

Condizioni Generali**Art. 1 Oggetto del Contratto**

1.1 Le presenti condizioni generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano il rapporto contrattuale fra Optima Italia Spa ("Optima") e l'Utente ("Cliente") e hanno per oggetto le norme che disciplinano la fornitura da parte di Optima dei Servizi richiesti dal Cliente aderendo all'offerta commerciale abbinata denominata Optima Super Casa Smart ("Offerta Commerciale"), secondo le caratteristiche tecniche, le modalità e le opzioni indicate nei documenti contrattuali.

1.2 Il Contratto relativo all'Offerta Commerciale ("Contratto") è costituito da: a) Proposta irrevocabile di Contratto; b) Condizioni Generali e Particolari di Contratto; c) Offerta Economica; d) Nota informativa di cui alla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni ("AGCOM") n. 487/18/CONS del 16 ottobre 2018; e) Scheda Sintetica di cui all'Allegato A "Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali" alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ("ARERA") 366/2018/R/COM del 28 giugno 2018 e s.m.i. pubblicata sul sito www.arera.it il 2 luglio 2018 ("Codice di Condotta Commerciale"); f) Modulo dati catastali ex legge n. 311 del 30 dicembre 2004 e s.m.i. "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato" ("Legge finanziaria 2005") e s.m.i., pubblicata in Gazzetta Ufficiale n. 306 del 31 dicembre 2004 - Supplemento Ordinario n. 192; g) Informativa relativa al diritto di ripensamento ex D. Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005 "Codice del Consumo" e s.m.i.; h) Carta Servizi di cui alla delibera AGCOM n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 e alla delibera AGCOM n. 154/12/CONS del 29 marzo 2012 e s.m.i.; i) Eventuali allegati tecnici; l) Modulo per inserimento/modifica/revoca dati negli elenchi telefonici; m) Modulo MNP; n) Regolamenti delle eventuali promozioni attive; o) Informativa ai sensi dell'allegato 8 del D. Lgs. n. 259/2003 "Codice delle Comunicazioni Elettroniche" e s.m.i. p) Scheda di Trasparenza tecnica di cui all'Allegato 1 della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS. In caso di contrasto tra Condizioni Generali e Offerta Economica, questa ultima deve ritenersi prevalente.

1.3 Il Cliente, in ottemperanza alla normativa "Antiabusivismo" (D.P.R. n. 380 del 6 giugno 2001 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia" e s.m.i.), in caso di richiesta di somministrazione di pubblico servizio, è tenuto ad allegare una dichiarazione sostitutiva di atto notorio, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del suddetto decreto, indicante gli estremi del permesso di costruire, o, per le opere abusive, gli estremi del permesso in sanatoria, ovvero copia della domanda di permesso in sanatoria corredata della prova del pagamento delle somme dovute a titolo di oblazione per intero nell'ipotesi dell'articolo 36 e limitatamente alle prime due rate nell'ipotesi dell'articolo 35 della legge 28 febbraio 1985, n. 47. Per le opere che già usufruiscono di un servizio pubblico, in luogo della documentazione di cui al precedente comma, può essere prodotta copia di una fattura, emessa dall'azienda erogante il servizio, dalla quale risulti che l'opera già usufruisce di un pubblico servizio. Per le opere iniziate anteriormente al 30 gennaio 1977, in luogo degli estremi della licenza edilizia può essere prodotta una dichiarazione sostitutiva di atto notorio rilasciata dal proprietario o altro avente titolo, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del richiamato decreto attestante che l'opera è stata iniziata in data anteriore al 30 gennaio 1977. In mancanza di tale documentazione l'opera presso cui si richiede la fornitura si presume iniziata dopo il 30 gennaio 1977 e per la quale siano stati stipulati contratti di somministrazione anteriormente al 17 marzo 1985.

1.4 Il Cliente è consapevole che qualora il Contratto stipulato con Optima richieda il trasferimento delle utenze da altro fornitore, ciò comporta l'interruzione del rapporto giuridico con il precedente fornitore del Servizio oggetto del trasferimento e l'instaurazione, anche usufruendo eventualmente della prestazione di Portabilità del Numero ("MNP"), di un rapporto giuridico con Optima e la conseguente attivazione del Servizio sulla rete di quest'ultima. L'eventuale esercizio del diritto di recesso non comporta il ripristino automatico del rapporto contrattuale con il precedente fornitore. Salvo diversamente pattuito e previsto dalla normativa vigente, la sottoscrizione del presente Contratto non comporta invece l'automatica risoluzione del contratto con il precedente fornitore in riferimento a servizi aggiuntivi e/o opzionali che prevedano l'addebito di rate di acquisto o canoni di noleggio di dispositivi consegnati dal precedente fornitore. Il Cliente resta l'unico responsabile del contratto stipulato con il precedente fornitore relativamente ad eventuali obblighi e oneri a suo carico derivanti dal contratto (a titolo esemplificativo: recesso, disdetta, penali, costi di disattivazione ecc.).

1.5 In caso di richiesta di voltura o subentro, Optima si riserva di rifiutare l'attivazione della fornitura per i seguenti motivi: i) il Cliente risulti inadempiente verso Optima; ii) il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia assoggettato a procedure concorsuali oppure nel caso risultino negative le valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check); iii) il Cliente non abbia trasmesso i moduli e/o la documentazione richiesta da Optima oppure abbia trasmesso moduli o documentazione errata o incompleta.

1.6 In caso di voltura o subentro, il Cliente non risponderà in solido dei debiti del precedente intestatario delle utenze, salvo in caso di successioni ereditarie, rapporti di coniugio/convivenza e parentela se il nuovo intestatario non provi la propria estraneità rispetto al debito pregresso inviando idonea documentazione (ad es. atto di rinuncia all'eredità o accettazione con beneficio di inventario, certificato di stato di famiglia ecc.).

1.7 Con riferimento ai Servizi energetici, in caso di voltura della fornitura su punti di prelievo/riconsegna ("POD/PDR") attivi, il volturante dovrà richiedere al Fornitore la voltura e comunicare l'eventuale autolettura rilevata. Per la fornitura di energia elettrica, e a decorrere dall'01.07.26 anche per la fornitura di gas naturale, nel caso in cui il volturato non fosse cliente di Optima sarà comunque possibile per il volturante presentare al fornitore stesso una richiesta di voltura con contestuale cambio di fornitore. Il volturante dovrà, in entrambi i casi, stipulare un nuovo contratto previa presentazione dei documenti richiesti da Optima. In tal caso l'avvio dell'esecuzione della fornitura in capo al volturante coinciderà con la data di voltura secondo la regolazione vigente (Delibere ARERA 135/2021/R/eel, 102/2016/R/com e 323/2025/R/com e s.m.i.), che non necessariamente corrisponde alla data di eventuale rilevazione dell'autolettura o richiesta di voltura. Il Fornitore si riserva la facoltà di non accettare la richiesta di voltura, comunicandolo al Cliente, e di procedere alla risoluzione del contratto in essere alla data di presentazione della richiesta di voltura per il POD/PDR interessato.

Art. 2 Perfezionamento del Contratto

2.1 Con la sottoscrizione, anche in forma cartacea o elettronica, del Contratto, il Cliente dichiara: 1) di aver ricevuto, ogni documento indicato nel precedente art. 1.2; 2) di aver espressamente consentito a ricevere, sottoscrivendo la Proposta di Contratto, ogni documento indicato nel precedente art. 1.2 su Supporto durevole; 3) di aver ricevuto tutti le informazioni preliminari in merito al Contratto previste dal Codice del Consumo, dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dal Codice di Condotta Commerciale e di aver letto e compreso il contenuto del Contratto di cui richiede l'attivazione; 4) di essere stato informato della possibilità di aderire, in alternativa rispetto alla presente offerta contrattuale di energia elettrica e/o gas naturale, all'offerta PLACET. Il Cliente assume la responsabilità per la veridicità e correttezza di tutti i dati forniti, manlevando e tenendo indenne Optima da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti o non veritieri, anche in relazione alle richieste di applicazione di regimi fiscali differenti. Resta inteso che qualora sia stato richiesto al Cliente di trasmettere copia sottoscritta del Contratto concluso a distanza, Optima potrà sospendere l'attivazione dei Servizi o limitare l'erogazione dei Servizi se già attivati fino a quando non pervenga in sede, entro i termini indicati nella richiesta, la copia del Contratto compilata in ogni sua parte e debitamente sottoscritta dal Cliente.

2.2 Il Cliente, attraverso la Proposta di Contratto irrevocabile per 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione, che potrà essere raccolta anche telefonicamente mediante registrazione vocale come previsto dalla normativa vigente, richiede ad Optima, che si riserva il diritto di accettare o rifiutare, la fornitura del Servizio Integrato e di tutti i servizi connessi ed accessori allo stesso. Il Contratto si intende perfezionato e, quindi, concluso al momento dell'accettazione da parte di Optima. Qualora risultino più proposte di Contratto da parte del Cliente, l'eventuale accettazione si intenderà relativa alla Proposta di Contratto più recente.

2.3 La somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale ai sensi del presente Contratto avrà inizio a decorrere dalla data indicata nella Proposta di Contratto. Nel caso in cui la data effettiva di avvio della fornitura risultasse diversa rispetto alla data di presunta attivazione indicata da Optima nella Proposta di Contratto il Cliente verrà informato, mediante comunicazione scritta ad uno dei recapiti indicati nella documentazione contrattuale, circa l'eventuale diversa data di avvio o di mancato avvio e delle cause che l'hanno determinata. Tali circostanze non potranno, in ogni caso, costituire motivo di richieste da parte del Cliente per risarcimento danni e/o indennizzi e/o pretese di qualsivoglia natura.

2.4 In ogni caso Optima non procederà all'attivazione avvalendosi del diritto di revoca, senza che sia tenuta a fornire di ciò idonea comunicazione, qualora: i) il Cliente risulti inadempiente verso Optima in riferimento ad altro rapporto contrattuale; ii) il Cliente non sia in regola con i pagamenti dovuti al precedente fornitore e risulti chiuso/sospeso per morosità al momento della richiesta di switching oppure oggetto di una richiesta di indennizzo; iii) il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia assoggettato a procedure concorsuali oppure nel caso risultino negative le valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check); iv) il Cliente non abbia trasmesso i moduli/dati e/o la documentazione richiesta da Optima oppure abbia trasmesso dati o documentazione errata o incompleta. In caso di voltura o subentro, il Cliente non risponderà in solido dei debiti del precedente intestatario delle utenze, salvo in caso di eventi societari (ad es. cessioni di azienda, fusioni/incorporazioni, trasformazioni ecc.) nei cui atti formali è previsto il subentro del nuovo intestatario nelle passività del precedente.

2.5 L'esecuzione del Contratto e le relative obbligazioni sono subordinate all'attivazione tecnica dei Servizi richiesti e al fatto che al momento in cui Optima richiede, con riferimento all'energia elettrica e/o gas naturale, l'attivazione del POD/PDR, la stessa non venga informata del fatto che: i) il Cliente sia stato in precedenza titolare del medesimo POD/PDR o di un altro POD/PDR interrotto a seguito dell'intervento di interruzione della fornitura per morosità e per il quale risultino eventuali importi insoluti riguardanti l'intervento stesso; ii) il POD/PDR rientra tra quelli per i quali ha la possibilità di revocare la richiesta di switching o accesso in quanto servito, all'atto della richiesta stessa o in precedenza, nell'ambito del Servizio di Salvaguardia o di Default Distribuzione; iii) il Cliente sia stato in precedenza oggetto di iniziative giudiziarie per l'accesso forzato a seguito di risoluzione contrattuale per impossibilità di interruzione dell'alimentazione sul medesimo PDR o altro PDR, con fatturazione diretta da parte del Distributore locale dei relativi oneri che risultano in tutto o in parte ancora non pagati. In questi casi non verrà data esecuzione al presente Contratto e verranno meno gli effetti del recesso del contratto di fornitura stipulato con il fornitore precedente.

2.6 Nel caso di Cliente di energia elettrica e/o gas naturale già servito da altra società di vendita, al fine di procedere con l'esecuzione del Contratto, il Fornitore si riserva di richiedere lo switching con possibilità di avvalersi dell'esercizio di revoca. In questo caso il Fornitore sarà informato in merito a: i) se il punto di POD/PDR risulta sospeso/chiuso per morosità a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità; ii) se sul POD/PDR sia in corso una richiesta di indennizzo; iii) il mercato di provenienza del POD/PDR, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; iv) date delle eventuali richieste di sospensione/chiusura del POD/PDR per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching; v) date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, se eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching; e) l'accessibilità o meno del PDR; f) eventuale indicazione, per il POD proveniente dal Servizio di Salvaguardia, che lo stesso è stato attivato a seguito di risoluzione del contratto di dispacciamento e trasporto dell'utente. In caso di effettivo esercizio della revoca Optima non darà esecuzione al presente Contratto e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore verranno meno così come previsto dalla normativa vigente.

2.7 Il Contratto si considererà perfezionato e, pertanto, valido ed efficace, anche qualora Optima non sia in grado di attivare tutti i Servizi richiesti dal Cliente e, quindi, anche in caso di attivazione di uno solo Servizio. In tali casi, trattandosi di offerta abbinata, eventuali promozioni e/o sconti previsti dall'Offerta Economica potrebbero non essere applicati e sarà addebito al Cliente il prezzo pieno del servizio attivato, oppure potrebbero subire delle variazioni come specificamente indicato nelle Condizioni Particolari del singolo servizio interessato e/o nell'Offerta Economica. Il Cliente è consapevole che, per motivi tecnici, non è sempre possibile l'attivazione simultanea dei Servizi richiesti. In caso di attivazione parziale dei Servizi richiesti e/o in caso di attivazione non simultanea dei singoli servizi, non sarà addebitato il costo indicato nell'Offerta Economica del Servizio non attivabile e/o non ancora attivato.

2.8 Le Parti si impegnano a comunicare tempestivamente una all'altra, eventuali problemi relativi all'attivazione e al regolare funzionamento del servizio eventualmente riscontrati. Il Cliente si impegna, altresì, a informare tempestivamente Optima di ogni interruzione totale o parziale e di ogni malfunzionamento del Servizio dovuto ad altro Operatore. Qualora il richiedente l'attivazione sia persona diversa dall'intestatario dell'utenza, requisito indispensabile per l'attivazione sarà la legittima disponibilità della linea telefonica e del contatore sui quali dovrà essere attivato il Servizio e, in ogni caso, il consenso dell'intestatario alla modifica e all'integrazione dell'impianto già esistente. La mancanza di uno dei requisiti sopra indicati determina l'impossibilità di usufruire del Servizio e di concludere il Contratto, senza che alcuna responsabilità possa ascrivere a Optima.

2.9 Con riferimento alle forniture energetiche, a prescindere dalle indicazioni tecniche fornite dal Cliente nel Contratto, che resterà valido ed efficace, in caso di richiesta subentro o prima attivazione di contatore pre-posato, l'attivazione del Servizio verrà effettuata a parità di condizioni tecniche del contatore preesistenti. Eventuali aumenti di potenza o variazioni delle caratteristiche tecniche del POD/PDR potranno essere richiesti solo dopo la conclusione dell'operazione di subentro o prima attivazione, mediante compilazione e sottoscrizione di apposito modulo reperibile sul sito aziendale.

2.10 **Qualora il presente Contratto sia stato stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dal D. lgs. 206 del 2005 e s.m.i., il Cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento entro i 14 giorni successivi alla conclusione del Contratto o entro 30 giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un professionista presso l'abitazione del consumatore. Qualora il cliente receda dal Contratto, dopo aver esplicitamente richiesto che la prestazione del Servizio inizi durante il periodo di recesso ("Attivazione Immediata"), sarà tenuto al versamento di un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui ha informato Optima della sua volontà di recedere dal Contratto. Il Cliente, con la sottoscrizione della Proposta di Contratto riconosce che una volta che la fornitura sarà attivata a seguito della richiesta di Attivazione Immediata il contratto è da considerarsi interamente eseguito dal professionista, non avrà più il diritto di recesso. Sarà possibile recedere utilizzando la modulistica messa a disposizione da Optima anche pubblicata sul sito optimaitalia.com oppure tramite comunicazione nella quale viene chiaramente manifestata la volontà di esercitare il diritto di ripensamento. La comunicazione di recesso potrà essere inoltrata tramite i canali indicati al successivo art. 10.1 delle Condizioni Generali di Contratto (farà fede la data di ricezione della comunicazione da parte di Optima). L'eventuale esercizio del diritto di ripensamento non comporta il ripristino automatico del rapporto contrattuale con il precedente fornitore.**

Art. 3 Durata del Contratto: periodo contrattuale, rinnovo, disdetta e recesso.

3.1 In base a quanto indicato nell'Offerta Economica, il presente Contratto ha durata di 12 o 24 mesi ("Periodo Contrattuale") al termine dei quali si producono gli effetti giuridici indicati nelle presenti Condizioni Generali e Particolari di Contratto. Il suddetto termine di durata del Contratto decorre, a seconda della tipologia dei servizi richiesti, dalla data di attivazione: 1) del primo servizio di comunicazione elettronica; 2) oppure di uno dei servizi energetici in caso di attivazione dei servizi energetici; 3) oppure del servizio di gas naturale, in caso di richiesta di fornitura per utenze da attivarsi da aprile a ottobre di ciascun anno. Qualora il giorno di attivazione del primo servizio non coincida con il primo giorno del mese, il termine di durata del contratto di un anno decorrerà dal primo giorno del mese successivo all'attivazione del primo Servizio. Almeno 3 mesi prima della scadenza del termine di durata contrattuale o 1 mese in caso di Clienti energetici di grandi dimensioni (ossia diversi dai Clienti finali di energia elettrica titolari di POD esclusivamente connessi in bassa tensione o Cliente finale di gas naturale con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc/anno), Optima comunicherà al Cliente mediante comunicazione in forma scritta su supporto cartaceo o su altro Supporto durevole qualora preventivamente accettato dal Cliente, alternativamente: a) disdetta (anche parziale) del contratto; b) la fine dell'impegno contrattuale proponendo, alternativamente, o un rinnovo del contratto a nuove condizioni o una proroga contrattuale alle condizioni economiche precedentemente applicate.

