

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEI SERVIZI

### 1. Richiesta di attivazione dei servizi

- a. via telefono, chiamando i numeri “ **BTS\_Italia\_group**” di seguito detta (“**BTS\_Italia**”) indicati nella sezione contatti del nostro sito web ([www.btsitaliagroup.it](http://www.btsitaliagroup.it)), tramite il 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 costo per l’installazione è di 149,00 Euro compreso il kit base; eventuali costi aggiuntivi verranno concordati dal cliente con il tecnico durante la verifica fatta nel sito indicato dal cliente stesso, gli importi extra saranno corrisposti direttamente al tecnico il quale si assume ogni responsabilità su quanto pattuito con il cliente al momento della verifica, lo stesso installatore è unico responsabile dell’installazione eseguita
- b. Utenti che attivano un secondo contratto, è previsto uno sconto del 15% sul canone con cadenza bimestrale salvo diversamente stabilito in fase di sottoscrizione.
- c. Per gli impianti in comodato d’uso gratuito (comodato subordinato al profilo) il cliente dovrà pagare € 149,00 tramite bonifico o carta credito direttamente a BTSItaliagroup alla sottoscrizione del contratto. Allo scadere del periodo contrattualmente concordato, il cliente dovrà restituire gli apparati ad esso consegnati, lo stesso ha la possibilità di trattenerli pagando un fisso una tantum di €60,00.

### 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 utenze;
- b. ciascun cliente, dovrà corrispondere al momento della sottoscrizione del contratto l’importo di **75,00 €** a titolo di costo di attivazione dei servizi, il canone mensile è subordinato al profilo scelto, 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 alla valutazione tecnica svolta dal nostro incaricato nel sito indicato dal cliente dopo aver verificato i parametri (intensità e qualità) della connessione garantiamo l’attivazione del servizio richiestoci nell’arco di otto giorni lavorativi, naturalmente previa ricezione della sopracitata documentazione.

### 5. Installazione standard presso 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 dentro cavedio preesistente del cavo di rete **2 €** al metro;
- b. paletto 2,00 m con relative staffe di fissaggio **25 €**;
- c. supporti a parete o per ringhiere **20 €**.
- d. **Eventuali altri costi fanno riferimento al punto 2 a e possono essere comunicati solo in fase di verifica, il cliente a facoltà di non accettarli e quindi rendere nullo il contratto.**

#### 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 apparato.

#### 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.
- 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. **su 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

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

#### 16. Recesso dal contratto

- qualora il cliente, nei 14 giorni successivi all'attivazione («periodo di test»), intenda recedere dal contratto, non dovrà corrispondere alcun canone;
- se dovessero intervenire difficoltà nella gestione tecnico-amministrativa del cliente, BTS Italia si riserva di recedere in qualsiasi momento dal contratto, previa comunicazione al cliente stesso via telefono e/o posta elettronica o installatore;
- nel caso in cui si rendesse necessario modificare i siti di trasmissione e/o le eventuali frequenze degli stessi, le modifiche presso la sede dell'utente stesso saranno a suo carico oppure 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

- 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;
- l'attività di monitoraggio dei dati di connessione degli utenti avviene secondo la vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.
- Il cliente è proprietario dell'impianto fornitogli, dopo l'attivazione gli saranno inviati i dati di accesso agli apparati solo dal lato area locale; all'antenna, egli avrà accesso solo nell'aria ove potrà visionare lo stato della connessione e i parametri del segnale ricevuto, **in nessun caso e per nessuna ragione** saranno forniti i livelli di accesso alla configurazione dell'antenna, questo livello è riservato al personale tecnico della **BTSItaliagroup!** La manomissione dei livelli di sicurezza dell'antenna autorizza **BTSItaliagroup** ad interrompere immediatamente il servizio e **denunciare il titolare dell'abbonamento alle autorità competenti per sabotaggio e hackeraggio;**
- L'azienda **BTSItaliagroup**, si avvale dell'opera di tecnici qualificati, **non sono dipendenti** ma operatori freelance, per tanto, gli stessi (tecnici) manlevano la **BTSItaliagroup** da qualsiasi controversia col cliente stesso e si assumono la responsabilità commerciale, tecnica, legale e penale di quanto da loro eseguito.
- I punti vendita detti anche "BTSpoint" si assumono e quindi manlevano di ogni responsabilità **BTSItaliagroup** di quanto concordato col cliente.

- f. È normale che col passare del tempo possano essere introdotti piani tariffari diversi da quelli che l'utente/cliente ha sottoscritto, questo, non dà diritto al cliente di chiedere rimborsi e/o adeguamenti, BTSItalia si impegna a mantenere stabile il prezzo delle offerte, qual'ora dovessero insorgere esigenze commerciali che ne richiedano la modifica economica il cliente viene avvisato tramite raccomandata, lo stesso potrà richiedere l'interruzione del servizio senza costi aggiunti, se trascorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata non venisse ricevuta nessuna comunicazione il silenzio del cliente è ritenuto **conferma/assenso** di accettazione della variazione dei canoni mensili ad esso addebitati.

#### 18. Foro competente

Per qualsiasi controversia, il foro competente eletto 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 si è presenti, gli impianti sono costantemente monitorati per garantire un servizio continuativo e quasi privo di disservizi, gli stessi sono dotati di gruppi di backup che garantiscono una autonomia di 6 ore in assenza di rete elettrica.

Il personale tecnico è stato istruito per intervenire in brevissimi tempi per la soluzione di eventuali disservizi, il cliente viene avvisato tramite sms se il disservizio stesso non fosse risolto entro due ore dal suo manifestarsi.

Vers.ne 06/09/20 la presente annulla e sostituisce le precedenti