

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEI SERVIZI

### 1. Richiesta di attivazione dei servizi

- a. via telefono, chiamando i numeri indicati nella sezione contatti del nostro sito web ([www.btsitaliagroup.it](http://www.btsitaliagroup.it)), tramite il nostro personale tecnico, oppure nei punti vendita autorizzati;
- b. invio del contratto sottoscritto dal cliente e della documentazione necessaria – copia di un documento di identità e codice fiscale per le persone fisiche, numero di partita IVA, copia di un documento di identità e codice fiscale del titolare per le persone giuridiche («clienti business») – tramite posta elettronica all'indirizzo [servizioclienti@btsitaliagroup.it](mailto:servizioclienti@btsitaliagroup.it), oppure via posta all'indirizzo BTS Italia Group Servizio Clienti, SS 114, Km 7, n. 26, Mili Marina, 98131 Messina (ME).

### 2. Costi di attivazione del Contratto Utenza Singola

- a. il cliente, dovrà corrispondere al momento della sottoscrizione del contratto, l'importo base per il profilo da lui scelto, costi extra non contemplati saranno valutati e quantificati dal nostro installatore.
- b. Per i clienti che attivano un secondo contratto è previsto uno sconto di 20,00€ una tantum sull'impianto e del 15% sul canone con cadenza bimestrale..

### 3. Costi di attivazione del Contratto Utenze Condominiali

- a. questo tipo di contratto può includere da un minimo di due a un massimo di sei attivazioni;
- b. ciascun cliente, dovrà corrispondere al momento della sottoscrizione del contratto l'importo di **75,00 €** a titolo di costo di attivazione dei servizi, mentre l'impianto comune («impianto di testa») avrà un costo variabile subordinato alla complessità dei lavori di installazione e sarà comunque preventivato in seguito a un sopralluogo tecnico svolto dal nostro incaricato.

### 4. Tempi di attivazione

- a. in seguito a una valutazione tecnica svolta dal nostro incaricato nel sito di installazione indicato dal cliente, dopo aver verificato i parametri della connessione, garantiamo l'attivazione del servizio richiestoci nell'arco di otto giorni lavorativi, naturalmente previa ricezione della sopracitata documentazione.

### 5. Installazione standard presso il sito indicato dal cliente

- a. per installazione «standard» si intende l'installazione dell'impianto di ricezione su un paletto preesistente (ad esempio il supporto di un'antenna televisiva o di una parabola satellitare);
- b. il cavo di rete (necessario per il collegamento tra l'unità esterna e interna) sarà installato in posa esterna e la sua lunghezza non dovrà superare i 20 m;
- c. qualsiasi altro materiale o componente non descritto nei punti precedenti sarà individuato e quantificato dal nostro incaricato nel corso della valutazione tecnica preliminare e successivamente preventivato al cliente.

### 6. Costi extra

- a. posa sottotraccia del cavo di rete **2 €** al metro;
- b. paletto 2,50 m con relative staffe di fissaggio **25 €**;
- c. supporti a parete o per ringhiere **20 €**.

### 7. Configurazione dei dispositivi da noi forniti (solo in fase di attivazione)

- a. gratuita soltanto per i dispositivi inerenti l'impianto di ricezione, a pagamento per ogni altro dispositivo.

#### 8. IVA

- a. tutti gli importi comunicati in questo documento comprendono l'IVA nel caso di utenze private, diversamente («clienti business») verrà applicata un'aliquota IVA del 22% salvo agevolazioni riservate ai clienti che le certificheranno sotto loro responsabilità.

#### 9. Fatturazione

- a. la fatturazione periodica (bimestrale, semestrale o annuale) avviene in forma semi-anticipata, ossia viene conteggiato il mese trascorso e il mese in corso (es.: gli importi dei mesi di gennaio e febbraio vengono fatturati all'inizio di febbraio).

#### 10. Recapito della fattura

- a. l'invio della fattura in formato digitale tramite posta elettronica è gratuito;
- b. l'invio della fattura in formato cartaceo comporta l'addebito di una quota fissa di **2,50 €** per i costi di stampa, imbustamento e spedizione.