3.2 Il Cliente finale che intenda cambiare fornitore senza disattivare l'utenza, ha il diritto di recedere, anche parzialmente, dal presente Contratto in qualsiasi momento e senza penali, salvo i costi per la disattivazione dei servizi di comunicazione elettronica indicati nella Nota Informativa di cui alla delibera AGCOM n. 487/18/CONS, o comunque sul Sito Aziendale nella pagina dedicata alla Trasparenza Tariffaria. In caso di recesso per cambio venditore, il venditore uscente deve ricevere la relativa comunicazione: i) per i servizi di comunicazione elettronica, secondo le tempistiche e le modalità definite dalla Delibera 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla Delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" del 6 giugno 2007 pubblicata sul sito www.agcom.it il 7 giugno 2007 e s.m.i.; ii) per i servizi energetici, secondo le tempistiche e le modalità definite nell'Allegato A2 "Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura" alla Delibera ARERA 783/2017/R/com del 23 novembre 2017 pubblicata sul sito www.arera.it in data 24 novembre 2017 e s.m.i.. Il Cliente di grandi dimensioni connesso in Media, Alta o Altissima Tensione o con consumi superiori a 200.000 Smc/anno non ha facoltà di recedere dal Contratto prima dell'attivazione del Servizio né prima della naturale scadenza contrattuale. Alla naturale scadenza contrattuale, il contratto si rinnoverà tacitamente di anno in anno alle medesime condizioni o alle nuove condizioni di rinnovo comunicate da Optima almeno 1 mese prima della scadenza contrattuale, salvo disdetta da parte del Cliente da comunicarsi con 4 mesi di preavviso decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricezione da parte di Optima della relativa comunicazione.

3.3 Il Cliente finale che intenda disattivare completamente l'utenza o i servizi aggiuntivi e/o accessori abbinati all'Offerta ha diritto di recedere, anche parzialmente, dal presente Contratto in qualsiasi momento e senza penali, salvo i costi per la disattivazione dei servizi di comunicazione elettronica indicati nella Nota Informativa di cui alla delibera AGCOM n. 487/18/CONS (o comunque sul Sito Aziendale nella pagina dedicata alla Trasparenza Tariffaria) ed eventuali altri costi applicati dal Distributore e/o da altri Fornitori, inviando comunicazione scritta a Optima con termine di preavviso di 30 giorni decorrente dalla data di ricezione da parte di Optima della relativa comunicazione. Il Cliente resta responsabile dei consumi e di quant'altro dovuto qualora non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e la chiusura del Contatore. Eventuali prelievi intercorrenti tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di chiusura del POD/PDR da parte del Distributore saranno comunque posti a carico del Cliente.

3.4 La disdetta o il recesso contrattuale per disattivazione dell'utenza o dei servizi accessori abbinati all'Offerta dovranno essere comunicati a Optima in forma scritta con le modalità indicate al successivo art. 10.1.

3.5 Con il ricevimento della comunicazione di recesso del Cliente, Optima sarà legittimata ad interrompere la fornitura del Servizio che il Cliente intende cessare nel rispetto dei termini di preavviso indicati ai punti precedenti. Alcuna responsabilità sarà pertanto ascrivibile ad Optima nel caso in cui il Cliente e/o terzi subiscano danni derivanti dall'interruzione del Servizio, salvo nel caso in cui il Cliente abbia espressamente manifestato la volontà di passare ad altro fornitore. In tal caso, onde evitare disservizi in fase di migrazione verso altro fornitore, Optima sarà tenuta a mantenere il Servizio attivo fino al completamento del processo migrazione, con conseguente addebito dei costi del Servizio fornito fino alla data di passaggio ad altro fornitore.

3.6 Optima ha facoltà di recedere, anche parzialmente, dal Contratto concluso con il Cliente, in qualsiasi momento e senza oneri, inviando comunicazione scritta al Cliente con termine di preavviso di sei mesi decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione per i servizi energetici e di tre mesi decorrente dalla relativa comunicazione per i servizi di comunicazione elettronica (qualora la comunicazione sia inviata tramite strumenti elettronici la data di ricevimento della stessa si presume coincida con la relativa data di invio).

3.7 A seguito di recesso per qualsivoglia motivo dal Contratto, Optima addebiterà al Cliente, oltre ai costi di cui ai precedenti punti 3.2 e 3.3, l'intera quota mensile del servizio cessato a prescindere dalle quantità di traffico non ancora utilizzato nonché, ove espressamente richiesto dal Cliente, il saldo in unica soluzione degli importi oggetto di rateizzazione.

Art. 4 Fatturazione e modalità di pagamento

4.1 Salvo quanto diversamente pattuito, il Cliente si obbliga a corrispondere i corrispettivi dovuti in ragione del presente Contratto entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla data della Bolletta o, se diverso, nel termine di scadenza ivi indicato. Non sono ammessi pagamenti parziali, incluso in caso di contestazione della Bolletta, salvo quanto diversamente pattuito per iscritto tra le Parti. In caso di pagamento parziale degli importi indicati in Bolletta, non concordato per iscritto tra le Parti, l'importo corrisposto dal Cliente verrà trattenuto come acconto sul maggior avere e imputato in proporzione ai vari debiti del Cliente verso Optima per il mancato pagamento dei Servizi forniti a partire dai debiti più antichi, salva diversa imputazione del Cliente da comunicarsi per iscritto a Optima entro la data di pagamento del debito che si intende estinguere. Qualora se ne ravvisi l'opportunità, Optima potrà modificare nel corso del rapporto contrattuale la modalità di fatturazione dei corrispettivi dovuti mediante: i) per i servizi energetici, apposita comunicazione di variazione unilaterale, secondo le modalità e le tempistiche indicate al successivo art. 9 delle Condizioni Generali di Contratto; ii) per gli altri Servizi, semplice comunicazione in Bolletta.

4.2 In deroga a quanto previsto nel TIF: a) a decorrere dalla data di attivazione del Servizio sarà emessa con frequenza mensile o bimestrale la relativa bolletta entro il termine di 90 giorni solari a decorrere dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima bolletta; b) al fine del computo dei consumi di elettricità e gas contabilizzati nella bolletta di periodo, Optima utilizza dati di misura stimati secondo il criterio indicato all'art. 5.6 delle Condizioni Particolari di Contratto Servizio Luce & Gas; c) qualora nel periodo cui si riferisce la bolletta vengano contabilizzati consumi effettivi, potranno essere contabilizzati anche successivi consumi stimati.

4.3 Optima si riserva la facoltà di variare nel corso del rapporto contrattuale la periodicità di fatturazione ed i corrispettivi dei servizi erogati con le modalità previste nelle presenti Condizioni Generali di Contratto. In caso di fatturazione bimestrale, potrebbe essere emessa nel mese di dicembre un'ulteriore bolletta a chiusura dell'anno solare.

4.4 Il Cliente, all'atto della sottoscrizione del Contratto, indica le modalità di pagamento scelta tra quelle messe a disposizione da Optima. Tutti gli importi dovuti dal Cliente da intendersi al netto dell'imposta sul valore aggiunto se non specificato altrimenti.

4.5 Per quanto riguarda la modalità di pagamento delle bollette, Optima: i) qualora nel Sistema Informatico Optima risultassero, per il medesimo Cliente, dati e/o modalità di pagamento differenti da quelli indicati nel presente Contratto, provvederà all'automatico aggiornamento del Sistema Informatico appena tecnicamente possibile con conseguente utilizzo, per l'addebito dei costi di tutti i servizi attivi in virtù dei contratti stipulati con Optima, dei dati di pagamento comunicati più di recente dal Cliente. Fino a quando l'aggiornamento del Sistema Informatico non sarà completato, Optima utilizzerà i dati di pagamento già presenti nel Sistema; ii) indicherà al Cliente modalità di pagamento differenti qualora, per motivi tecnici, non risulti possibile saldare tempestivamente le bollette in scadenza attraverso lo strumento di pagamento indicato dal Cliente nel Contratto.

4.6 Il termine di prescrizione degli importi dovuti in ragione del presente Contratto limitatamente alla somministrazione dei servizi energetici e di telecomunicazione è di due anni.

Art. 5 Altri oneri a carico del Cliente

5.1 Oltre al costo dei singoli servizi attivati indicati nella documentazione contrattuale, sono a carico del Cliente: i) tutti i costi relativi ai servizi forniti non inclusi nell'Offerta, secondo le tariffe applicate da Optima, comunicati al cliente anche tramite pubblicazione sul Sito Aziendale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: energia reattiva, traffico verso numerazioni speciali o non geografiche, traffico verso numeri di assistenza Clienti di altri operatori, traffico verso numeri internazionali, costi di roaming ecc); ii) i costi di noleggio/acquisto dei dispositivi eventualmente forniti da Optima, iii) gli oneri previsti dalle Autorità, dagli enti di trasporto e distribuzione e/o da altri fornitori non inclusi nell'Offerta Economica (a titolo esemplificativo: imposte di bollo, superi di potenza, variazioni tecniche, voltura ecc. come specificati sul Sito Aziendale nell'apposita Sezione Informativa.); iv) altri oneri dovuti in ragione del presente Contratto (a titolo esemplificativo: cmor, costi di recupero del credito, spese di spedizione merci, interessi, costi di attivazione, costi di disattivazione e migrazione, ecc.); v) gli oneri aggiuntivi di cui all'art. 4 delle condizioni particolari del Servizio di energia elettrica e gas.

5.2 Le bollette, o in caso di fatturazione elettronica le copie delle bollette, saranno trasmesse per via telematica all'indirizzo e mail indicato nella Proposta di Contratto ovvero, ove specificatamente richiesto, inviate in formato cartaceo al domicilio indicato dal Cliente. La bolletta e il dettaglio dei consumi e delle voci fatturate sono comunque sempre disponibili in formato scaricabile nell'Area Clienti del Sito Aziendale, oppure contattando il Servizio Clienti Optima.

5.3 Il Cliente si impegna a versare un deposito cauzionale, infruttifero di interessi, il cui importo sarà calcolato e quantificato in base ai criteri e ai prezzi indicati nella Proposta di Contratto e/o nell'Offerta Economica. Nel caso in cui il deposito cauzionale versato non risulti più adeguato Optima potrà richiedere, in ogni momento, l'integrazione del deposito cauzionale in misura proporzionale rispetto all'andamento dei principali indici di mercato. Il deposito cauzionale, come sopra determinato, sarà addebitato al Cliente, anche in forma rateizzata a discrezione di Optima, nella prima bolletta utile e non sarà assoggettato ad IVA, secondo quanto previsto dalle vigenti disposizioni normative in materia fiscale. Optima provvederà, entro 60 giorni dalla data di emissione della bolletta di chiusura o di modifica della modalità di pagamento, a restituire al cliente le somme versate a titolo di deposito cauzionale purché risultino interamente adempiute le obbligazioni derivanti dal Contratto. Diversamente, per soddisfare i propri crediti vantati ad ogni titolo verso il Cliente, Optima potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale.

Art. 6 Mancato pagamento e rateizzazione

6.1 Il Cliente si impegna al pagamento del totale degli importi indicati in bolletta entro la data di scadenza ivi indicata. Non sono ammessi pagamenti parziali, incluso in caso di contestazione della bolletta, salvo diversamente pattuito per iscritto tra le parti. In caso di pagamento parziale degli importi indicati in bolletta, non concordato per iscritto tra le parti, l'importo corrisposto dal Cliente verrà trattenuto come acconto sul maggior avere e imputato in proporzione ai vari debiti del Cliente verso Optima per il mancato pagamento dei servizi forniti a partire dai debiti più antichi, salva diversa imputazione del Cliente da comunicarsi per iscritto a Optima entro la data di pagamento del debito che si intende estinguere. Il mancato/parziale pagamento delle bollette entro la data di scadenza, legittimerà Optima, senza preventiva diffida, ad applicare interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso di riferimento fissato dalla BCE aumentato del 3,5%. Il Cliente buon pagatore sarà tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi dieci giorni di ritardo.

6.2 In caso di mancato pagamento delle bollette emesse, Optima ha facoltà di sospendere la fornitura di tutti i Servizi attivati e a richiedere al Distributore la sospensione della fornitura per uno o più punti di prelievo attivati e, nel caso di fornitura di gas, la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura, decorsi almeno 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento indicato nella raccomandata di costituzione in mora che comunica al Cliente l'intenzione di Optima di esercitare tale diritto qualora non provveda al pagamento entro 40 giorni solari dall'invio della raccomandata a.r. o p.e.c. di costituzione in mora. Come previsto dall'art. 16 dell'Allegato A alla Delibera ARERA 258/2015/R/com del 29/05/2015 e s.m.i. "Primi interventi in materia di morosità nei mercati retail dell'energia elettrica e gas naturale e revisione dei tempi dello switching nel settore del gas naturale", i suddetti termini potranno essere ridotti nel caso in cui nei 90 giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità, Optima proceda con una nuova comunicazione di costituzione in mora relativa a bollette non contemplate nella precedente comunicazione cui sia seguita la richiesta di sospensione della fornitura.

6.3 Nel caso di morosità di Cliente titolare di un punto di prelievo disalimentabile connesso in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura, verrà effettuata una riduzione della potenza al livello del 15% della potenza disponibile come previsto dall'Allegato A alla Delibera ARERA ARG/elt n. 4/08 e s.m.i. "Regolazione del Servizio di dispacciamento e del Servizio di trasporto (trasmissione, distribuzione e misura) dell'energia elettrica nei casi di morosità dei clienti finali o di inadempimento da parte del venditore" pubblicata sul sito www.arera.it, in data 30 gennaio 2008, Gazzetta Ufficiale n. 51 del 29 febbraio 2008, SO n. 49. In caso di mancato pagamento da parte del Cliente decorsi quindici giorni dalla riduzione della potenza disponibile, Optima procederà a sospendere la fornitura. Nel caso di morosità del Cliente titolare di un punto di riconsegna disalimentabile, qualora non sia possibile eseguire la chiusura del punto di riconsegna, Optima ha il diritto di ricorrere all'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità come previsto dall'Allegato A alla Delibera ARG/gas 99/11 "Testo integrato morosità gas" e s.m.i., pubblicata sul sito www.arera.it il 29 luglio 2011. A seguito della chiusura del punto di prelievo e/o del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, Optima avrà la facoltà di richiedere al Distributore la Cessazione Amministrativa per morosità relativa al punto di prelievo/riconsegna oggetto di chiusura. In caso di Cessazione Amministrativa per morosità, avvenuta per impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, Optima trasmetterà al Distributore: i) copia delle bollette non pagate; ii) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente; iii) copia della risoluzione del contratto con il Cliente; iv) copia del contratto di fornitura o dell'ultima bolletta pagata; v) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.

6.4 Optima si riserva comunque il diritto di richiedere al Cliente moroso il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura. La procedura per la sospensione della fornitura non potrà trovare applicazione in caso di mancati pagamenti da parte del Cliente per importi che siano inferiori al valore medio stimato di una bolletta ovvero inferiori o eguali all'ammontare del deposito cauzionale. In caso di persistente morosità del Cliente il Contratto si intenderà risolto di diritto senza necessità di ulteriori comunicazioni. A seguito della risoluzione del Contratto con il Cliente Optima ha il diritto: a) per i servizi energetici, di richiedere al Distributore, l'estinzione della propria responsabilità di prelievo b) per i servizi di comunicazione elettronica, di disattivare i canali con conseguente perdita della numerazione.

6.5 In qualsiasi momento successivo al ricevimento della comunicazione di costituzione in mora di cui al presente articolo e anche successivamente all'eventuale riduzione di potenza o sospensione del Servizio, il Cliente potrà comunicare ad Optima, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica, l'avvenuto integrale pagamento degli importi dovuti, allegando la relativa documentazione giustificativa e richiedere la riattivazione del Servizio. Tutti gli oneri conseguenti all'interruzione del Servizio e all'eventuale sua riattivazione sono ad esclusivo carico del Cliente inadempiente così come anche i costi di sospensione del Servizio richiesti dai grossisti per la sospensione e per l'eventuale richiesta di riattivazione del Servizio dovuti per la gestione della pratica. Nei confronti dei Clienti finali morosi non disalimentabili si applicherà per il Servizio di energia elettrica la diversa disciplina prevista dall'art. 19 dell'Allegato A alla Delibera ARERA ARG/elt n. 4/08 sopra citata e per la fornitura di gas le disposizioni contenute agli articoli 14 e seguenti dell'Allegato A alla Delibera ARG/gas 99/11 sopra indicata.

6.6 Il Cliente è tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo indicato in Bolletta, ai sensi della Del. 463/2016/R/com e s.m.i. nei casi di: a) mancato rispetto, anche episodico, della frequenza di emissione della Bolletta prevista dal Contratto; b) fatturazione di importi anomali, diversi dai casi precedenti, così come previsti dalla Delibera 413/2016/R/com del 21 luglio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 22 luglio 2016 e s.m.i. che ha approvato il Testo Integrato della Qualità della Vendita ("TIQV").

6.7 La richiesta di rateizzazione dovrà essere formulata dal Cliente finale entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine di scadenza del pagamento della Bolletta rateizzabile, a pena di decadenza. Il corrispettivo soggetto a rateizzazione è suddiviso in un numero di rate di ammontare costante (comunque non inferiore a due) pari, con riferimento all'art. 6.6: i) nel caso a), almeno al numero di bollette non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione; ii) nel caso b), al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi. Le rate non sono cumulabili. Sulle somme relative ai pagamenti rateali il Cliente è tenuto a corrispondere interessi in misura pari al tasso ufficiale di riferimento previsto dalla BCE calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della Bolletta. La rateizzazione di cui sopra non è offerta per corrispettivi inferiori a euro 50 (cinquanta).

6.8 Il Fornitore ha facoltà di negoziare con il Cliente un diverso accordo in merito alle modalità di rateizzazione sopra indicate, che dovrà essere sottoscritto per accettazione da parte del Cliente. In ogni caso Optima ha la facoltà di richiedere il pagamento della prima rata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta di rateizzazione del Cliente oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, Optima provvederà ad allegare alla Bolletta oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione.

Art. 7 Cessione del Contratto

7.1 Il Cliente non potrà cedere, in tutto o in parte, il presente Contratto, senza autorizzazione scritta di Optima. Qualora Optima consentisse la cessione, il Cliente si costituisce fideiussore, obbligandosi personalmente per il regolare adempimento del Contratto da parte del cessionario.

7.2 Il Cliente autorizza Optima a cedere a terzi il presente Contratto e gli eventuali crediti vantati; Optima s'impegna a comunicare in forma scritta l'eventuale cessione.

Art. 8 Servizio Clienti – Reclami – Autolettura

8.1 Optima mette a disposizione del Cliente un apposito Customer Office, contattabile per richieste di assistenza nonché per informazioni tecniche e commerciali, al numero verde 800.913.838 o ai recapiti indicati sul materiale informativo e comunque sul sito aziendale. Sul sito aziendale è altresì pubblicata qualsiasi informazione concernente il Fornitore, le offerte commerciali e il rapporto contrattuale anche tramite accesso all'area Clienti mediante le credenziali di autenticazione fornite al Cliente. Tutte le richieste di cui si chiede la forma scritta dovranno essere inoltrate dal Cliente con le modalità indicate al successivo art. 10.1 delle Condizioni Generali di Contratto utilizzando possibilmente gli appositi moduli scaricabili direttamente dal sito aziendale.

