



CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEI SERVIZI E NORME SULLA TRASPARENZA

1. Richiesta di attivazione dei servizi

- a. via telefono, chiamando i numeri “ **BTS Italia group**” di seguito detta anche (“**BTSItalia**”) indicati nella sezione contatti del nostro sito web (www.btsitaliagroup.it), oppure tramite il personale tecnico, o nei punti vendita autorizzati che espongono la locandina o il tesserino di riconoscimento;
- 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, oppure via posta all’indirizzo BTS Italia Group Servizio Clienti, SS 114, Km 7, n. 26, Mili Marina, 98131 Messina (ME). Nessun cliente può essere attivato in assenza di documenti e contratto sottoscritto.

2. Costi di attivazione del Contratto Utenza Singola

- a. Il costo per l’installazione è di 149,00€ compreso il kit base; eventuali costi aggiuntivi verranno concordati dal tecnico con il cliente in sede di verifica fatta sul sito indicato dal cliente stesso, gli importi extra saranno corrisposti direttamente al tecnico il quale si assume ogni responsabilità su quanto pattuito e/o concordato con il cliente al momento della verifica, lo stesso installatore è unico responsabile dell’installazione eseguita
- b. Per gli impianti in comodato d’uso gratuito (comodato subordinato al profilo) il cliente dovrà pagare € 99,00 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 come una tantum di €60,00.

L’offerta ricaricabile è articolata come segue: Alla sottoscrizione del contratto vengono versate €99- quale contributo installazione/attivazione, il costo giornaliero è di € 0,89-

- c. La ricarica minima è di gg30 o multipli di essi, se il cliente/utente non volesse più fruire del servizio non avrà penali, ma dovrà restituire gli apparati installati, gli stessi dovranno essere funzionanti.
- d. Se il cliente non ricarica entro il 365° dalla data dell’ultima operazione verrà cancellato dai sistemi, egli potrà richiedere il ripristino del servizio alla condizione di sottoscrivere un nuovo abbonamento con addebito di € 25,00 quali diritti di segreteria.
- e. **Richiesta di variazione piano tariffario**
il cliente, ha facoltà di variare il proprio piano fino a due volte per anno solare, il costo fisso per ogni operazione è di 10€ che verranno addebitate nel primo pagamento utile, il cambio profilo sarà operativo a partire dal 1° del mese successivo alla data di richiesta che deve essere inviata 15gg prima dello scadere del mese, verranno nel caso conteggiate le differenze tra il precedente ed il nuovo profilo.

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 e 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 preventivabili

- 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 (20,00 €) per ogni altro apparato.

8. IVA

- a. tutti gli importi comunicati in questo documento comprendono l'IVA per utenze private, diversamente («clienti business») verrà specificata in fattura con aliquota IVA del 22% salvo agevolazioni a loro riservate che le certificheranno sotto loro responsabilità.

9. Fatturazione

- a. Per le utenze con addebito SEPA (mensile, 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). Per le utenze con servizio ricaricabile il pagamento deve essere effettuato in forma anticipata nelle varie modalità a scelta dell'utente e comunque tra quelle visionate in area clienti e previste da BTSItaliargroup.

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. L'utente ha la possibilità di scegliere tra bonifico bancario, SEPA, bollettino postale PayPal.
- b. A seguire le coordinate bancarie per effettuare i pagamenti: IBAN **IT24S0760116500001020139828**, codice BIC/SWIFT: **BPPIITRRXXX**.

12. Ritardo nei pagamenti

- a. qualora il cliente non effettuasse con la dovuta puntualità i pagamenti spettanti, oppure ci fosse un ritardo sugli accrediti, **BTSItalia** si riterrà autorizzata alla sospensione del servizio dando comunicazione mezzo SMS, e-mail e messaggi a video 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, a tale proposito si invita l'utenza ad inviare copia dell'avvenuto pagamento sul numero whatsapp