#### 11. Modalità di pagamento

- a. bonifico bancario, bollettino postale, PostePay, PayPal, contanti;
- b. IBAN: **IT24S0760116500001020139828**, codice BIC/SWIFT: **BPPIITRRXXX**.

#### 12. Ritardo nei pagamenti

- a. qualora il cliente non dovesse effettuare con la dovuta puntualità i pagamenti spettanti, BTS Italia Group (di seguito «BTS Italia») si riterrà autorizzata alla sospensione del servizio dando comunicazione mezzo raccomandata A/R con addebito dei relativi costi;
- b. la riattivazione del servizio avverrà in seguito alla presentazione dell'avvenuto pagamento e comporta per il cliente un onere pari a **12,00 €** a titolo di rimborso spese per le attività poste in essere.

#### 13. Assistenza tecnica

- a. gratuita, tramite help desk telefonico, nei giorni feriali (escluso il sabato) dalle **9:00** alle **13:00** e dalle **16:00** alle **18:00**;
- b. gratuita, tramite controllo da remoto dei dispositivi da noi forniti;
- c. **a tutti gli interventi riguardanti guasti a dispositivi coperti da garanzia sarà applicato il diritto fisso di chiamata pari a 35,00 €, eccetto che nei primi tre mesi dall'attivazione del servizio;**
- d. gli interventi richiesti dal cliente per finalità differenti da quelle sopracitate prevedono il diritto fisso di chiamata pari a **45,00 € per la prima ora**, in seguito la tariffa oraria o la sua frazione (30 minuti) sarà pari a **13,00 €**.
- e. **nessuna forma di assistenza tecnica è dovuta al cliente qualora risulti inadempiente nel pagamento dei canoni.**

#### 14. Garanzia sui prodotti in comodato d'uso

La garanzia sui prodotti in comodato d'uso è totalmente a carico di BTS Italia Group per i 24 mesi di garanzia legale. Nel caso in cui venga riscontrata una qualsiasi anomalia del funzionamento dei dispositivi causata, ad esempio, da sovralimentazione o manomissione, la sostituzione dei dispositivi o dei loro componenti sarà effettuata totalmente a carico del cliente secondo i costi di intervento descritti nel punto precedente.

#### 15. Durata del contratto

- a. annuale o semestrale, in base al profilo scelto;
- b. in mancanza di disdetta, da comunicare entro 30 giorni dalla scadenza del contratto, lo stesso si intende rinnovato tacitamente.

#### 16. Recesso dal contratto

- a. qualora il cliente, nei 14 giorni successivi all'attivazione («periodo di test»), intenda recedere dal contratto, non dovrà corrispondere alcun canone;
- b. qualora dovessero intervenire difficoltà nella gestione tecnico-amministrativa del cliente, BTS Italia si riserva di recedere in qualsiasi momento dal contratto previa comunicazione (via telefono e/o posta elettronica) al cliente;
- c. nel caso in cui non sia più possibile erogare il servizio al cliente (sia residenziale che business) non è previsto alcun indennizzo o risarcimento, tranne per il periodo non goduto o se diversamente concordato e sottoscritto dalle parti.

#### 17. Aspetti tecnico-legali

- a. qualora BTS Italia dovesse ritenere opportuno, al fine di cautelarsi per qualsiasi motivo di natura tecnica e/o legale, avvierà, senza alcun preavviso nei confronti del cliente, la procedura di riduzione e/o sospensione dell'utilizzo della linea;
- b. l'attività di monitoraggio dei dati di connessione degli utenti avviene secondo la vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

#### 18. Foro competente

Per qualsiasi controversia, il foro competente è quello di Messina.

#### 19. Architettura della rete

La nostra rete attinge banda mediante tecnologia "ibrida" (fibra ottica e fibra-rame) da più gestori, trasportando il segnale da e verso gli utenti tramite l'ausilio di ponti radio a bassissima potenza (*per tali ragioni attiviamo utenti solo in vista ottica*) al fine di ridurre il più possibile l'inquinamento elettromagnetico; l'adozione di molteplici microcelle garantisce un'ottima copertura del territorio ove presenti.

Vers.ne 14 dic 2018