8.2 Eventuali reclami da parte del Cliente dovranno essere indirizzati ad Optima con le stesse modalità di cui al comma precedente oppure contattando, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 21:30 e il sabato, solo per i servizi di telecomunicazione, dalle ore 8:30 alle ore 21:30, il numero gratuito 800.91.38.38 (oppure il numero 401640 gratuito da SIM Optima oppure dall'estero i numeri gratuiti +393464446615 o +393464446640). Fatto salvo quanto previsto dall'art. 3 della Delibera 418/07/CONS della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la proposizione di un reclamo da parte del Cliente non sospende comunque il suo obbligo al pagamento della Bolletta contestata, neppure parzialmente.

8.3 Al fine di consentire l'identificazione del Cliente che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta, la comunicazione deve contenere almeno i seguenti dati: a) Nome e Cognome; b) Indirizzo di fornitura; c) Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; d) Servizio cui si riferisce il reclamo scritto; e) codice alfanumerico identificativo del PDR/POD, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente; f) breve descrizione dei fatti contestati. Fatto salvo quanto previsto dalla normativa vigente, la proposizione di un reclamo da parte del Cliente non sospende comunque il suo obbligo al pagamento della Bolletta contestata.

8.4 Per qualsivoglia disservizio, tecnico o amministrativo, il Cliente è tenuto a darne tempestiva comunicazione ad Optima e ad attivarsi per ridurre eventuali danni, diretti ed indiretti, derivanti dal disservizio. Optima non potrà mai considerarsi responsabile dei danni derivati al Cliente dal ritardo nella comunicazione del disservizio.

8.5 Qualora dovuto, il rimborso degli indennizzi automatici previsti dalla Carta Servizi in conformità alle disposizioni delle Autorità Garanti, sarà accreditato al Cliente, ove possibile, sulla bolletta successiva alla definizione della richiesta di rimborso o mediante invio al Cliente del relativo importo presso il domicilio indicato nel Contratto. Il Cliente potrà inviare i reclami relativi ai servizi energetici all'ARERA attraverso lo Sportello per il Consumatore in caso di risposta non soddisfacente.

8.6 Le autoletture dovranno essere comunicate a Optima in forma scritta con le modalità indicate al successivo art. 10.1 delle Condizioni Generali di Contratto o nella altre modalità eventualmente previste dalla normativa vigente.

Art. 9 Modifiche delle Condizioni di Contratto, variazioni unilaterali del Contratto ed evoluzioni automatiche

9.1 Successivamente alla stipula del Contratto, Optima potrà modificare nelle forme e modalità indicate ai commi successivi, per motivi di sicurezza, nell'interesse del Cliente e/o per sopravvenute esigenze tecniche, economiche, gestionali e commerciali: i) le specifiche tecniche dei servizi o dei dispositivi forniti; ii) le caratteristiche e la configurazione dei sistemi informatici fruibili dai Clienti; iii) i profili tariffari e/o i corrispettivi applicati; iv) le Condizioni Generali e Particolari di Contratto; v) l'Offerta Commerciali ed Economica; vi) la frequenza e modalità di fatturazione.

9.2 Conformemente a quanto previsto dalla normativa in vigore, il presente Contratto e la relativa Offerta Economica potranno essere modificate automaticamente anche qualora la necessità derivi, direttamente o indirettamente, da provvedimenti emanati dal Legislatore e/o dalle Autorità competenti. Optima provvederà all'automatico aggiornamento delle condizioni economiche anche nel caso in cui le Autorità competenti prevedano ulteriori oneri e/o corrispettivi o maggiorazioni degli oneri e/o corrispettivi rispetto a quelli vigenti al momento della stipula del Contratto che non siano espressamente posti a carico dell'Operatore/Fornitore dalla normativa, ovvero nel caso in cui il Distributore e/o altri Operatori comunichino caratteristiche tecniche di fornitura differenti da quelle indicate dal Cliente che comportino ulteriori oneri e/o corrispettivi o maggiorazioni degli oneri e/o corrispettivi rispetto a quelli previsti al momento della stipula del Contratto. Delle variazioni intervenute verrà data evidenza in Bolletta, senza necessità di ulteriore comunicazione al Cliente.

9.3 Il Fornitore avrà facoltà di apportare unilateralmente qualunque modifica alle condizioni economiche, normative o tecniche del Contratto ove sussista un giustificato motivo, quale - in via esemplificativa, ma non esaustiva - il mutamento delle condizioni del mercato o delle proprie politiche commerciali ovvero sopraggiungano, successivamente alla data di stipula del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità e/o regolamentazioni e/o modificazioni del quadro normativo, regolamentare o tariffario ovvero mutamenti dei termini delle condizioni di approvvigionamento da parte del Fornitore parzialmente o totalmente incompatibili con il Contratto.

9.4 Le modifiche al Contratto proposte dal Fornitore per giustificato motivo, per i Clienti di piccole dimensioni e per i Clienti degli altri Servizi, saranno comunicate in forma scritta su supporto cartaceo o su altro supporto durevole qualora preventivamente accettato dal Cliente, con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni. In tal caso il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto senza oneri nei termini e con le modalità di cui al precedente art. 3. In caso di variazione unilaterale delle condizioni economiche che comporti esclusivamente una diminuzione di corrispettivi il termine di preavviso deve essere non inferiore a 1 mese rispetto alla decorrenza delle suddette variazioni. Tale comunicazione non potrà essere trasmessa in Bolletta o all'interno di comunicazioni di altra natura salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti nel Contratto. Per i Clienti di grandi dimensioni le modifiche saranno comunicate con un preavviso non inferiore a 1 mese.

9.5 Le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali per le quali non siano state osservate le prescrizioni sopra riportate non trovano applicazione, ad eccezione del caso in cui comportino una diminuzione di corrispettivi unitari previsti nel Contratto. Nei casi in cui le variazioni unilaterali non trovino applicazione continueranno ad applicarsi le condizioni precedenti alla prevista decorrenza delle modifiche proposte.

9.6 Nel caso dei Servizi energetici, Qualora l'offerta commerciale sottoscritta dal Cliente di piccole dimensioni preveda, nell'arco di 12 mesi, evoluzioni automatiche delle condizioni economiche che comportino un aumento dei corrispettivi unitari ivi indicati, lo scadere o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso, il Fornitore ne darà comunicazione in forma scritta su supporto cartaceo o su altro Supporto durevole qualora preventivamente accettato dal Cliente, in modo che tale comunicazione pervenga al Cliente con un preavviso non inferiore a 2 mesi rispetto al termine dei suddetti 12 mesi.

9.7 Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla erogazione dei medesimi servizi. Ogni altra eventuale modifica, sarà valida a pena di nullità solo se concordata per iscritto e sottoscritta dalle Parti o da persone munite di idonei poteri. La nullità/invalidità di una o più clausole contrattuali non comporta la nullità/invalidità dell'intero Contratto.

Art. 10 Comunicazioni tra le parti

10.1 Qualsiasi comunicazione scritta del Cliente verso Optima dovrà essere inviata con le seguenti modalità: i) lettera raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata alla sede legale Optima, oppure ii) posta elettronica al seguente indirizzo pec: optimaitalia@legalmail.it; iii) posta elettronica servizioclientiprivati@optimaitalia.com; iv) chat disponibile direttamente dal sito optimaitalia.com anche dall'area Clienti; v) numero WhatsApp 02.999.700.70, attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 18:30.

10.2 Ogni comunicazione di Optima al Cliente verrà effettuata ai recapiti e agli indirizzi forniti dal medesimo. Optima non potrà in alcun caso considerarsi responsabile della mancata ricezione da parte del Cliente di qualsivoglia comunicazione allorché quest'ultimo non abbia provveduto ad informare Optima, per iscritto, di ogni variazione dei dati forniti in sede di stipula del Contratto.

Art. 11 Cause di forza maggiore

11.1 Optima non è ritenuta responsabile per ritardi, malfunzionamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi e per gli eventuali danni causati al Cliente, per inadempimenti del Cliente medesimo, fatto di terzi, provvedimenti o atti delle autorità competenti e forza maggiore. È considerato caso di forza maggiore qualunque evento o circostanza che sia al di fuori del controllo di Optima e che comunque non avrebbe potuto essere evitato usando la dovuta diligenza. In via esemplificativa e non esaustiva, sono considerati casi di forza maggiore: i) l'emaneazione di leggi, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità o controllo sulla fornitura oggetto del Contratto; ii) provvedimenti di pubbliche autorità che rendano ad Optima, in tutto o in parte, impossibile l'adempimento degli obblighi posti a suo carico; iii) conflitti nazionali o internazionali iv) pandemie; v) scioperi a carattere nazionale e/o di categoria (esclusi gli scioperi determinati e/o conseguenti ad atti illegittimi della Parte che invoca la forza maggiore); vi) terremoti, eventi climatici, disastri ambientali e mutamenti dell'ambiente preesistente; vii) alterazione dei prezzi e delle condizioni di approvvigionamento delle materie prime nei mercati di riferimento, o altri eventi o circostanze estranee alla volontà di Optima, tali da rendere eccessivamente onerosa la fornitura rispetto alla pianificazione industriale di Optima.

11.2 Qualora un caso di forza maggiore dovesse comportare una interruzione definitiva, indeterminata o prolungata degli obblighi contrattuali, Optima può sospendere il servizio e risolvere di diritto il contratto dandone comunicazione al Cliente appena possibile, specificando la natura del caso di forza maggiore e la data di decorrenza della risoluzione contrattuale. La Parte, i cui obblighi fossero invece temporaneamente sospesi per cause di forza maggiore, riprenderà se possibile l'adempimento di tali obblighi non appena ragionevolmente possibile dopo la cessazione della causa di forza maggiore senza alcun obbligo di comunicazione all'altra Parte.

Art. 12 Clausola risolutiva espressa

12.1 Salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, Optima può risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 c.c., previa diffida ad adempiere, nei casi di seguito indicati: i) in caso di omesso o parziale pagamento delle bollette; ii) per morosità relativa ad un diverso contratto di fornitura, anche risolto, intestato al medesimo Cliente.

12.2 Salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, Optima può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., con semplice dichiarazione e con effetto immediato, nei seguenti casi: i) reiterato ritardo nel pagamento delle bollette emesse, oppure mancato rispetto del piano di dilazione di pagamento concesso al Cliente oppure esecuzione di almeno 1 sospensione della fornitura per morosità nell'arco degli ultimi 12 mesi; ii) impossibilità di recapitare la lettera di costituzione in mora inviata ai sensi del precedente art. 9.2 oppure invio al Cliente di almeno 2 costituzioni in mora nell'arco degli ultimi 12 mesi; iii) qualora non sussistano o vengano meno i requisiti tecnici e/o amministrativi previsti per la fornitura del Servizio, anche limitatamente alle singole forniture interessate, anche nell'ipotesi di risoluzione del contratto con altri soggetti della filiera (in tal caso la fornitura verrà comunque garantita, qualora il cliente non abbia trovato un altro esercente la vendita, nell'ambito dei servizi di ultima istanza per il gas e della maggior tutela per l'elettricità); iv) in caso di insoluto SDD per dati incongruenti o non veritieri; v) per la mancata o invalida costituzione/ricostituzione/integrazione del deposito cauzionale da parte del Cliente, o per il mancato o invalido costituzione/ricostituzione/integrazione delle eventuali ulteriori forme di garanzia richieste; v) quando il Cliente versi comunque in stato di decozione o insolvenza; vi) rottura o manomissione del Misuratore da parte del Cliente; vii) utilizzo improprio della fornitura o non conforme alle previsioni del Contratto e alla normativa vigente; viii) perdurare di cause di forza maggiore che comportino una sospensione della fornitura tale da compromettere gravemente la corretta esecuzione del Contratto; ix) nel caso venga meno il servizio di distribuzione; xi) qualora il Cliente non integri tempestivamente la documentazione richiesta da Optima.

Art. 13 Legge applicabile e foro competente - Risoluzione extragiudiziale delle controversie

13.1 Il presente Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente soggette dalla legge italiana anche se eseguite in tutto o in parte all'estero. Per qualsiasi controversia relativa al presente Contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro del Consumatore come definito dal D. lgs. 206/05 e s.m.i., nel caso di Clienti che abbiano sottoscritto il Contratto per scopi estranei all'attività lavorativa esercitata.

13.2 Per qualsiasi controversia inerente il presente Contratto, la proposizione di un'azione giudiziaria è condizionata, a pena di improponibilità/improcedibilità, al preventivo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui alle deliberazioni AGCOM n. 203/18/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" del 24 aprile 2018 pubblicata sul sito www.agcom.it il 22 maggio 2018 e ARERA n. 209/2016/E/COM "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico - Testo Integrato Conciliazione (TICO)" del 5 maggio 2016 pubblicata sul sito www.arera.it il 06 maggio 2016 e s.m.i..

Art. 14 Dispositivi: acquisto, noleggio e comodato - Garanzia

14.1 Il Cliente, per usufruire del Servizio, dovrà disporre dei dispositivi tecnici necessari per l'attivazione e la fruizione del Servizio. Salvo diversamente pattuito, i dispositivi necessari per l'attivazione e la fruizione del Servizio saranno forniti da Optima o da un fornitore qualificato da questa indicato, secondo le condizioni economiche indicate nel Contratto. Salvo diversamente pattuito i dispositivi tecnici necessari per l'attivazione e la fruizione del Servizio vengono concessi in comodato d'uso gratuito. Nel caso in cui la spedizione e la consegna dei dispositivi forniti sia effettuata da Optima, o da terzi incaricati da Optima, il Cliente, pena l'addebito a suo carico di ogni relativa spesa anche di giacenza e di nuova spedizione, si impegna a rispettare il giorno e l'orario dell'appuntamento fissato per la consegna oltre che a predisporre e consentire l'accesso ai locali destinati all'installazione delle apparecchiature fornite da Optima.

14.2 Salvo diversamente pattuito, il Cliente dovrà provvedere a propria cura e spesa all'installazione e/o configurazione dei dispositivi forniti da Optima. Qualora Optima fornisca direttamente il Servizio di installazione e/o la configurazione di apparecchiature presso il domicilio dell'utente ("On Site"), il Cliente si impegna a corrispondere l'importo di cui al preventivo comunicato e a rispettare l'appuntamento concordato per consentire ai tecnici Optima o a terzi incaricati l'accesso ai locali per eseguire l'intervento. Gli interventi necessari al ripristino della funzionalità dei dispositivi dovranno essere effettuati dai centri di assistenza autorizzati. Per conoscere il centro di assistenza autorizzato più vicino il Cliente può contattare il Servizio Clienti.

14.3 Per tutti i dispositivi forniti al Cliente che prevedano il pagamento di un corrispettivo per il noleggio o per l'acquisto, il Cliente si obbliga a pagare il corrispettivo secondo le modalità specificate nell'Offerta Economica alla quale il Cliente ha aderito. Salvo diversamente stabilito, il prezzo di acquisto dei dispositivi forniti dovrà essere corrisposto dal Cliente al momento della consegna, ovvero entro la data di scadenza indicata in bolletta in caso di pagamento dilazionato. Optima avrà facoltà, per esigenze contabili, di modificare la periodicità del pagamento delle rate. In caso mancato pagamento da parte del Cliente, anche di una sola rata, del prezzo di acquisto dei dispositivi forniti o in caso di cessazione per qualsivoglia motivo del Contratto, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Optima, in un'unica soluzione, un importo pari al saldo del prezzo di acquisto del dispositivo fornito ("Maxi Rata"), salvo il risarcimento del maggior danno. In caso di pagamento rateale del corrispettivo dovuto per il dispositivo acquistato, il Cliente assume i rischi dal momento della consegna.

14.4 Nell'ambito di un'offerta che prevede il noleggio o il comodato di dispositivi Optima, il Cliente si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere detti prodotti per eseguire interventi di qualsiasi natura. Optima, in tal caso, effettuerà quanto necessario per il ripristino a totale spesa del Cliente. Nell'ipotesi di cui al precedente comma, il Cliente conserverà e custodirà, con la dovuta diligenza, i dispositivi detenuti in noleggio o in comodato per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento della riconsegna degli stessi assumendosi ogni rischio relativo al loro perimento o deterioramento che ecceda l'uso normale. Il Cliente, pertanto, si impegna a risarcire e tenere indenne Optima per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi, per alcun titolo o causa, i dispositivi ricevuti a noleggio o comodato. Il Cliente non risponde della perdita dei beni dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità Giudiziaria.

14.5 I dispositivi concessi in comodato, noleggio o acquistati dal Cliente sono coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni cagionati dai dispositivi o da una errata utilizzazione degli stessi ed è esclusa nei seguenti casi: 1. interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da Optima; 2. rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili; 3. danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione; 4. difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici; 5. uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà dare comunicazione al Servizio assistenza Optima entro otto giorni dalla scoperta del difetto. Il Servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente dai centri di assistenza autorizzati dal produttore, il quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il dispositivo difettoso. Le spese di spedizione sono a carico del Cliente. Qualsiasi intervento operato direttamente dal Cliente o da terzi non autorizzati da Optima comporterà la decadenza dalla garanzia.

14.6 I dispositivi concessi al Cliente in noleggio o comodato restano di proprietà di Optima. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. Dopo un periodo di ventiquattro mesi di noleggio o comodato, Optima potrà cedere gratuitamente il dispositivo in proprietà all'utente, il quale, di conseguenza, cesserà di pagare l'eventuale costo di noleggio; il Cliente avrà facoltà di accettare la cessione a titolo gratuito del dispositivo ovvero richiedere a Optima la sostituzione del dispositivo con altro modello alle condizioni economiche indicate nell'offerta Economica.

14.7 Nelle ipotesi in cui i dispositivi siano da Optima concessi in noleggio o comodato, la durata del noleggio o comodato, in ragione della intrinseca connessione, corrisponde alla durata del Contratto per l'erogazione del Servizio. La cessazione del Contratto per qualunque causa determina di diritto la risoluzione del Contratto di noleggio o comodato.

14.8 In caso di cessazione per qualsivoglia motivo del Contratto o di mutamento dell'opzione prescelta, il Cliente si impegna a restituire a sue spese, entro 20 giorni solari decorrenti dalla relativa comunicazione, i dispositivi ricevuti in noleggio o comodato con plico da spedire a Optima, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo della sede legale di Optima o ad altro indirizzo comunicato dal Servizio Clienti ad eccezione delle spese per la restituzione dei dispositivi forniti durante il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento o in caso di non attivabilità del servizio fruibile tramite il dispositivo restituito ("Reso Gratuito"). In caso di Reso Gratuito dei dispositivi forniti durante il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento o in caso di non attivabilità del servizio fruibile tramite il dispositivo restituito il Cliente è tenuto a restituire il dispositivo entro il termine di 20 giorni solari dalla comunicazione di recesso o inattività, tramite il corriere messo a disposizione gratuitamente da Optima che effettuerà massimo tre tentativi o tramite plico da spedire a Optima con

avviso di ricevimento all'indirizzo della sede legale di Optima o ad altro indirizzo comunicato dal Servizio Clienti; in tal ultimo caso le spese di spedizione sostenute dal Cliente saranno rimborsate da Optima nella misura non superiore a 9 euro iva inclusa. In caso di mancata restituzione totale o parziale oltre i suddetti termini o di restituzione di dispositivi manomessi o danneggiati, il Cliente dovrà corrispondere a Optima un costo pari a quello del dispositivo fornito o altro costo previsto dalla normativa vigente.