13. Assistenza tecnica

- a. In caso di manutenzione programmata degli impianti, gli utenti saranno avvisati con largo anticipo sull'evento tramite SMS e/o email
- b. Nessuna comunicazione è prevista per disservizi di breve durata o comunque contenuti entro le due ore lavorative (escluse le ore notturne)
- c. Prima di invocare il servizio tecnico accertarsi che gli apparati siano interconnessi tra loro e collegati alla rete elettrica
- d. Effettuare un riavvio dell'intero impianto staccandolo dalla rete elettrica per qualche minuto, una volta riconnesso attendere 5 minuti per il riallineamento del sistema .
- e. Il supporto tecnico è garantito dall' help desk telefonico, nei giorni feriali (escluso il sabato e giorni festivi) dalle **9:00** alle **13:00** e dalle **16:00** alle **18:00**;
- f. gratuito tramite controllo da remoto dei dispositivi da noi forniti;
- g. 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;
- h. 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 €**.
- i. *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 semestrale o trimestrale, in base al profilo scelto
- b. in mancanza di disdetta, da comunicare (via e-mail) 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 verrà rimborsato di quanto precedentemente pagato e non dovrà corrispondere alcun canone, dopo il 14°giorno non è previsto nessuno tipo di rimborso nemmeno il costo impianto in quanto lo stesso è divenuto proprietà del cliente, da qui la possibilità di decidere sulla sospensione del servizio e la successiva riattivazione senza costi aggiuntivi.
- b. se dovessero intervenire difficoltà nella gestione tecnico-amministrativa del cliente, **BTSItalia** si riserva di annullare in qualsiasi momento il contratto previa comunicazione al cliente stesso via telefono e/o posta elettronica o installatore ;
- c. se all'insorgere di esigenze non dipendenti da **BTSItaliagroup** 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 fosse 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. Comunque sia, **BTSItaliagroup** seguirà il cliente per cercare una soluzione di connettività atta a soddisfarne l'esigenza.

17. Aspetti tecnico-legali-modifica unilaterale delle condizioni economiche

- a. I canali di comunicazione tra utente e azienda sono esclusivamente telematici, attraverso l'area dedicata (area cliente) mezzo e_mail o whatsapp, nessuna altra forma verrà presa in considerazione.
- b. 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 del servizio.
- c. l'attività di monitoraggio dei dati di connessione e dei log di sistema degli utenti avviene secondo la vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.
- d. Il cliente è proprietario dell'impianto fornitogli, dopo l'attivazione del servizio gli saranno inviati i dati di accesso agli apparati solo dal lato area locale (LAN), all'antenna egli avrà accesso solo al pannello di controllo, ove potrà visionare lo stato della connessione e i parametri del segnale ricevuto, **in nessun caso e per nessuna ragione** saranno forniti i dati di accesso alla configurazione dell'antenna, questo livello è riservato al personale tecnico di **BTSItalia!** La manomissione dei livelli di sicurezza dell'antenna autorizza **BTSItalia** ad interrompere immediatamente il servizio e **denunciare il titolare dell'abbonamento alle autorità competenti per sabotaggio e /o hackeraggio.**
- e. Il cliente/utente, prende atto e accetta la esistenza di un sistema di tracciabilità (registro elettronico o log di sistema) compilato dalla **BTSItaliagroup** o da figure terze autorizzate ad identificare l'origine e/o destinazione delle connessioni, tutto viene svolto nella più totale

riservatezza, nessun report sarà inviato all'utente (nemmeno sotto richiesta), a tali informazioni sono preposte le autorità costituite che vigilano sulla rete.