14.9 Nel caso in cui il dispositivo acquistato dal Cliente sia stato consegnato da Optima mediante spedizione postale o corriere, il Cliente è tenuto a verificare l'integrità del prodotto ricevuto o comunque che l'imballaggio in cui esso è contenuto non risulti danneggiato, aperto o manomesso. In tale caso, il prodotto dovrà essere respinto o ritirato apponendo sulla bolla di consegna la dicitura "Accettato con diritto di riserva" specificandone il motivo. Nell'ipotesi in cui il prodotto sia stato ritirato con diritto di riserva o presenti un guasto al primo utilizzo, il Cliente dovrà contattare immediatamente, e comunque non oltre sette giorni dalla ricezione del prodotto, il Servizio Clienti Optima per comunicare eventuali danni, difetti e malfunzionamenti del prodotto. Il Servizio Clienti Optima fornirà tutte le istruzioni per la eventuale sostituzione del prodotto.

14.10 Salvo diversamente pattuito, tutte le spese di spedizione dei dispositivi forniti al Cliente da o per conto di Optima (a titolo esemplificativo e non esaustivo: apparecchiature elettroniche, terminali, modem ecc.), sono ad esclusivo carico del Cliente, salvo in caso di sostituzione per malfunzionamento o non funzionamento, così come pure sono a carico del Cliente i costi degli interventi tecnici necessari alla fruizione dei Servizi oggetto del Contratto.

14.11 Le specifiche tecniche dei servizi e dei dispositivi forniti da Optima e le caratteristiche dei singoli servizi sono indicate nell'Offerta Economica. E' comunque fatto salvo il diritto di Optima di fornire dispositivi differenti o di sostituire quelli già consegnati con altri aventi caratteristiche tecniche analoghe, quando ciò si renda necessario o conveniente per sopravvenute esigenze tecniche e/o commerciali, nel rispetto della normativa vigente.

Art. 15 Inserimento in elenchi telefonici e nel DBU

15.1 Il Cliente ha diritto, con il suo consenso, gratuitamente e senza discriminazioni, di far inserire i propri dati personali, anche limitatamente a quelli strettamente necessari all'identificazione, in elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiedere l'inserimento gratuito nell'elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS, così come integrate dal Provvedimento del Garante per il trattamento dei dati personali del 15/07/2004 od in base a normative emanate da altre Autorità competenti. A richiesta del Cliente, Optima provvederà, inoltre, alla raccolta dei dati aggiuntivi necessari a rendere possibile l'offerta dell'ENUM, non appena tecnicamente possibile.

15.2 Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nel Data Base Unico (DBU) e negli elenchi telefonici con la compilazione dell'apposito Modulo, Optima provvederà all'inserimento dei dati forniti nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. Il Cliente richiede fin d'ora ad Optima la pubblicazione dei nuovi numeri telefonici attivati sul proprio impianto telefonico, che saranno pubblicati solo in seguito all'esito positivo delle verifiche di fattibilità tecnica e comunque non prima del completo espletamento delle procedure di attivazione del Servizio. Il Cliente che abbia prestato il proprio consenso, all'inserimento negli elenchi di cui sopra, raccolto in base alla modulistica in uso, può esercitare nei confronti di Optima, i diritti previsti dalla normativa in materia di privacy.

Condizioni particolari - Servizio Luce&Gas

Art. 1 Oggetto del Servizio

1.1 Le presenti condizioni particolari di contratto ("Condizioni Particolari- Servizio Luce&Gas") regolano il rapporto contrattuale fra Optima e il Cliente e hanno per oggetto le norme che disciplinano il Servizio "Luce&Gas", ovvero la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale nonché dei servizi accessori alla stessa, presso i punti di prelievo/riconsegna del Cliente ("Siti") attraverso la Rete Nazionale di Trasmissione e quella di Distribuzione Locale ("Distributore") secondo le caratteristiche dei singoli Siti. Ai fini dell'esecuzione del Contratto, Optima provvederà, autonomamente o tramite terzi fornitori, a stipulare i contratti per i servizi di trasporto, distribuzione e di dispacciamento dell'energia elettrica e del gas naturale a porre in essere tutto quanto necessario e opportuno a tal fine, anche in conformità a quanto richiesto dai gestori di rete competenti.

1.2 Resta inteso che qualora il Cliente richieda l'attivazione di un singolo Servizio le condizioni contrattuali specifiche degli altri servizi non troveranno applicazione.

1.3 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che l'attivazione della fornitura non dipende da Optima ma dagli Enti di Trasmissione e Distribuzione. Resta inteso che qualora il Distributore competente attivasse solo alcuni dei Siti del Cliente, il Contratto resterà valido ed efficace limitatamente ai soli Siti attivati con esclusione automatica degli altri. Qualora per cause tecniche non imputabili a Optima, la data di inizio della fornitura relativa ai Siti del Cliente non risulti compatibile con la data di decorrenza del Servizio di trasporto di energia presso i Siti medesimi, la decorrenza della fornitura di energia elettrica si intenderà differita alla prima data utile successiva che verrà tempestivamente comunicata da Optima al Cliente. Resta inteso che l'efficacia del Servizio elettrico decorrerà in ogni caso dalla disponibilità effettiva all'attivazione della fornitura ovvero, in caso di recesso per cambio di fornitore, dalla data in cui termina il relativo periodo di preavviso comunicato al precedente fornitore ai sensi della normativa vigente.

Art. 2 Mandati per il dispacciamento, trasporto, stoccaggio, connessione e selezione fornitori

2.1 Con la stipula del presente Contratto il Cliente conferisce a Optima mandato, senza rappresentanza e con facoltà di delega per l'adempimento, a stipulare e gestire i contratti per il Servizio di dispacciamento, trasporto e stoccaggio relativamente ai Siti nonché per la ricerca della fornitura più consona alle proprie esigenze, autorizzando Optima a sostituire eventualmente le forniture e le logiche di approvvigionamento.

2.2 Il Cliente conferisce a Optima mandato, con rappresentanza e con facoltà di delega per l'adempimento, a stipulare il contratto per il Servizio di connessione alla rete elettrica e alla rete di distribuzione della rete di gas naturale allegato al contratto di trasporto con il Distributore nonché a partecipare alle eventuali procedure di assegnazione di diritti Cip 6 e di gas naturale di importazione.

2.3 I sopradescritti mandati, conferiti in via esclusiva e irrevocabile, resteranno in essere per tutta la durata del Contratto e secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia. Detti mandati sono a titolo gratuito e i relativi oneri sostenuti da Optima per conto del Cliente verranno addebitati in bolletta così come fatturati dal Grossista maggiorati delle spese di gestione interna.

2.4 Il Cliente autorizza espressamente Optima a sottoscrivere le condizioni tecniche predisposte dal Distributore, ivi comprese ai sensi dell'art. 1341 del Codice Civile quelle che prevedono a favore del Distributore limitazioni di responsabilità, facoltà di recedere o di sospendere l'esecuzione del contratto, ovvero che sanciscano a carico del Cliente decadenze, limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni, restrizioni alla libertà contrattuale, tacita proroga o rinnovazione del contratto, clausole compromissorie o deroga della competenza dell'Autorità Giudiziaria, ratificando sin da ora l'operato della mandataria. Il Cliente conferisce altresì ad Optima mandato irrevocabile e senza rappresentanza per lo svolgimento presso il Distributore delle attività di gestione della connessione del punto di prelievo (a titolo di esempio, variazione di potenza, spostamento gruppo di misura, voltura etc.), fermo restando la titolarità del Cliente in ogni rapporto giuridico con il Distributore.

2.5 Relativamente ai Siti indicati nell'Allegato tecnico, il Cliente autorizza sin da ora i) Optima ad acquisire dal Distributore le caratteristiche tecniche ovvero a comunicare a terzi tali dati per consentire la corretta esecuzione del contratto di trasporto, nonché a cedere a terzi il presente mandato; ii) il Distributore locale al rilascio ad Optima delle curve di prelievo su base oraria di potenza elettrica e dei dati di consumo a decorrere dalla data di stipula del presente contratto.

2.6 Nel caso in cui il venditore non sia anche utente del trasporto e del dispacciamento e quest'ultimo risolva per inadempimento il contratto che lo lega al primo, il contratto di fornitura continuerà a essere eseguito in coerenza coi termini previsti dall'articolo 5 della Delibera ARG/elt 42/08, che saranno successivamente comunicati e la fornitura verrà comunque garantita da parte dell'esercente la maggior tutela ovvero dell'esercente la salvaguardia.

Art. 3 Impianti di autoproduzione e mix energetico.

3.1 In caso di impianti di autoproduzione, il Cliente è consapevole che l'installazione dell'impianto non comporta il distacco dalla rete di distribuzione e che Optima non ha alcuna responsabilità relativa agli impianti installati e ai consumi trasmessi al distributore.

3.2 Il Cliente potrà accedere al dettaglio delle informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita nonché sull'impatto ambientale della produzione anche consultando il Sito Aziendale o contattando il Servizio Clienti Optima.

Art. 4 Oneri aggiuntivi

4.1 Sono a carico del Cliente i corrispettivi e gli oneri: a) per la componente relativa all'onere servizio aggregazione misure, espressa in euro/punto di prelievo, di cui all'articolo 15.2 del TIS; b) a copertura dei costi per l'approvvigionamento dei servizi ancillari nazionali globali (euro/kWh) cd. "uplift", di cui alla Sezione 24.3 dell'Allegato alla Delibera 345/2023/R/ee del 25 luglio 2023 recante il Testo Integrato del Dispacciamento elettrico ("TIDE"); a copertura dei costi degli impianti essenziali per la sicurezza del sistema (euro/kWh), di cui alla Sezione 24.4 del TIDE; a copertura dei costi per il funzionamento di Terna ai fini del dispacciamento (euro/kWh), di cui alla Sezione 24.5 del TIDE; a copertura dei costi per la remunerazione del servizio di modulazione straordinaria (euro/kWh), di cui alla Sezione 24.6 del TIDE; a copertura dei costi per l'erogazione dei ristori per la mancata produzione eolica (euro/kWh), di cui alla Sezione 24.7 del TIDE; a copertura delle ulteriori partite economiche relative al servizio di dispacciamento (euro/kWh), di cui alla Sezione 24.8 del TIDE; per la reintegrazione oneri di Salvaguardia e Tutele Graduali di cui rispettivamente all'art. 25bis e 25ter del TIS; per la DispBT, quota fissa (euro/punto di prelievo/mese) e quota variabile (euro/kWh) secondo quanto stabilito dall'art.10 del TIV per i clienti aventi diritto alla maggior tutela; per l'approvvigionamento della capacità ("Pcap") di cui alla Delibera arg/elt 98/11 applicato in base ai valori e ai criteri indicati nell'Offerta Commerciale; c) per le componenti relative alla tariffa obbligatoria TD di cui all'articolo 27 del TIT (componente σ_1 espressa in centesimi di euro/punto di prelievo per anno a copertura dei costi relativi all'erogazione dei servizi di trasmissione, di distribuzione e di misura dell'energia elettrica; componente σ_2 espressa in centesimi di euro/kW impegnato per anno a copertura dei costi relativi alle infrastrutture dedicate al servizio di distribuzione; componente σ_3 espressa in centesimi di euro/kWh, a copertura dei costi relativi alle infrastrutture dedicate al servizio di trasmissione e di distribuzione); d) per le componenti: i) ASOS, che serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione CIP 6/92. E' a carico di tutti i clienti elettrici; ii) ARIM, destinata a: incentivazione della produzione ascrivibile a rifiuti non biodegradabili; messa in sicurezza del nucleare e misure di compensazione territoriale; agevolazioni tariffarie riconosciute per il settore ferroviario; sostegno alla ricerca di sistema; bonus elettrico (quota che ai clienti cui è stato riconosciuto il bonus viene compensata tramite il bonus medesimo); integrazioni delle imprese elettriche minori e promozione dell'efficienza energetica. Le componenti ASOS e ARIM si applicano, dal 1° gennaio 2018, all'energia consumata (euro/kWh), alla potenza impegnata (euro/kW/anno) e in quota fissa (euro/anno). Per le abitazioni, non è applicata la quota potenza e il prezzo applicato all'energia consumata è più basso per i consumi fino a 1.800 kWh/anno; la quota fissa non è applicata alle abitazioni di residenza anagrafica; e) per le componenti UC a copertura dei costi sostenuti nell'interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema elettrico espresse in euro/kWh, euro/punto di prelievo/mese e euro/kW ripartite in: componente tariffaria UC3, per la copertura dei meccanismi di perequazione dei costi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, nonché dei meccanismi di promozione delle aggregazioni e la componente tariffaria UC6 per la copertura dei costi riconosciuti derivanti da recuperi di qualità del servizio e il finanziamento dei meccanismi di promozione selettiva degli investimenti, di cui art. 34.5 del TIT; f) per la componente relativa al Servizio di trasporto QTI di cui all'art 8 del TIVG espressa in euro/GJ per Ambito Tariffario; g) per la tariffa obbligatoria per i servizi di distribuzione e misura composta dalle componenti: t1 a copertura dei costi di capitale relativi al servizio di distribuzione espressa in euro/punto di fornitura e per scaglioni di consumo; t3 espressa in euro/Smc per scaglione di consumo; UG1, espressa in euro/Smc, a copertura di eventuali squilibri dei sistemi di perequazione e a copertura di eventuali conguagli; UG2, espressa in euro/Smc, a garanzia che gli importi versati dai clienti tramite la QVD equivalgano a quelli complessivamente sostenuti dalle imprese di vendita per i clienti serviti a condizioni di mercato e i clienti serviti in regime di tutela; UG3, espressa in euro/Smc, a copertura degli oneri sostenuti dalle imprese distributrici per gli interventi di interruzione della fornitura per morosità; GS, espressa in euro/Smc, a copertura del sistema di compensazione tariffaria per i clienti economicamente disagiati; RE, espressa in euro/Smc, a copertura degli oneri che gravano sul Fondo per misure ed interventi per il risparmio energetico e lo sviluppo delle fonti rinnovabili nel settore del gas naturale; RS, espressa in euro/Smc, a copertura degli oneri gravanti sul Conto per la qualità dei servizi gas (art. 42 RTDG).

4.2 Nel caso in cui le Autorità competenti prevedano ulteriori oneri e/o corrispettivi o maggiorazioni degli oneri e/o corrispettivi vigenti al momento della stipula del Contratto, che non siano espressamente posti a carico del fornitore dalla normativa, Optima provvederà all'automatico aggiornamento dandone evidenza in bolletta, senza necessità di ulteriore comunicazione al Cliente.

4.3 In caso di attivazione di utenze in BTA6, il costo del servizio sarà calcolato tenendo conto anche della potenza media impegnata dal Sito, in base ai dati di potenza storici forniti dal cliente. Alla ricezione dei dati di conguaglio, verrà effettuato il conguaglio tra la potenza media fatturata al cliente e quella realmente impegnata in base alle tariffe periodicamente pubblicate dall'ARERA per il relativo periodo di competenza.

4.4 I corrispettivi dovuti in proporzione al consumo di gas naturale sono indicati assumendo come valore del coefficiente di conversione dei volumi C, definito dall'articolo 6 della RTDG, il valore $C=1$. Nel caso in cui il punto di riconsegna ove il gruppo di misura è installato, non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.

Art. 5 Impianti, Gestione tecnica, interruzioni e sospensioni della fornitura

5.1 Optima gestisce esclusivamente il servizio commerciale di vendita di energia elettrica e gas ed è estranea alle attività del Servizio di distribuzione, trasporto, dispacciamento e stoccaggio. Gli impianti di misura (detti anche misuratori o contatori) sono di proprietà del gestore della rete e vengono installati a spese del Cliente. Il Gestore della Rete potrà accertare la sicurezza dei propri impianti di utenza e, ove necessario, apportare modifiche, potrà inoltre modificare l'ubicazione del contatore e delle colonne montanti per uniformare l'impianto esterno a nuove norme emanate in materia di sicurezza od a prescrizioni impartite dalle Autorità competenti. In tal caso saranno a carico del Cliente le eventuali opere murarie e le modifiche dell'impianto interno tra il contatore e gli apparecchi di utilizzazione. L'allacciamento di un nuovo impianto gas è subordinato alla procedura e alle verifiche prescritte dalla Delibera ARERA n. 40/04 "Adozione del regolamento delle attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza e gas", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 83 del 08 aprile 2004 e s.m.i..I misuratori, muniti di appositi sigilli, sono dati in uso ai Clienti, che dovranno provvedere alla loro cura e protezione. Il Cliente sarà responsabile dei danni arrecati al contatore derivanti dall'incuria o dalle intemperie. Il Cliente è responsabile di tutti i difetti e gli inconvenienti che dovessero verificarsi dopo il raccordo in uscita del misuratore in qualunque punto dell'impianto interno e degli apparecchi di utilizzazione. Non è consentito al Cliente od a terzi manomettere o, comunque, modificare alcuna parte dell'impianto esterno né eseguire opere o lavori tali da pregiudicare le condizioni di sicurezza del Servizio. In caso di manomissioni e/o rottura dei sigilli del contatore, il Cliente incorrerà nelle conseguenti responsabilità di legge, salvo in ogni caso quanto disposto dal precedente art. 10.

5.2 La fornitura del gas è effettuata a deflusso libero, misurato da contatore. Il gas verrà consegnato in corrispondenza del punto di consegna tra l'impianto di proprietà del Distributore o gestito dal Distributore e dell'impianto di proprietà o gestito dal Cliente a valori di pressione resi disponibili dall'azienda distributrice e previsti dal Codice di Rete di Distribuzione. Eventuali richieste di intervento inerenti il gruppo di misura, ad eccezione del pronto intervento, devono essere indirizzate a Optima, la quale si farà carico di veicolarle al Distributore responsabile del Servizio (Delibera ARERA ARG/gas 120/08). Optima, ai sensi della Delibera 569/2019/R/gas del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 27 dicembre 2019 e s.m.i. recante la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 ("RQDG") si impegna, in relazione alle esigenze manifestate dal Cliente e nell'interesse di quest'ultimo, a richiedere al Distributore l'esecuzione di attività relative alla gestione del Punto di Riconsegna quali, a titolo esemplificativo, spostamento del gruppo di misura, verifica della pressione della fornitura, verifica del funzionamento del gruppo di misura. Il Cliente potrà reperire l'apposita modulistica facendone richiesta al Servizio Clienti Optima e/o sul Sito Aziendale. Sono a carico del Cliente i corrispettivi dovuti al Distributore Locale Gas per tutte le altre prestazioni accessorie e opzionali di cui al Codice di rete tipo (Allegato 2 "Codice di rete tipo per la distribuzione del gas" e successive modifiche ed integrazioni alla Delibera n. 108/06 dell'ARERA, pubblicata sul sito www.arera.it il 7 giugno 2006, Gazzetta Ufficiale n. 153, Supplemento Ordinario n. 158 del 4 luglio 2006) tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'esecuzione di lavori semplici e complessi, l'attivazione/disattivazione della fornitura, la verifica del gruppo di misura.

5.3 Il Cliente deve sempre consentire agli incaricati del Fornitore e del Gestore della rete, muniti di apposito documento di riconoscimento, il libero accesso ai propri locali per la lettura dei misuratori, per verifiche all'impianto esterno del gestore della rete o per altre esigenze di Servizio. In caso di rifiuto, il Fornitore si riserva la facoltà di sospendere la fornitura e/o di risolvere il Contratto di fornitura.

5.4 Il Cliente, oltre a consentire sia le necessarie verifiche sia la rilevazione dei consumi, dovrà avvertire immediatamente il gestore della rete in caso di difettoso funzionamento del contatore o di altra parte dell'impianto esterno. In caso di irregolarità dell'impianto interno tali da pregiudicare le condizioni di sicurezza del Servizio e/o il buon funzionamento dell'impianto esterno, Optima può sospendere la fornitura finché il Cliente non abbia eliminato dette irregolarità.

5.5 Optima non è responsabile per eventuali danni causati dall'energia elettrica e/o dal gas, né per eventuali inadempienze, anche parziali, imputabili al Distributore o al soggetto che svolge l'attività di dispacciamento dell'energia elettrica e/o di trasporto del gas naturale. Optima non è responsabile per le sospensioni o interruzioni della fornitura, nonché per gli eventuali danni derivanti da esse. Tali interruzioni o sospensioni non daranno luogo a riduzione dei corrispettivi, risarcimento di danni e/o risoluzione del contratto.

5.6 Optima non è responsabile della correttezza della misura dell'energia e del gas naturale né della potenza per ciascun sito, in quanto attività di competenza del distributore locale. Optima fatturerà al cliente il valore dei consumi stimati in base alla potenza e al consumo storico indicato del cliente in base ai prezzi indicati nell'Offerta Economica. L'eventuale conguaglio sarà effettuato secondo le tempistiche previste nel contratto in base ai dati di consumo effettivo dei singoli siti resi disponibili dal distributore o dal cliente tramite autolettura validata dal distributore e comunicata ad Optima a norma del tip oppure, in mancanza dei suddetti dati, sulla base dei consumi stimati stesso da Optima.

5.7 Qualora i consumi del Cliente siano disponibili per fasce o su base oraria, Optima comunicherà al Cliente i consumi e le relative letture per Fasce "ARERA" (F1/F2/F3) come di volta in volta stabilite dall'Autorità

5.8 Il Cliente inoltre, tenendo manlevata Optima, assume ogni responsabilità derivante dall'utilizzazione degli impianti installati o fatti installare dallo stesso. Il Cliente si impegna ad utilizzare l'energia elettrica e il gas secondo le regole di prudenza e sicurezza e, in ogni caso, nel rispetto della normativa vigente. Resta inteso che Optima non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile per incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso del gas e/o dell'energia elettrica in modo improprio o in violazione delle norme di prudenza e sicurezza. Il Cliente non può cedere l'energia elettrica e il gas a terzi, utilizzarli per usi o in luoghi diversi da quelli indicati nella Proposta di Contratto, ovvero in ambienti non conformi alla normativa vigente o in assenza delle autorizzazioni richieste per specifiche tipologie di impianti o di usi.

5.9 Il Cliente dovrà comunque comunicare immediatamente ad Optima ogni contestazione, pretesa, azione o procedimento avviato da terzi relativamente alla fornitura, del quale venisse a conoscenza. Il Cliente rimarrà comunque responsabile di ogni danno, diretto o indiretto, che Optima dovesse subire a causa della mancata o non tempestiva comunicazione.

Art. 6 Standard qualitativi e indennizzi automatici

6.1 Optima garantisce ai Clienti finali i livelli generali e specifici di qualità commerciale stabiliti dall'ARERA.

6.2 Nel rispetto delle disposizioni contenute nel TIQV e nella RQDG, Optima, gestisce i reclami, le richieste di informazioni, le rettifiche di fatturazione e doppia fatturazione e le richieste di prestazioni tecniche, secondo le modalità e i tempi prescritti dalla normativa vigente anche in riferimento alla corresponsione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard qualitativi prescritti, ovvero: a) Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale: il tempo massimo per la risposta motivata ai reclami scritti è di 30 (trenta) giorni solari, per la rettifica di fatturazione è di 60 (sessanta) giorni solari - 90 (novanta) giorni in caso di Bollette con frequenza quadrimestrale - e per la rettifica di doppia fatturazione è pari a 20 (venti) giorni solari; la percentuale minima di appuntamenti GAS fissati con il Cliente entro il tempo massimo di 1 (un) giorno lavorativo è pari al 90%; b) Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale: la percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 (trenta) giorni solari è pari a 95%.

6.3 Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciali del servizio di vendita di energia elettrica e gas indicati all'art. 6.2 comporta la corresponsione da parte di Optima dell'indennizzo automatico base di 25,00 (venticinque) euro attraverso la detrazione dell'importo dalla prima Bolletta utile. Tale indennizzo cresce in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione: i) prestazione eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, si corrisponde l'indennizzo automatico base; ii) nel caso di esecuzione della prestazione oltre il doppio del tempo dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, si corrisponde il doppio dell'indennizzo automatico base; iii) nel caso di ritardo oltre un tempo triplo dello standard, l'indennizzo sarà il triplo di quello automatico base. L'indennizzo sarà corrisposto entro 6 (sei) mesi dalla data di ricevimento da parte di Optima del reclamo scritto o della richiesta rettifica di fatturazione a eccezione dei Clienti con frequenza di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 (otto) mesi. Nel caso in cui l'importo della prima Bolletta addebitata al Cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore del Cliente finale, che verrà detratto dalle successive fatturazioni, fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. L'indennizzo non è dovuto per causa di forza maggiore. Inoltre, il Fornitore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nel medesimo anno solare per mancato rispetto del medesimo standard specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente per mancanza delle informazioni minime previste dal TIQV.

6.4 Optima, inoltre, è tenuta a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico di: i) 30,00 (trenta) euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; ii) 20,00 (venti) euro nel caso in cui la fornitura sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente: 1. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento indicato nella costituzione in mora; 2. il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore di chiusura per sospensione della fornitura per morosità o riduzione di potenza. Nei suddetti casi, Optima non richiederà al Cliente il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

6.5 Nel caso di mancato rispetto del termine di emissione della Bolletta di periodo, Optima riconosce un indennizzo automatico al Cliente di piccole dimensioni, in occasione della prima Bolletta utile, pari a: a) 6,00 (sei) euro nel caso in cui la Bolletta di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di euro 2 (due) ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20,00 (venti) euro, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari. L'indennizzo massimo di cui alla precedente lettera b) è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore, ovvero: a) è pari a 40,00 (quaranta) euro se l'emissione della Bolletta avviene in un periodo di tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui al presente Contratto; b) è pari a 60,00 (sessanta) euro se l'emissione della Bolletta avviene in un periodo tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui al presente Contratto.

6.6 Nel caso di emissione della Bolletta di chiusura a seguito di cessazione della fornitura oltre i termini previsti, Optima riconosce, nella medesima Bolletta di chiusura, un indennizzo automatico al Cliente di piccole dimensioni, pari a: a) 4,00 (quattro) euro nel caso in cui la Bolletta di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine entro cui il Fornitore è tenuto ad emettere la Bolletta; b) 2,00 (due) euro per ogni 10 (dieci) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22,00 (ventidue) euro per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari. L'indennizzo sarà corrisposto anche per ritardo nell'emissione della Bolletta di chiusura basata su consumi stimati, nel caso di indisponibilità dei dati di misura.

6.7 Il Fornitore riconosce, inoltre, al Cliente di piccole dimensioni un indennizzo automatico pari a: i) 10,00 (dieci) euro, a carico del Distributore di energia elettrica, e riconosciuto al Cliente finale tramite il Fornitore in occasione della prima Bolletta utile, qualora lo stesso Distributore, con riferimento ai clienti trattati per fasce ai sensi del TIS, metta a disposizione esclusivamente dati di misura stimati per 2 (due) mesi consecutivi; ii) 35,00 (trentacinque) euro a carico del Distributore, e riconosciuto al Cliente finale tramite il Fornitore in occasione della bolletta di chiusura, qualora lo stesso Distributore di gas naturale o energia elettrica metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio fornitore diverso da sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna PDR attivi e da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura.

6.8 Al Cliente di piccole dimensioni titolare di PDR smart meter sarà inoltre riconosciuto un indennizzo automatico di ammontare pari a 10 (dieci) euro qualora il Distributore locale non effettui la raccolta dei dati di misura, ai sensi del TIVG, per: 6 (sei) mesi consecutivi, nel caso di consumi fino a 500 Smc/anno; 3 (tre) mesi consecutivi nel caso di consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno.

6.9 Fatti salvi gli altri casi previsti dal presente Contratto e dalla normativa vigente, in conformità a quanto previsto dal Codice di Condotta Commerciale, il Fornitore corrisponderà al Cliente di piccole dimensioni un indennizzo automatico, pari a 30,00 (trenta) euro, nel caso di mancato rispetto del preavviso di comunicazione delle eventuali evoluzioni automatiche, delle variazioni contrattuali unilaterali e dei rinnovi dell'Offerta Economica.

6.10 Nel rispetto delle disposizioni contenute nel TIF, Optima garantisce il rispetto degli standard generali di qualità delle stime dei consumi fatturati di energia elettrica e gas naturale di cui all'art. 10 della suddetta normativa.

Art. 7 Copertura assicurativa Gas

7.1 In applicazione della Deliberazione ARERA 85/2024/R/gas recante "Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei clienti finali del gas per il quadriennio "1 gennaio 2025 – 31 dicembre 2028" del 19 marzo 2024 pubblicata sul sito www.arera.it il 20 marzo 2024 e s.m.i., chiunque usi, anche occasionalmente, gas naturale o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della suddetta Delibera. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: a) i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); b) i consumatori di gas metano per autotrazione. Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it.

Condizioni particolari - Servizio Voce&Internet

Art. 1 Oggetto del Servizio

1.1 Le presenti condizioni particolari di contratto ("Condizioni Particolari- Servizio Voce&Internet") e la relativa Carta Servizi regolano il rapporto contrattuale fra Optima e il Cliente e hanno per oggetto le norme che disciplinano il Servizio aggiuntivo "Voce&Internet", ovvero la fornitura dei servizi di comunicazione elettronica voce e dati da rete fissa e servizi correlati, secondo le caratteristiche tecniche e le condizioni economiche indicate nei documenti contrattuali.

1.2 In base all'opzione scelta dal Cliente nell'offerta commerciale e alla copertura tecnologica geografica dell'Fornitore sussistente al momento della sottoscrizione del Contratto, Optima fornirà al Cliente il Servizio Internet con le seguenti tecnologie: i) Fibra FTTH 2.5 Gpb/s "Fiber to the Home"; ii) Fibra FTTH GPON "Fiber to the Home - Gigabit Passive Optical Network"; iii) Fibra mista rame VDSL2/FTTC "Very High Bit Rate Digital Subscriber Line2/Fiber to the Cabinet" oppure, in alternativa, con tecnologia in rame ADSL2+/-FTTE "Asymmetric Digital Subscriber Line2+/-Fiber to the Exchange"; iv) FWA/FWA+ "Fixed Wireless Access". Le velocità massime indicate nella documentazione contrattuale si intendono quelle raggiungibili tramite la somma delle velocità dei singoli device connessi alle porte Ethernet7Wi-Fi allo stesso momento. Qualora al momento dell'attivazione del Servizio fosse disponibile un upgrade tecnologico utilizzando la medesima infrastruttura, Optima attiverà il Servizio con la tecnologia più evoluta, previa comunicazione al Cliente. Diversamente, in caso di esito negativo delle verifiche tecniche o di impossibilità per qualsivoglia motivo di attivare il Servizio con tecnologia indicata nel Contratto, Optima provvederà a comunicarlo al Cliente che avrà la facoltà di recedere dal Contratto o accettare l'attivazione del Servizio con tecnologia differente.

Art. 2 Servizi Aggiuntivi ed Opzionali

2.1 Al momento della stipula contrattuale il Cliente avrà l'onere di comunicare a Optima per iscritto quali servizi e quale profilo tariffario intende attivare sulle proprie numerazioni. Il Cliente avrà altresì l'onere di comunicare per iscritto, anche successivamente alla sottoscrizione del Contratto, se intende riattivare i servizi aggiuntivi e/o opzionali attivati con il precedente fornitore ovvero attivare altri servizi aggiuntivi e/o opzionali verso il pagamento di un corrispettivo o canone mensile indicato nell'Offerta Economica o sul Sito Aziendale.

2.2 In caso di attivazione del Servizio con tecnologia VOIP sono gratuiti e già compresi nell'offerta i servizi aggiuntivi e/o opzionali quali a titolo esemplificativo: "chi è", "trasferimento chiamate", "conferenza a 3", "segreteria telefonica", "deviazione di chiamata", "avviso di chiamata", "chiamata anonima", ecc. attivabili e disattivabili tramite stringhe numeriche.

2.3 Optima potrebbe non offrire l'intervento per ribaltamento presa. In tal caso il Cliente, a sua cura e spesa, si impegna a far eseguire l'intervento da un tecnico di sua fiducia entro il termine di attivazione del Servizio indicato da Optima.

Art. 3 Autorizzazioni del gestore di rete e specifiche tecniche del sistema

3.1 Il Cliente prende atto che Optima fornisce i Servizi in ottemperanza alle condizioni delle autorizzazioni amministrative rilasciate dal Ministero delle Comunicazioni, nonché in conformità alla normativa italiana e comunitaria in materia di telecomunicazioni e che i Servizi forniti da o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, sono regolati dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate. Tali normative possono e potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione dei Servizi e particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione dei Servizi stessi.

3.2 In caso di problemi tecnici, Optima si riserva la facoltà di ridurre temporaneamente la velocità massima e la banda minima del Servizio Internet indicata nel Contratto, previa comunicazione al cliente.

3.3 L'attivazione del Servizio Internet presuppone la disponibilità da parte del Cliente presso il proprio indirizzo di fornitura dei seguenti requisiti: 1) Impianto abilitato alla connessione Internet: la predisposizione tecnica della linea telefonica e l'abilitazione della stessa alla connessione con la tecnologia richiesta dal Cliente è effettuata allo stato da Telecom Italia ed eventualmente da altri operatori e, pertanto, non dipende in alcun modo dall'attività di Optima. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'attivazione e l'abilitazione della linea dipendono dalle disponibilità tecniche ed organizzative di Telecom Italia, o altro fornitore, e che Optima non è in alcun modo responsabile di qualsivoglia inconveniente, ritardo o malfunzionamento relativo alle attività di abilitazione e attivazione svolte da altri operatori; 2) Personal Computer: il personal computer e gli accessori hardware utilizzati dal Cliente per fruire del Servizio dovranno essere conformi ai requisiti tecnici idonei alla connessione Internet ed essere dotati di porta compatibile col dispositivo di connessione installato (ethernet o USB); 3) Modem: il Cliente dovrà disporre di un dispositivo (modem o router) compatibile con il Servizio Optima; 4) Copertura Geografica: il Servizio è disponibile esclusivamente nelle aree geografiche indicate nel materiale informativo o sul Sito Aziendale. Il Cliente prende atto che, qualora sull'impianto telefonico siano attivi servizi o dispositivi particolari quali, a titolo esemplificativo, servizi di centralino, videosorveglianza, interfono, flodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso, la funzionalità del Servizio o di alcune opzioni o servizi aggiuntivi può essere soggetta a limitazioni, senza che nessuna responsabilità sia ascrivibile a Optima. Laddove l'attivazione del Servizio venisse richiesta da utenti che dispongano di una rete locale servita da un centralino, l'installazione di dispositivi splitter è a carico del Cliente, che supporterà i costi relativi. Qualora il richiedente l'attivazione sia persona diversa dall'istitutorio della linea telefonica, requisito indispensabile per l'attivazione sarà la disponibilità della linea sulla quale dovrà essere attivato il Servizio e, in ogni caso, il consenso dell'istitutorio alla modifica e all'integrazione dell'impianto telefonico già esistente. La mancanza di uno dei requisiti sopra indicati determina l'impossibilità di usufruire del Servizio e di concludere il Contratto, senza che alcuna responsabilità possa ascrivere a Optima. In ogni caso il Cliente si obbliga a mantenere indenne Optima dei costi delle attivazioni non portate a compimento per motivi dipendenti dalla mancata prestazione del consenso alla modifica o alla integrazione dell'impianto da parte del titolare dello stesso.

3.4 In caso di attivazione dei Servizi su linee già attive, Optima provvederà a tutti gli adempimenti e formalità necessarie all'attivazione dei Servizi, anche nei confronti del precedente fornitore, salvo per quanto concerne la richiesta al precedente Gestore del codice di trasferimento dell'utenza che dovrà essere reperito direttamente dal Cliente.

3.5 In caso di attivazione dei Servizi su linee nuove e/o aggiuntive, Optima, come nel caso di linee già attive e previa consegna da parte del Cliente di tutta la documentazione richiesta da Optima e/o dalla normativa vigente, provvederà a tutti gli adempimenti connessi all'attivazione dei Servizi compresa la richiesta all'Fornitore di accesso di interventi tecnici da eseguirsi anche a domicilio del Cliente.

3.6 Al fine di evitare disservizi al Cliente, il Cliente è consapevole che in caso di richiesta di migrazione verso Optima di una linea dati attivata con tecnologia VOIP dal precedente Fornitore, è necessario migrare anche tutte le eventuali numerazioni telefoniche associate a quella linea. In tal caso, l'eventuale traffico voce generato dalle numerazioni migrate sarà fatturato al Cliente con tariffa a consumo (per informazioni sulle tariffe consulta le Schede di Trasparenza Tariffaria sul Sito Aziendale).