- f. In fase di sottoscrizione del contratto, il cliente è tenuto a richiedere o meno l'applicazione della legge 28/2020 relativa *al parental_control*, lo stesso può chiederne (a mezzo raccomandata) la sospensione dietro richiesta scritta accompagnata da documento identità
- g. **BTSItalia** si riserva di sospendere o nelle situazioni più gravi passare alla risoluzione del contratto denunciando alle autorità costituite nel caso si facesse uso della rete per recare offesa altrui o nel peggior dei casi infrangendo la [238/2021](#) (c.d. legge europea) in materia di contrasto allo sfruttamento sessuale dei minori e alla pedopornografia di cui all'ART600/TER CP
- h. L'azienda **BTSItalia**, si avvale dell'opera di tecnici qualificati. Altre figure professionali siano tecnici e/o collaboratori **non sono dipendenti**, bensì operatori autonomi (*l'elenco degli stessi ed i relativi recapiti sono presenti sul sito web aziendale*), per tanto, gli stessi manlevano la **BTSItaliagroup** da qualsiasi controversia col cliente stesso, essi si assumono la responsabilità **commerciale, tecnica, legale e penale e danni a persone o cose** che dipendano da quanto da loro eseguito e/o da quanto concordato col cliente al di fuori delle condizioni contrattuali.
- i. I tecnici, i collaboratori e i point, sono autorizzati all'utilizzo del logo e dell'immagine aziendale per scopo pubblicitario sia in postazione fissa che in mobilità, facendosi carico dei costi e delle tasse comunali sulla pubblicità locale e non, di attivare campagne promozionali utilizzando il logo **BTSItaliagroup** e quanto loro messo a disposizione, **solo dopo aver presentato richiesta in azienda e ricevuto l'approvazione scritta da parte dell'amministrazione**. L'azienda si riserva di adire per vie legali in caso di utilizzo non autorizzato o non conforme da quanto stabilito o concesso. Si ricorda che il canale pubblicitario ufficiale utilizzato da **BTSItalia** è quello delle pagine WEB del sito www.btsitaliagroup.it, tutte le promozioni su di esso esposte hanno validità gg 90 dalla data di pubblicazione scritta sul volantino/comunicazione
- j. I punti vendita detti anche "BTSpoin" i tecnici e/o collaboratori si assumono e quindi manlevano di ogni responsabilità sia essa civile che penale la **BTSItalia**, per quanto da loro concordato col cliente o diffuso a mezzo: stampa, comunicati radio, video o i social da tutto quello che risulta difforme dalle presenti condizioni e ai punti 2 a-b e 17 h - i
- k. **BTSItalia** impegna a mantenere stabile il prezzo delle offerte nei limiti delle possibilità che il mercato concede. Se dovessero insorgere nuove disposizioni connessi ad aspetti commerciali-legislativi e/o tecniche come l'approvvigionamento di banda o sopravvenuti e comprovati aggiornamenti/adequamenti delle tecnologie usate (nuove piattaforme) per la veicolazione del servizio da e verso l'utenza finale o comunque mutamenti non prevedibili delle condizioni di mercato attuali, la stessa **BTSItalia** si avvale della facoltà di modificare i canoni delle mensilità sia nella misura che struttura e degli oneri a carico del cliente, inserire nuovi piani tariffari e/o modificare quelli esistenti che *il cliente/utente* ha precedentemente sottoscritto, il cliente viene avvisato dell'adeguamento economico tramite SMS e/o e_mail specificando motivi e contenuti delle variazioni, lo stesso (cliente) potrà richiedere l'interruzione del servizio senza costi aggiuntivi, trascorsi i 30 giorni dalla data dell'invio dell'SMS e non ricevendo nessuna comunicazione il silenzio del cliente è ritenuto

conferma/assenso di accettazione delle variazioni ad esso addebitati.

1. Si precisa altresì che: onde poter implementare presso gli utenti le migliori tecniche attuate sulla rete, tutti i contratti stipulati a far data antecedente il gennaio 2022 che avevano come piano tariffario "SCHOOL" dal 02/01/2024 verranno adeguati al nuovo piano "FAMILY BASIC" e cioè passeranno da €14,99 a € 20,00 mensile, conseguenzialmente verrà fatto un aumento di banda così come stabilito dal piano tariffario "FAMILY BASIC" (la comunicazione avverrà tramite SMS) se il cliente non dovesse accettare tale variazione gli verrà ridotta la banda così come prevedeva il piano "SCHOOL" e mantenuto lo stesso prezzo di € 14,99. Alla data dell'attuale aggiornamento restano immutati tutti gli altri piani se non diversamente comunicato.

18. Foro competente

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

19. Architettura della rete

La **BTSItaliagroup** debitamente iscritta al **R.O.C. (Registro operatori delle comunicazioni)** al **n.ro 37222** attinge banda mediante tecnologia "ibrida" (fibra ottica e fibra-rame) da più gestori, veicolando il segnale da e verso gli utenti avviene tramite ponti radio a bassissima potenza (**per le ragioni di cui sopra attiviamo utenti solo in vista ottica**) al fine di ridurre il più possibile l'inquinamento elettromagnetico e per la sicurezza degli operatori. La velocità di navigazione è regolata da meccanismi di bilanciamento che in caso di congestione della rete vengono attuati al fine di mantenere a tutti quella che è la velocità minima garantita. Gli impianti sono costantemente monitorati in modo completamente automatico onde contenere i disservizi, gli stessi impianti sono dotati di gruppi di backup (ausilio fotovoltaico) che garantiscono una autonomia che si protrae oltre 8 ore in assenza totale di rete elettrica.

Il personale tecnico è costantemente istruito ad intervenire in brevissimi tempi per la soluzione di eventuali disservi, il cliente viene avvisato tramite un " sms" se il disservizio stesso non fosse risolto entro due ore dal suo manifestarsi, **l'utente/cliente non ha a pretendere risarcimento alcuno** per l'assenza della connessione, tranne che per le ore in cui non ha avuto servizio e comunque, qual'ora il disservizio stesso si protraesse per oltre 24H al *cliente/utente* sia residenziale che business viene riconosciuto un abbuono di canone che verrà valutato di caso in caso ad insindacabile giudizio della **BTSITALIAGroup** stessa.

Vers.ne 01122023 *la presente annulla e sostituisce le precedenti*