3.7 Optima non potrà mai considerarsi responsabile dei danni, oneri e disservizi riguardanti la mancata attivazione dei Servizi o guasti di qualsiasi genere all'impianto del Cliente nel caso in cui quest'ultimo non consenta ai tecnici incaricati da Optima l'accesso ai locali interessati. In ogni caso il Cliente si obbliga a mantenere indenne Optima di tutti i danni conseguenti alla mancata prestazione del consenso all'accesso, alla modifica o alla integrazione dell'impianto da parte del titolare dello stesso. Qualsiasi intervento tecnico relativo all'attivazione, alla configurazione e al funzionamento dei Servizi così come alla installazione e manutenzione delle relative apparecchiature dovrà essere eseguito esclusivamente da personale autorizzato da Optima. Optima non assume nessuna responsabilità per le modifiche, le manutenzioni, le riparazioni o manomissioni effettuate da personale non autorizzato, né delle interruzioni o malfunzionamenti del Servizio dipendenti da interventi non autorizzati. Optima si riserva il diritto di modificare la configurazione e la tecnologia dei Servizi, nonché la rete cui i Servizi si appoggiano, in qualsiasi momento, garantendo al Cliente gli stessi standards qualitativi.

3.8 Optima garantisce il trasferimento dell'utenza e/o la portabilità delle numerazioni solo se il passaggio è richiesto esclusivamente da o verso Telecom e da o verso altro altri operatori qualora si tratti di tecnologia analoga, salvo il verificarsi di imprevedibili motivi tecnici che non consentano la portabilità e di cui verrà data comunicazione al Cliente. Il trasferimento dell'utenza e la portabilità della numerazione da e verso altri Operatori non è garantita dovendosi, caso per caso, verificarne la possibilità. Optima non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco delle linee la cui fattibilità dovrà essere verificata di volta in volta. L'eventuale disattivazione, per qualsivoglia motivo, del Servizio Optima non determina l'automatica riattivazione del Servizio con il precedente gestore.

3.9 Nel caso in cui il Servizio richiesto dal Cliente comporti l'installazione di apparati radio ("Antenna") presso il luogo destinato alla fruizione del Servizio, il Cliente si impegna a segnalare preventivamente al tecnico incaricato il luogo del possibile posizionamento dell'Antenna (a titolo esemplificativo e non esaustivo, balcone, tetto, piano del locale, etc.), fatta salva la diversa valutazione da parte del tecnico incaricato durante il sopralluogo. Al fine di consentire ai tecnici autorizzati l'installazione e l'attivazione del Servizio, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione nonché a garantire il facile accesso al luogo di intervento anche laddove sia necessario il passaggio in parti condominiali comuni o in aree di proprietà di terzi. A tal fine, il Cliente garantisce di essere presente al momento dell'installazione, ovvero di assicurare la presenza di persona di fiducia appositamente delegata. Contestualmente al buon esito dell'intervento, realizzato dal tecnico incaricato dell'installazione, Optima attiverà il Servizio richiesto. Ad avvenuta installazione ed attivazione, il collegamento a internet avverrà per mezzo di un dispositivo collegato con un singolo cavo ethernet direttamente con l'Antenna fornita da Optima in comodato d'uso per tutto il periodo contrattuale. In caso di impossibilità di attivazione del servizio, verificata direttamente dal tecnico autorizzato in fase di installazione, il Contratto si intenderà risolto di diritto e quanto eventualmente anticipato dal Cliente verrà totalmente rimborsato. In caso di cessazione del rapporto contrattuale, Optima provvederà al ritiro dell'Antenna in comodato d'uso gratuito. Il ritiro avverrà a cura di un tecnico incaricato che contatterà il Cliente affinché lo stesso faciliti l'accesso al luogo di intervento ai fini della relativa disinstallazione. Resta inteso che, nell'ipotesi in cui il Cliente, malgrado esplicita richiesta da parte di Optima, non si rendesse disponibile a consentire il ritiro dei dispositivi in comodato d'uso, Optima addebiterà al cliente un indennizzo pari al valore indicato nell'offerta commerciale.

3.10 La tecnologia FWA prevede sempre l'intervento di un tecnico specializzato ai fini dell'installazione dell'Antenna che avverrà, previo appuntamento telefonico, entro 90 giorni solari dalla conclusione del Contratto, fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a Optima e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito o alla forza maggiore. L'installazione standard comprende: a) montaggio dell'antenna su un palo già esistente sul tetto/balcone; 2) posa del cavo fino a una lunghezza massima di 20 metri;

c) 2 ore di lavoro calcolate a partire dall'arrivo del tecnico presso la sede di installazione e sono valide solo in caso di uscita di un singolo addetto. In caso di intervento di 2 o più tecnici il costo di installazione comprende 1 ora di lavoro. La configurazione della rete o di apparati quali router o personal computer non è compresa nel prezzo. Qualora il tecnico impiegato rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto all'installazione Standard descritta sopra, questi potrebbe comunicare dei costi extra che dovranno essere preventivamente accettati per iscritto dal Cliente entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione del preventivo. In mancanza di accettazione l'ordine si considererà annullato.

Art. 4 Limitazione - Sospensione dei Servizi.

4.1 Fermo quanto previsto al successivo art. 5, Optima potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici propri o di altri operatori. Optima potrà inoltre sospendere il Servizio, dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anormale o un uso del Servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali. Le interruzioni programmate del Servizio per le manutenzioni ordinarie saranno comunicate al Cliente con almeno 48 ore di anticipo.

Art. 5 Limitazioni di responsabilità

5.1 Optima non sarà responsabile nei confronti del Cliente nel caso di impossibilità di attivare il Servizio per ragioni tecniche e/o amministrative, di indisponibilità della linea telefonica da parte del richiedente, del mancato consenso del titolare dell'impianto telefonico, di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi causati da: (a) forza maggiore, (b) manomissioni o interventi sui Servizi o sugli apparati terminali forniti da Optima, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Optima, (c) errata/impropria utilizzazione dei Servizi da parte del Cliente, (d) problemi riconducibili alla configurazione degli apparati terminali, dei dispositivi hardware o della rete locale (LAN) non imputabili ad Optima, (e) incompatibilità o malfunzionamento (per difetti di produzione, errori di installazione, collaudo e manutenzione) degli apparati terminali o dei dispositivi accessori di proprietà del Cliente e forniti da terze parti, (g) guasti della rete locale a cui venga collegata la linea Internet o indisponibilità del Servizio causata da interruzione totale o parziale dei servizi forniti da altri operatori.

5.2 Ai sensi della Delibera AGCOM n. 348/2018/Cons "Misure attuative per la corretta applicazione dell'articolo 3, commi 1, 2, 3, del regolamento (UE) n. 2015/2120 che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'Internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali" del 18 luglio 2018, qualora il Cliente utilizzi apparecchiature terminali di sua proprietà forniti da terze parti per accedere ai servizi di telecomunicazione forniti da Optima è tenuto a reperire le informazioni per la corretta e semplificata attestazione delle funzionalità di connessione e configurazione degli apparati terminali nell'area Clienti del Sito Aziendale o contattando il Servizio Clienti.

5.3 Optima non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o i terzi, per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni dei Servizi se non direttamente imputabili a dolo o colpa grave di Optima. Optima non garantisce la permanenza della larghezza di banda, la quale è soggetta ad oscillazioni dipendenti dal volume di traffico insistente sulle linee impegnate. Il Cliente assume esclusiva responsabilità per (a) l'utilizzazione diretta o indiretta di apparati terminali collegati alla rete di Optima che siano privi dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla vigente normativa ovvero non conformi ai requisiti tecnici richiesti o comunque differenti da quelli consigliati e forniti da Optima; (b) il contenuto e le forme delle informazioni e comunicazioni immesse dal Cliente sulla rete Internet. In tali casi, Optima potrà sospendere il Servizio in qualsiasi momento e senza preavviso.

5.4 Nel caso in cui l'opzione prescelta preveda la registrazione di Nome a Dominio indicato dal Cliente, Optima provvederà ad inoltrare la richiesta di registrazione presso l'Autorità a ciò preposta, senza assumere alcuna responsabilità in caso di rigetto della richiesta di registrazione, ovvero di successiva revoca. In ogni caso, Optima costituisce un mero tramite e non sarà considerata responsabile per qualsivoglia danno subito dal Cliente in relazione all'attività di registrazione di nomi a dominio. Il Cliente si obbliga a manlevare e mantenere indenne Optima da ogni conseguenza pregiudizievole dipendente dalla registrazione e dall'utilizzo del nome a dominio.

5.5 Per qualsivoglia disservizio, tecnico o amministrativo, il Cliente è tenuto a darne tempestiva comunicazione ad Optima e ad attivarsi per ridurre eventuali danni, diretti ed indiretti, derivanti dal disservizio, utilizzando ove possibile, i servizi di altri operatori. Optima non potrà mai considerarsi responsabile dei danni derivati al Cliente dal ritardo nella comunicazione del disservizio.

5.6 Al fine di garantire al Cliente l'immediata e regolare fruizione del Servizio attivato, Optima fornirà comunque al Cliente, che accetta di riceverlo, un apparato terminale, in comodato d'uso, compatibile con il Servizio Optima e di nuova generazione. Nel caso in cui il Cliente intenda utilizzare apparati terminali diversi da quelli forniti da Optima, si impegna a restituire, a spese di quest'ultima, gli apparati terminali ricevuti qualora abbia riscontrato il corretto funzionamento del Servizio erogato tramite i propri apparati terminali, entro 10 giorni dalla data di disattivazione del Servizio. In mancanza di tempestiva restituzione sarà addebitato al Cliente, nella prima fattura utile, il costo dell'apparato terminale non restituito. Per conoscere le modalità di restituzione degli apparati terminali forniti è necessario contattare il Servizio Clienti.

Art. 6 Uso improprio dei Servizi

6.1 L'accesso ai Servizi forniti da Optima è consentito per uso esclusivo del Cliente presso l'indirizzo di fornitura comunicato nel Contratto. Il Cliente si impegna a non utilizzare il modem per la connessione a Internet fornito da Optima in luoghi diversi da quello di fornitura e ad impedire l'uso, a qualsiasi titolo, da parte di terzi non autorizzati e adotta ogni cautela affinché i Servizi non siano in ogni caso utilizzati per effettuare comunicazioni e/o attività che cagionino danni o turbative al funzionamento di sistemi informatici o telematici, ad operatori di telecomunicazioni, ad altri utenti in genere, ovvero per diffondere materiale diffamatorio, osceno o che, comunque, violi le leggi ed i regolamenti vigenti o diritti di terzi o sia, comunque, contrario al decoro e al buon costume. Nell'eventualità in cui soggetti terzi, utilizzino il Servizio senza l'autorizzazione del Cliente, quest'ultimo, con la sottoscrizione del Contratto, assume comunque ogni responsabilità per tutte le conseguenze pregiudizievoli arrecabili, mantenendo indenne Optima da ogni danno che possa derivarne. Il Cliente riconosce che l'uso dei servizi Internet non garantisce la protezione da tentativi di accesso non autorizzati da parte di terzi, senza che nessuna responsabilità possa ascrivere a Optima per danni cagionati da tali accessi abusivi.

6.2 Il Cliente garantisce che qualunque materiale e/o messaggio eventualmente immesso sulla rete Internet o sulla rete pubblica di telecomunicazioni riconducibile allo stesso è di propria titolarità e/o nella propria disponibilità giuridica, obbligandosi a manlevare e tenere indenne la Optima da ogni eventuale conseguenza pregiudizievole dipendente dalle informazioni o dai contenuti diffusi ed esonerandola da ogni onere di accertamento o controllo. Il Cliente garantisce, inoltre, che l'immissione di tale materiale avviene sotto la sua esclusiva responsabilità e non viola alcun diritto di autore, marchio di fabbrica, brevetto o altro diritto derivante da leggi, regolamenti, contratti e usi. Il Cliente prende atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio in violazione di norme imperative, dell'ordine pubblico e del buon costume o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa o danno, direttamente o indirettamente, a terzi e di tentare di violare comunque il segreto delle comunicazioni private. Più in particolare e a titolo esemplificativo, è fatto espresso divieto per il Cliente di utilizzare tecniche di «mail spamming» o equivalenti (invio di messaggi di posta elettronica non sollecitati e/o senza espressa autorizzazione del destinatario di qualsivoglia contenuto e verso qualsivoglia destinatario) Fermo il diritto di Optima di invocare la risoluzione automatica del contratto ai sensi dell'art. 12 delle Condizioni generali di Contratto, è nella sua facoltà sospendere a propria discrezione il Servizio ogni qualvolta ricorra fondato motivo di ritenere la sussistenza di una violazione degli obblighi del Cliente.

6.3 Il Cliente assume ogni obbligo relativo alla custodia e segretezza delle proprie Credenziali di accesso, procurando di informare tempestivamente Optima di qualsiasi fatto che renda tali dati conoscibili a terzi e di qualsiasi uso non autorizzato degli stessi, facendosi carico di ogni responsabilità per le conseguenze e/o i danni causati per il tramite dell'utilizzo dei Servizi mediante i codici d'accesso forniti da Optima. Optima avrà facoltà di sospendere o modificare l'uso delle Credenziali in caso di uso improprio o non autorizzato delle stesse.

Art. 7 Informativa sul Blocco selettivo di chiamata

7.1 In conformità a quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 600/09/CONS e s.m.i., il Cliente è informato che Optima mette automaticamente a disposizione al momento della conclusione del presente contratto, senza alcun costo aggiuntivo, lo "sbarramento selettivo di chiamata", in modalità permanente (di default), relativamente al paniere di numerazioni di volta in volta indicato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e/o in modalità selettiva (a richiesta, anche mediante codice PIN) relativamente alle numerazioni indicate dal Cliente medesimo, salva contraria ed espressa volontà del Cliente da comunicarsi per iscritto all'Fornitore.

7.2 Il Cliente che fruisca dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita ha la facoltà di richiedere all'Fornitore di accesso, in ogni tempo, la modifica della tipologia di sbarramento e quella di revocare il consenso, espresso o tacito, allo sbarramento medesimo. L'Fornitore è tenuto ad eseguire la richiesta del Cliente entro cinque giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione dell'apposito modulo disponibile in formato scaricabile anche sul Sito Aziendale, debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente. Se il Cliente richiede all'Fornitore una delle opzioni dello sbarramento selettivo di chiamata che preveda l'abilitazione e la disabilitazione delle chiamate mediante un codice personalizzato (PIN), quest'ultimo è inviato o comunque portato a conoscenza del richiedente con apposita comunicazione riservata.

7.3 Il Cliente è altresì informato che Optima si riserva la facoltà di predisporre il Blocco selettivo speciale di chiamata, verso tutte le numerazioni, che pur non facendo parte dell'attuale paniere di cui alla Delibera 600/09/CONS e successive modifiche, risultino interessate o possano risultare interessate da fenomeni di natura fraudolenta e tali dunque da permettere il conseguimento, anche da parte di terzi, di guadagni e/o profitti illeciti e comunque contrari all'ordinamento giuridico.

Condizioni particolari - Servizio Mobile

Art. 1 Oggetto del Servizio

1.1 Le presenti Condizioni Particolari di Contratto e la relativa Carta Servizi regolano il rapporto contrattuale fra Optima e il Cliente e hanno per oggetto le norme che disciplinano la fornitura del servizio aggiuntivo "Mobile", ovvero la fornitura dei servizi di comunicazione elettronica voce e dati da rete Mobile e servizi correlati richiesti dal Cliente, secondo le caratteristiche tecniche e le condizioni economiche indicate nei documenti contrattuali.

1.2 Resta inteso che il Servizio Mobile sarà fornito in base alle tecnologie disponibili al momento dell'erogazione del Servizio e indicate nell'Offerta Economica, secondo gli standard tecnici e nelle aree coperte dalla rete dell'Fornitore reale nonché degli altri Operatori con i quali Optima abbia concluso eventuali accordi di Roaming nazionale ed internazionale, nei limiti della loro operatività e nel rispetto delle prescrizioni, legislative ed amministrative, vigenti in materia. Optima non assume alcun obbligo nei confronti del Cliente relativamente all'estensione ed all'operatività delle reti degli operatori nazionali ed esteri, se non quelli previsti dalle prescrizioni, legislative ed amministrative vigenti in materia. Optima rende conoscibili al Cliente, sul proprio Sito Aziendale e/o attraverso comunicazioni individuali, le aree coperte dalla rete dell'Fornitore reale o da quella di altri Operatori nazionali con cui intercorrono accordi di Roaming nazionale e la lista degli Operatori dei Paesi con i quali intercorrono accordi di Roaming internazionale. Per salvaguardare la qualità dei servizi offerti ai propri clienti e nel rispetto di quanto previsto dalla Carta dei Servizi, Optima si riserva di ottimizzare le risorse di rete, limitando modalità di utilizzo da parte dei Clienti tali da pregiudicare le prestazioni della rete stessa.

1.3 Con il Servizio Mobile non è possibile chiamare, navigare e inviare SMS/MMS nelle rotte aree e marittime anche nazionali e utilizzare servizi premium in roaming.

Art. 2 Definizioni

2.1 Ai fini delle Condizioni di Contratto, si intendono per: a) Carta SIM (User Service Identity Module): l'applicazione residente sulla carta UICC Optima, utilizzabile esclusivamente in combinazione con Terminali compatibili, per accedere ai Servizi Mobile con le apposite misure di sicurezza previste dagli standard tecnologici utilizzati; b) Codici Personali: (I) PIN (Personal Identity Number) - codice numerico associato alla Carta SIM che consente al Cliente di accedere all'applicazione residente sulla carta stessa; (II) PUK (Personal Unblocking Key) - codice numerico associato alla Carta SIM che consente al Cliente di accedere all'applicazione residente sulla carta stessa nel caso di errato inserimento per tre volte consecutive del codice PIN; (III) Username - identificativo alfanumerico univoco che consente al Cliente l'accesso ai Servizi Mobile protetti da autenticazione; (IV) Password - codice alfanumerico che, in associazione allo Username, consente al Cliente l'accesso ai Servizi Mobile protetti da autenticazione; c) Credito Residuo: credito relativo al traffico effettivamente acquistato e non goduto che residua, in favore del Cliente, in caso di cessazione del rapporto contrattuale per servizi di comunicazione prepagati o disattivazione della SIM ricaricabile, al netto di ricariche omaggio previste o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica previsti dal piano scelto e/o attivo,

d) Donating: fornitore di telecomunicazione che, relativamente al servizio di portabilità del numero, si configura come soggetto cedente il numero del Cliente. e) Numerazione telefonica: per l'attivazione del Servizio Mobile Optima assegna al Cliente il numero telefonico riportato sulla Carta SIM. f) Fornitore Reale "MNO" (Mobile Network Operator): fornitore proprietario della rete d'accesso e di tutte le infrastrutture necessarie per fornire i servizi Mobile che ha stretto un accordo con l'Fornitore MVNO; g) Fornitore MVNO (Mobile Virtual Network Operator): è l'fornitore che fornisce i servizi Mobile e che gestisce interamente il servizio offerto tramite la rete d'accesso dell'fornitore Mobile reale MNO con cui ha stretto un accordo (MNO) proprietario di tutte le infrastrutture necessarie per fornire tali servizi; h) Portabilità del numero (MNP): servizio che consente al Cliente di cambiare fornitore di telefonia Mobile, mantenendo lo stesso numero di telefono; i) Recipient: fornitore di telecomunicazione che, relativamente al servizio di portabilità del numero, si configura come il soggetto che acquisisce il numero del Cliente da altro fornitore di telecomunicazioni; l) Roaming: la possibilità per il Cliente di fruire di Servizi Mobile anche in aree non coperte dalla rete di Optima, in virtù dei relativi accordi tra quest'ultima ed altri operatori nazionali ed internazionali; m) Servizi Mobile: servizi prepagati di telefonia e comunicazione elettronica in mobilità (traffico voce in entrata e in uscita, dati, SMS e MMS) mediante l'impiego della tecnologia Mobile, nonché dei servizi supplementari, forniti da Optima nelle aree coperte dalla rete dell'Fornitore di riferimento e/o in Roaming, ove il terminale sia compatibile con lo specifico standard dei Servizi e di Roaming. L'elenco dei Servizi Supplementari è disponibile sul Sito Aziendale. Optima potrebbe non fornire i servizi supplementari di videochiamate e messaggi di calforwarding. Il Servizio Optima non è abilitato a connessioni di rete tramite tecnologie superiori allo standard di telefonia Mobile 4G+ o 5G NSA in base all'offerta sottoscritta; n) Traffico Anomalo: si intende l'utilizzo improprio o illecito dei Servizi Mobile così come definito dall'art. 14 comma 2 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". Si presume configurarsi la fattispecie "Traffico Anomalo" anche quando il traffico generato dall'utenza del Cliente supera il tetto di spesa previsto dal Cliente o dal Contratto oppure la media dei suoi consumi storici. Come previsto dalla normativa vigente, il Cliente può scegliere una soglia massima di spesa da comunicarsi per iscritto all'fornitore. In tali casi, previo avviso, l'fornitore è tenuto a bloccare i Servizi forniti in attesa di verifiche anche qualora il Cliente ne richieda esplicitamente la riattivazione.

Art. 3 Unità di Credito telefonico

3.1 È possibile attivare su una Carta SIM, anche automaticamente, una o più unità di credito telefonico corrispondenti ad un importo predeterminato, tramite i vari canali di ricarica telefonica disponibili. Dell'attivazione di ogni singola unità di credito telefonico viene dato tempestivo avviso mediante SMS. Salvo diversa richiesta del Cliente, in caso di attivazione di una nuova unità di credito telefonico si presume confermato, se disponibile, il piano economico attivo per le precedenti unità di credito telefonico. A seguito della sostituzione del piano inizialmente prescelto, il nuovo piano si applicherà automaticamente anche alle unità di credito telefonico, o alle porzioni di esse ancora non fruite, anche nel caso di voltura dell'utenza da parte di terzi sullo stesso numero telefonico. Il Cliente può fruire dei servizi fino alla misura corrispondente all'unità di credito telefonico accreditate, secondo il proprio piano economico e le condizioni generali dei singoli Servizi. Le unità di credito telefonico appostate e programmate presso i sistemi informatici non sono soggette ad alcun termine di scadenza per la loro fruizione, ai sensi dell'art. 1, comma 1, L. 40/07. Il Cliente può accertare in ogni momento, presso i sistemi informativi Optima, la data di attivazione e l'importo eventualmente ancora disponibile di unità di credito.

3.2 Qualora il Cliente richieda la disattivazione di tutti i servizi inclusi nell'offerta sottoscritta ad eccezione del Servizio Mobile è prevista la disattivazione del servizio di fatturazione ai sensi dell'art.74, DPR n.633/72, salvo espressa richiesta dell'utilizzatore finale da inoltrare tramite l'apposita modulistica disponibile sul sito optimaitalia.com.

3.3 In caso di addebito dei costi del Servizio direttamente sul Credito residuo il Cliente è consapevole che: i) ove, per qualsiasi causa, il Cliente fruisca dei Servizi in misura superiore alle unità di credito disponibili, il corrispettivo dovuto sarà imputato alle Unità successivamente attivate, fatto salvo qualsiasi altro mezzo di legittimo esercizio della pretesa di Optima al pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente; ii) in caso di incapienza, anche parziale, del Credito Residuo rispetto al piano tariffario mensile indicato nell'Offerta Commerciale, Optima eroderà l'importo disponibile sul Credito Residuo e imputerà il saldo alle unità di credito telefonico successivamente attivate. In tal caso il Servizio resterà sospeso fino al saldo del piano tariffario mensile.

3.4 In caso di insufficienza dell'unità di credito telefonico, il servizio sarà parzialmente sospeso e il Cliente potrà soltanto ricevere chiamate sul territorio nazionale. Le condizioni dei piani possono prevedere una quantità minima di unità di credito telefonico richiesta per l'attivazione.

3.5 La Carta SIM verrà disattivata e non sarà più utilizzabile trascorsi 12 mesi dalla data dell'ultima attivazione di unità di credito telefonico; nell'ultimo mese prima della disattivazione il Cliente potrà solamente ricevere chiamate vocali sul territorio nazionale. La disattivazione della Carta SIM trascorsi 12 mesi dalla data dell'ultima attivazione di unità di credito non comporta la cessazione della numerazione associata, ma solo la sua disattivazione. Il numero di telefono rimane a disposizione del Cliente per i successivi dodici mesi dalla disattivazione della Carta SIM Ricaricabile (e dunque per complessivi ventiquattro mesi dalla data dell'ultima Ricarica), salvi eventuali diversi termini previsti dalle specifiche condizioni del piano telefonico/ opzione attivo sulla Carta SIM Ricaricabile. Scaduto tale periodo la numerazione non potrà essere riattivata. Le modalità per riattivare la numerazione sono disponibili sul Sito Aziendale. L'attivazione di una nuova unità di credito telefonico estende di dodici mesi il periodo di validità della Carta SIM. Alla nuova unità di credito telefonico ed a quelle ancora disponibili si applicano le condizioni contrattuali e, se non diversamente comunicato, il piano vigente al tempo dell'ultima attivazione.

Art. 4 Carta SIM

4.1 La Carta SIM consente di utilizzare i servizi tramite apposito terminale omologato per uso personale attraverso la fruizione delle singole Unità di credito telefonico su di essa di volta in volta attivate. Il Cliente può attivare unità di credito telefonico sulla Carta SIM entro 12 mesi dall'attivazione della Carta SIM. Anche senza l'attivazione di Unità di credito telefonico la Carta SIM è abilitata a ricevere chiamate nazionali e ad effettuare chiamate verso i numeri di emergenza nazionali per dodici mesi dall'attivazione della Carta SIM o dall'ultima attivazione di un'Unità di credito telefonico su di essa. Alla scadenza di questo termine, la Carta SIM verrà disattivata senza comportare la cessazione della numerazione associata.

4.2 Alla consegna della SIM sono comunicati al Cliente i codici di sicurezza (PIN e PUK) della cui conservazione e utilizzo è responsabile il Cliente. Il Cliente è responsabile dell'uso della sua Carta SIM, anche da parte di terzi autorizzati o meno dal Cliente. Il Cliente deve dare immediata comunicazione a Optima dell'eventuale smarrimento, furto o sospetto di manomissione della Carta SIM e Optima sospenderà la carta: per non perdere il numero telefonico, il Cliente deve associarlo ad una nuova SIM entro 30 giorni. La richiesta di sostituzione della Carta SIM non sospende l'obbligo di pagamento in capo al Cliente.

4.3 Il Cliente si assume ogni eventuale onere o responsabilità derivante, dipendente, connessa o consequenziale all'utilizzo dei Servizi Mobile da parte del Cliente o di terzi autorizzati o meno dal Cliente e si impegna a manlevare e tenere indenne Optima da ogni eventuale pretesa, azione, responsabilità, danno, costo, spesa o pregiudizio che dovesse essere fatto valere, nei confronti della stessa Optima, da parte di terzi e che sia derivante, dipendente, connesso o consequenziale all'utilizzo dei Servizi Mobile da parte del Cliente o di terzi autorizzati o meno dal Cliente.

4.4 Il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., a rispettare nonché a far sì che i terzi ai quali consenta di utilizzare la Carta SIM e i relativi Servizi Mobile rispettino, le seguenti previsioni: (a) a conservare la SIM assegnata con la massima diligenza e riservatezza e a non consentirne l'utilizzo da parte di terzi, fatta eccezione per i soggetti ai quali consenta di utilizzare la Carta SIM ed i relativi Servizi; (b) a non manomettere, né alterare o intervenire, in alcun modo, sui sistemi e sulle reti utilizzati da Optima nonché sulla SIM né sul Terminale utilizzato per usufruire dei servizi Mobile ed in ogni caso (c) a non modificare in alcun modo le configurazioni (i.e. software, hardware), relative alle modalità di accesso alla rete e/o alle modalità di utilizzo dei Servizi Mobile, così come predisposte da Optima all'atto della sottoscrizione del Contratto. In tutti i suddetti casi Optima si riserva di agire a tutela dei propri interessi e dei terzi licenzianti innanzi alle autorità competenti sia in sede civile che penale per l'accertamento della condotta del Cliente e l'eventuale conseguente risarcimento di ogni danno e/o pregiudizio.

4.5 Fermo restando quanto previsto al precedente art. 4.4, il Cliente prende atto ed accetta: (i) che Optima informi le autorità giudiziarie ed amministrative competenti, laddove abbia avuto conoscenza: (a) del carattere illecito o pregiudizievole, per sé o per un terzo, dei contenuti di un servizio al quale il Cliente o un terzo, autorizzato o no dal Cliente stesso, può accedere attraverso i Servizi; (b) di presunte attività o informazioni illecite connesse o, comunque, inerenti l'utilizzo dei Servizi Mobile da parte del Cliente o di un terzo, autorizzato o meno dal Cliente; (ii) che Optima fornisca, su richiesta, anche in via d'urgenza, delle autorità giudiziarie ed amministrative competenti, in conformità alla legislazione vigente, le informazioni in suo possesso che consentano l'identificazione del Cliente, sollevando la stessa Optima da ogni eventuale responsabilità.

4.6 Fermo restando quanto previsto al precedente art. 4.5, il Cliente - sollevando Optima da ogni eventuale responsabilità - prende atto ed accetta, inoltre: (i) che la stessa Optima, nell'ambito della prestazione dei Servizi Mobile su richiesta, anche in via d'urgenza, delle autorità giudiziarie ed amministrative competenti, in conformità alla legislazione vigente, impedisca o ponga fine alle violazioni segnalate dalle autorità e, comunque, impedisca l'accesso a: (a) contenuti o forme di informazioni, messaggi, immagini, dati, materiali o altre comunicazioni immesse in rete, divulgate o ricevute attraverso i Servizi Mobile dal Cliente o da terzi, autorizzati o no dal Cliente stesso ad utilizzare i Servizi Mobile; (b) contenuti o forme di informazioni, messaggi, immagini, dati, materiali o altre comunicazioni e servizi ai quali il Cliente o un terzo, autorizzato o no dal Cliente stesso, può accedere attraverso i Servizi; (ii) che Optima, nello svolgimento dell'attività di memorizzazione temporanea di informazioni fornite dal Cliente o da un terzo, autorizzato o meno dal Cliente ad utilizzare i Servizi Mobile impedisca l'accesso o rimuova tali informazioni, nei casi e con le modalità previsti dalla legislazione vigente e, in particolare, dall'art. 15 del d.lgs. n. 70/2003; (iii) che Optima, nello svolgimento dell'attività di memorizzazione di informazioni fornite dal Cliente o da terzi autorizzati o no dal Cliente stesso ad utilizzare i Servizi Mobile (hosting), su richiesta, anche in via d'urgenza, delle autorità giudiziarie ed amministrative competenti, in conformità alla legislazione vigente, impedisca l'accesso o rimuova tali informazioni nei casi e con le modalità previsti dalla legislazione vigente e, in particolare, dall'art. 16 del d.lgs. n. 70/2003.

Art. 5 Numerazione telefonica e Portabilità

5.1 Optima garantisce il servizio di portabilità del numero che consente di cambiare gestore telefonico mantenendo il proprio numero telefonico. Qualora il Cliente chieda di poter mantenere, nell'ambito dei Servizi Mobile, il numero di telefono di rete Mobile già assegnatogli da altro fornitore, l'attivazione del Servizio di Portabilità del numero sarà, comunque, subordinato al positivo esito dei relativi procedimenti tecnici e amministrativi e dovrà avvenire in conformità alle previsioni del relativo regolamento di servizio. A seguito del perfezionamento del contratto, sarà cura di Optima, in qualità di Recipient, procedere all'esplicitamento di tutte le attività necessarie per la fornitura del predetto servizio di Portabilità del numero.

5.2 Qualora, per qualsivoglia motivo, non sia possibile eseguire la portabilità del numero precedentemente utilizzato dal Cliente, il contratto Optima resterà valido ed efficace. In tali casi il Cliente potrà fruire del Servizio Mobile con la numerazione telefonica assegnata da Optima e riportata sulla Carta SIM. Diversamente, in caso di realizzazione della procedura di Portabilità del Numero così come richiesta dal Cliente, la numerazione telefonica precedentemente assegnata verrà assegnata ad altro Utente nel rispetto del periodo di latenza di cui all'art. 8 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 8/15/CIR del 13.01.15, pubblicata in data 20.02.15 sul sito www.agcom.it.

5.3 Il Cliente che sia titolare di un credito residuo acquistato, inerente il servizio di telefonia Mobile, a seguito della richiesta del servizio di portabilità del numero, può cedere pro solvendo tale credito al Recipient. Nel caso il Cliente chieda a Optima l'attivazione del servizio di Portabilità del Numero, l'efficacia della cessione del credito acquistato al netto dei costi sostenuti dal Donating e al netto di traffico omaggio previsto o comunque associato al piano telefonico o a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica attivi è, comunque, subordinata all'attivazione, in favore del Cliente, del Servizio Mobile e, se previsti dal Offerta Economica, di altri Servizi richiesti, con mantenimento del precedente numero telefonico, ed avrà effetto nei confronti del Donating secondo modalità previste dagli accordi interfornitore e del Regolamento di servizio della portabilità del numero. Nel caso il Cliente chieda a Optima in qualità di Donating, per il tramite di un fornitore Recipient, il medesimo servizio di trasferimento del credito residuo acquistato, questo sarà erogato secondo le modalità previste dagli accordi interfornitore e del Regolamento di servizio della portabilità del numero.

5.4 Il Cliente può chiedere di sostituire il numero telefonico associato al contratto su un'altra Carta SIM. In caso di sostituzione del numero, Optima comunica al Cliente il nuovo numero con un preavviso di almeno 60 giorni.

5.5 Il Cliente, con la sottoscrizione della Proposta di Contratto, dichiara di: i) essere stato informato che Optima avrà obbligo di effettuare la prevalidazione di cui all'art.17 dell'accordo Quadro MNP tramite SMS o Vocal Ordering; ii) aver preso visione del modulo riguardante l'assenso/diniego alla pubblicazione del numero negli elenchi telefonici, che gli è stato sottomesso; iii) di essere informato che una volta avviata la procedura di MNP, la richiesta di portabilità non può essere revocata. In caso di recesso, il Cliente può chiedere di portare nuovamente il numero verso l' fornitore che sta lasciando o verso qualunque altro fornitore.

Art. 6 Credito residuo

6.1 Fatti salvi i termini di prescrizione ed i casi di uso improprio e/o abuso, l'eventuale credito telefonico non goduto potrà essere restituito al Cliente in equivalente monetario, trasferito su altra Carta SIM Optima intestata allo stesso Cliente, ovvero, in caso di portabilità del numero, trasferito sull'utenza attivata presso il nuovo fornitore. Il credito verrà restituito ovvero trasferito al netto di ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla Carta SIM o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica e, ove previsto, al netto del corrispettivo richiesto da Optima per la prestazione di restituzione o trasferimento. Tutti i suddetti casi comportano la perdita di eventuali di ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla carta SIM o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica.

6.2 Le condizioni e le modalità della restituzione e del trasferimento sono disponibili sul Sito Aziendale e tramite il Servizio Clienti.

6.3 Optima si riserva la facoltà di fissare soglie massime al credito cumulabile su una singola utenza, e stabilire altre politiche di prevenzione di uso improprio o abuso, che siano ragionevoli e comunque compatibili con un uso normale del servizio di comunicazione elettronica, e conoscibili tramite il Sito Aziendale e tramite Servizio Clienti, ed a sospendere, previa comunicazione al Cliente, le operazioni di restituzione o di trasferimento del credito residuo che siano effettuate per conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi di comunicazione elettronica.

Art. 7 Roaming

7.1 Per la fruizione del Servizio Mobile in Roaming ("Servizio in Roaming"), i corrispettivi dovuti dal Cliente saranno determinati sulla base e in conformità alla normativa vigente e all'Offerta Commerciale prescelta.

7.2 Il Servizio in Roaming sarà offerto tramite accordi con operatori, che consentano l'effettiva disponibilità di tale servizio nei limiti della loro operatività. Optima non applica ai propri clienti in roaming nessuna limitazione e/o restrizione di carattere tecnico. Il servizio in Roaming, pertanto, viene offerto secondo le modalità tecniche e le tecnologie rese disponibili dall'operatore del paese visitato.

7.3 Per il Servizio in Roaming nei paesi dello Spazio Economico Europeo ("SEE"), si applicano le previsioni contenute nel Regolamento (UE) 2022/612 e s.m.i. relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione ("Regolamento"), pertanto, tutte le chiamate e gli SMS/MMS inclusi nell'offerta commerciale sono utilizzabili anche nei paesi dello SEE, salvo la facoltà per Optima, al superamento delle condizioni di uso corretto di seguito indicate, di applicare le politiche di utilizzo corretto come previsto dal Regolamento di Esecuzione (UE) 2286/2016 della Commissione del 15 dicembre 2016 che stabilisce norme dettagliate concernenti l'applicazione della politica di utilizzo corretto, la metodologia per valutare la sostenibilità dell'abolizione dei sovrapprezzi del roaming al dettaglio e la domanda che i fornitori di roaming devono presentare ai fini di tale valutazione ("Regolamento di Esecuzione"). In particolare, per tali finalità, i servizi potranno essere monitorati per un periodo di almeno 4 mesi, decorsi i quali, al superamento degli indicatori di presenza, utilizzo e consumo indicati al punto seguente, saranno applicate al traffico voce e agli sms/mms le tariffe nazionali del Piano Base come sovrapprezzo, nei limiti del Regolamento.

7.4 Si presume un uso scorretto del Servizio in Roaming allorché si verifichino le seguenti condizioni: a) avere una presenza in Europa prevalente rispetto a quella in Italia (es: 60 giorni anche non consecutivi in roaming) e il traffico roaming sia superiore al 50% rispetto al traffico totale normalmente generato dal Cliente; b) un lungo periodo di inattività da una carta SIM associato a un uso preponderante, se non esclusivo, in roaming; c) utilizzo sequenziale in roaming di più carte SIM da parte dello stesso cliente.

7.5 In caso di offerte commerciali con "pacchetto dati illimitato" come definito dal regolamento di Esecuzione, il Cliente potrà effettuare traffico dati in paesi dell'Europa sino alla concorrenza calcolata nel rispetto dell'art. 4 comma 2 del Regolamento di Esecuzione (cd. Fair Usage Policy - "FUP"), salvo esoneri o maggiori quantità di Giga all'estero eventualmente previsti nell'Offerta Economica. Al superamento della FUP sarà possibile acquistare quantità aggiuntive di traffico dati attivando uno dei pacchetti disponibili e pubblicati sul sito www.optimaitalia.com.

7.6 In caso di Servizio in Roaming in paesi Extra UE, saranno applicate le tariffe previste dal proprio piano tariffario, come indicato nei materiali informativi dedicati all'offerta e sul sito www.optimaitalia.com. In caso di offerte con traffico Extra UE voce, sms/mms e/o dati inclusi nel pacchetto, si applicheranno le politiche di uso corretto di sospensione del servizio per 30 giorni previo avviso al Cliente, al superamento delle seguenti condizioni alternative di uso corretto monitorate su base mensile: a) la percentuale di traffico giornaliero in roaming EXTRA UE è prevalente rispetto alla percentuale di traffico nazionale (1 evento di traffico in roaming equivale a 1 giorno di utilizzo in roaming); b) la percentuale di traffico Extra UE è superiore al 20% sul traffico totale. 7.7 Le Condizioni che regolano il Servizio di Roaming sono disponibili sul sito www.optimaitalia.com nella sezione Tariffe Roaming della pagina Mobile.

Art. 8 Servizio Soglia Spesa

8.1 Al fine di assicurare al Cliente un puntuale controllo della spesa relativa al servizio Mobile in relazione a piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), in ottemperanza all'art. 2 della delibera AGCOM 326/10/Cons Optima mette gratuitamente a disposizione del Cliente sistemi di allerta per segnalare, al raggiungimento di un determinata soglia di consumo prescelta dal Cliente, l'ammontare del traffico residuo disponibile ovvero il passaggio ad eventuale altra tariffa.

8.2 In relazione a piani tariffari a consumo, l'art. 5 della delibera AGCOM 326/10/Cons prevede che al raggiungimento di una soglia massima di consumo mensile per traffico dati scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore. Ai Clienti che non abbiano indicato la soglia prescelta e non abbiano dichiarato di non volersi avvalere di alcuna soglia, si applica automaticamente il limite massimo di consumo per traffico dati nazionale pari a 50 euro per mese per utenze private e pari a 150 euro per utenze affari, nonché il limite di 50 euro sia per il traffico dati in roaming nei paesi dell'Unione europea, sia per il traffico dati nei Paesi esteri diversi da quelli dell'Unione europea. La delibera prevede, inoltre, che, in assenza di diverse indicazioni da parte del cliente, gli operatori blocchino il collegamento dati appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) risulti interamente esaurito, senza ulteriori addebiti o oneri per l'utente. La connessione dati potrà essere riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso

Art. 9 Caratteristiche dei servizi

9.1 Per la migliore fruizione dei servizi da parte del Cliente, Optima mette a disposizione, attraverso il Sito Aziendale, i numeri verdi ed il servizio clienti, una serie di strumenti informativi (quali ad esempio filtri/barring all'accesso verso specifici servizi, inclusi meccanismi di protezione dei minori dall'accesso ai contenuti sensibili), di controllo spesa (contatori, avvisi sulla spesa) e di attivazione/disattivazione di opzioni e promozioni.

Art. 10 Uso improprio e abuso

10.1 Il servizio Mobile è soggetto a condizioni di uso lecito e conforme ai principi di correttezza e buona fede contrattuale. Il Cliente è tenuto, cioè, ad utilizzare il servizio lecitamente ed esclusivamente per un uso personale e tramite dispositivi smartphone. Il Cliente deve utilizzare la Carta SIM e i servizi secondo buona fede e correttezza, rispettando le modalità e i limiti, previsti dal contratto, astenendosi dall'effettuare attività massiva e conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione personale dei servizi di comunicazione elettronica per i quali le Carte SIM sono state attivate. Si presume che l'utilizzo sia improprio al verificarsi di almeno una di queste condizioni: a) il traffico giornaliero uscente generato per utenza sia superiore a 650 minuti e/o 400 sms/mms; b) il traffico settimanale uscente generato per utenza sia superiore a 2.500 minuti e/o 450 sms/mms; c) il traffico mensile uscente generato per utenza sia superiore a 10.000 minuti e/o 500 sms/mms; d) roaming permanente o per scopi diversi dall'utilizzo per viaggi occasionali; e) utilizzo di più carte SIM da parte dello stesso Cliente; e) traffico voce e sms/mms uscente superiore al triplo del traffico voce e sms/mms entrante; f) il traffico mensile uscente generato per utenza verso un singolo fornitore diverso da Optima superiore al 50% del traffico mensile totale uscente. Nessuna responsabilità è imputabile a Optima per il contenuto di messaggi, immagini, documenti e/o di qualsiasi altro dato trasmesso o fruito attraverso la propria rete dai clienti, propri o di altri operatori.

10.2 Il Cliente si impegna a non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, il Servizio Mobile, per scopo di lucro, anche indiretto (ad es. messaggistica aziendale mobile ecc.). Il Cliente si impegna a utilizzare i Servizi Mobile esclusivamente per uso personale e a non effettuare, direttamente o indirettamente, in qualsiasi modo, forma o natura: i) attività di trasformazione del traffico e l'inserimento delle Carte SIM in apparati di comunicazione in grado di ri-originare e terminare le chiamate, ii) il reinstradamento del traffico in qualunque modo raccolto né la c.d. rivendita di traffico telefonico a terzi; iii) attività massiva tramite dispositivi/applicativi diversi da smartphone. Il Cliente si impegna infine a non manipolare né alterare direttamente o indirettamente, in qualsiasi modo, forma o natura, l'identità della linea chiamante (CLI). Optima si riserva di commercializzare offerte che consentano al Cliente di godere di una modalità di instradamento delle chiamate più economica, fermo restando il divieto di rivendita del traffico in tutte le forme sopra descritte. Il Cliente si impegna, inoltre, a non utilizzare o far utilizzare i Servizi Mobile in modo da: a) arrecare turbative ad altri Clienti ai Servizi Mobile e agli utenti delle reti in generale; b) inviare messaggi di posta elettronica o altre comunicazioni indesiderate, di disturbo o comunque non richieste, né autorizzate; c) immettere in rete, divulgare, comunicare o inviare i) informazioni, messaggi, dati, materiali o altri contenuti che, per le forme o i contenuti stessi, siano di carattere osceno, blasfemo, razzista o diffamatorio ovvero contrari all'ordine pubblico o tali da arrecare molestie o disturbo alla quiete privata; ii) informazioni, messaggi, dati, materiali o altri contenuti inesatti, falsi o ingannevoli; iii) informazioni, messaggi, dati, materiali o altri contenuti che non siano nella legittima disponibilità del Cliente stesso; d) utilizzare i contenuti delle comunicazioni effettuate o ricevute tramite i Servizi Mobile, che non riguardino il Cliente, senza averne ottenuto previamente il consenso da parte dell'interessato. Il Cliente si impegna inoltre a utilizzare i Servizi Mobile nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Optima e/o di terzi, restando inteso che è vietato qualsiasi uso diverso da quello stabilito ai sensi delle presenti condizioni generali di contratto di qualsivoglia testo, immagine, suono, video o informazione messi a disposizione del Cliente a mezzo dei Servizi Mobile e che, pertanto, il Cliente sarà responsabile per qualunque violazione dei diritti di proprietà industriale o intellettuale di Optima o di terzi e manleva e terrà indenne Optima da qualunque conseguenza pregiudizievole derivasse dalla violazione di tali diritti.

10.3 In caso di inosservanza dei predetti principi, Optima si riserva, previa comunicazione al Cliente, di (i) interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi, ivi inclusi la restituzione e il trasferimento del credito, di opzioni o promozioni, e di (ii) applicare previa comunicazione al Cliente le condizioni economiche del piano base o di altro piano che risulti conforme a tale specifico utilizzo del servizio (in questo ultimo caso il Cliente avrà la possibilità di esercitare il diritto di recesso gratuito).

10.4 Resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato.

Art. 11 Misure di gestione del traffico e funzionamento dei servizi

11.1 I servizi vengono erogati da Optima in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di attivazione del contratto. Al solo fine di evitare la congestione della rete e di garantirne comunque l'integrità e la sicurezza, Optima nei limiti in cui sia necessario salvaguardare la rete a favore degli altri utenti può introdurre, dove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete. A tal fine potranno essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing). I dettagli su queste misure e i relativi aggiornamenti sono sempre resi disponibili nella sezione dedicata del Sito Aziendale e nelle singole offerte. Inoltre, in situazioni di alto traffico, quando il carico delle risorse radio e degli elementi di rete è particolarmente elevato ed è possibile che si verifichino casi di congestione della rete, entrano in funzione i meccanismi di priorità del traffico (cd classi di servizio).

11.2 Nessuna responsabilità verso il Cliente è imputabile a Optima nei seguenti casi: imperfetta ricezione trasmissione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli; errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente, malfunzionamento del terminale e/o dei suoi accessori; utilizzo della Carta SIM in apparato terminale non omologato e/o modificato irregolarmente; forza maggiore.

11.3 Optima può modificare le caratteristiche tecniche dei servizi per esigenze tecniche e/o organizzative e per guasti o manutenzione straordinaria, informandone il Cliente. In caso di guasto alla rete dipendente da caso fortuito o forza maggiore, o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, Optima potrà sospendere in ogni momento i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso. In tali casi, non sono imputabili a Optima perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

Art. 12 Blocco selettivo chiamata

12.1 Il Blocco selettivo di chiamata è l'opzione che consente di sbloccare, ovvero di bloccare, gratuitamente, in modalità permanente, su base abilitazione-disabilitazione fino a nuovo ordine da parte dell'utente medesimo, le chiamate verso le numerazioni non geografiche (NNG) associate ai servizi digitali (servizi a valore aggiunto o servizi premium), ad esclusione di quelli relativi ai servizi di informazione abbonati e numeri gratuiti. La Carta SIM è abilitata alla fruizione dei servizi digitali nonché dei servizi accessori e supplementari. Su richiesta del Cliente, i servizi digitali, i cui corrispettivi possono essere addebitati sul conto telefonico, possono essere in qualsiasi momento e fin da subito inibiti attivando il blocco selettivo all'atto stesso dell'attivazione della Carta SIM o in qualsiasi altro momento, chiamando i tradizionali canali di assistenza Optima. Il Cliente può in ogni momento sapere quali servizi digitali risultano attivi sulla sua Carta SIM e conoscerne in dettaglio i relativi addebiti consultando i sistemi informativi Optima.

Condizioni particolari - servizio Videoconsulto Medico e Veterinario

Art. 1 Oggetto del servizio

1.1 Le presenti Condizioni Particolari di contratto ("Condizioni Particolari- Servizio Videoconsulto Medico e Veterinario) regolano il rapporto contrattuale fra Optima e il Cliente e hanno per oggetto le norme che disciplinano la fornitura dei servizi accessori di tele consulenza medica e/o veterinaria per animali domestici in favore del Cliente ("Videoconsulto Medico e Videoconsulto Veterinario") alle condizioni economiche indicate nei documenti contrattuali. I servizi di Videoconsulto Medico e Videoconsulto Veterinario sono fruibili esclusivamente dal Cliente e dai familiari conviventi. Per i minori di età l'adesione potrà essere effettuata dal soggetto cui spetta l'esercizio della potestà, il quale assume contestualmente ogni e qualsiasi responsabilità in relazione ai dati e alle informazioni fornite, alle dichiarazioni rese nonché alle garanzie prestate. L'esercente della potestà dovrà essere presente durante l'erogazione delle singole prestazioni.

1.2 Il servizio Videoconsulto Medico, consiste in una consulenza medica telefonica anche in video chiamata, di tipo generico, erogata 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 dal terzo partner International Care Company S.p.A., P. Iva IT10370020967 ("ICC"), mediante medici operanti in regime privatistico ad esso convenzionati (Servizio Medico della Centrale Operativa) e anche per il tramite di suoi terzi partner commerciali. Nello specifico, per fruire del servizio il Cliente potrà utilizzare i seguenti canali attivi 24 ore su 24 e 7 giorni su 7: 1) App Optima dedicata; 2) numero dedicato 03965546026 o il diverso numero eventualmente comunicatogli. La chiamata sarà trasferita al Servizio Medico della Centrale Operativa di ICC e presa in carico dalla stessa, che provvederà a mettere in contatto il Cliente tempestivamente con il Servizio Medico della Centrale Operativa, che tramite il medico assegnato erogherà materialmente la consulenza medica telefonica.

1.3 All'esito della consulenza medica telefonica, di tipo generico, il Servizio Medico della Centrale Operativa di ICC invierà al Cliente un report riepilogativo del consulto effettuato, contenente: motivo della chiamata; storia clinica del Cliente; dettaglio della consulenza medica fornita; eventuale terapia consigliata. Nel caso in cui il medico della Centrale Operativa che eroga il servizio lo ritenesse opportuno, a proprio esclusivo, discrezionale e professionale giudizio, potrà prescrivere al Cliente farmaci o prestazioni mediante c.d. ricetta bianca, ossia con costi a totale carico del Cliente e non ponibili a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

1.4 Il Servizio di Videoconsulto Veterinario è fornito in favore degli animali domestici del Cliente dal terzo partner International Care Company S.p.A., P. Iva IT10370020967 ("ICC"), mediante veterinari e educatori ad esso convenzionati e anche per il tramite di suoi terzi partner commerciali. Il Servizio di Videoconsulto Veterinario consiste in una consulenza telefonica anche in video chiamata con un veterinario e/o un educatore cinofilo con il limite massimo di n. 5 prestazioni veterinarie e n. 2 prestazioni di educazione cinofila erogabili annualmente. Nello specifico, per fruire del servizio il Cliente potrà utilizzare i seguenti canali attivi 24 ore su 24 e 7 giorni su 7: 1) App Optima dedicata; 2) numero dedicato 03965546026 o il diverso numero eventualmente comunicatogli. La chiamata sarà trasferita alla Centrale Operativa di ICC e presa in carico dalla stessa, che provvederà a prenotare tempestivamente una consulenza con un veterinario o educatore cinofilo erogabile, nei limiti anzidetti, dalle 09.00 alle 18.00 tutti i giorni, escluso domenica e festivi.

1.5 Per entrambi i Servizi è possibile inoltre prenotare, senza limiti, visite specialistiche in centri medici o strutture veterinarie convenzionate. Il Cliente può consultare le disponibilità e fissare l'appuntamento in autonomia tramite l'App Optima dedicata oppure avvalendosi dell'assistenza della Centrale Operativa di ICC. Il costo della visita prenotata è a carico del Cliente.

Art. 2 Attivazione, Durata del servizio, Disdetta e Recesso.

2.1 Il servizio Videoconsulto Medico, avendo ad oggetto il trattamento e il trasferimento di dati del Cliente qualificati come particolari ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR"), è attivabile ed erogabile solo qualora il Cliente abbia prestato i consensi relativi al trattamento e al trasferimento dei dati particolari presenti nella Proposta irrevocabile di Contratto, necessari per l'erogazione del servizio. Nel caso in cui uno o più di tali consensi non sia stato fornito dal Cliente, Optima non potrà procedere all'attivazione del servizio e alcuna responsabilità potrà esserle addebitata per tale mancata attivazione ed erogazione.

2.2 I servizi Videoconsulto Medico e Videoconsulto Veterinario saranno attivi per tutta la durata del Periodo Contrattuale a decorrere dalla data di ricezione dell'avviso di attivazione tramite email o sms ai recapiti indicati dal Cliente nella documentazione contrattuale e alla scadenza si rinoveranno automaticamente per ulteriori 12 mesi e così via alle stesse condizioni salvo disdetta o recesso del Cliente o di Optima oppure rinnovo a nuove condizioni, da comunicarsi con le modalità e i termini di cui all'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto.

2.3 In caso di cessazione dei servizi Videoconsulto Medico e/o Videoconsulto Veterinario è fatta salva l'applicazione delle ulteriori condizioni previste dal Contratto, dall'Offerta Commerciale e dai regolamenti delle promozioni cui il Cliente ha aderito.

2.4 Videoconsulto Medico e Videoconsulto Veterinario sono servizi accessori abbinati all'Offerta Commerciale che prevede l'attivazione di almeno un servizio energetico. Pertanto, in ogni caso di cessazione del Contratto o di mancata attivazione o disattivazione, per qualsiasi motivo, dei servizi energetici, il servizio Videoconsulto Medico e/o Videoconsulto Veterinario non si attiverà o si disattiverà automaticamente.

Art. 3 Costo del servizio

3.1 Il costo dei servizi Videoconsulto Medico e Videoconsulto Veterinario sono fatturati al Cliente mensilmente nella medesima fattura di addebito di altri costi dovuti in ragione del presente Contratto, al netto di eventuali sconti o promozioni cui il Cliente ha aderito o comunque beneficiato.

3.2 Il costo mensile dei servizi Videoconsulto Medico e Videoconsulto Veterinario è relativo al mese solare o quota parte del mese solare in cui il Cliente ha goduto del servizio dal momento dell'attivazione, pertanto, il costo mensile del servizio sarà dovuto dal Cliente anche in caso di non fruizione del servizio. Analogamente, in caso di cessazione del servizio Videoconsulto Medico e/o del servizio Videoconsulto Veterinario, il Cliente sarà tenuto al pagamento dell'intero costo mensile del servizio in relazione al mese solare di riferimento, a prescindere dal giorno del mese in cui il servizio si è disattivato.

Art. 4 Esclusioni e Limitazioni di responsabilità

4.1 Il Cliente si dichiara consapevole che i servizi Videoconsulto Medico e Videoconsulto Veterinario sono forniti da ICC mediante la propria Centrale Operativa e rete di Medici, Veterinari ed Educatori convenzionati. Optima si occupa esclusivamente della rivendita pertanto il servizio sarà erogato in base ai termini e alle condizioni del Partner che il Cliente dichiara di conoscere. Optima non esercita alcun controllo sull'erogazione del servizio e, pertanto, non sarà in alcun modo responsabile per i contenuti della conversazione telefonica e di eventuali siti/applicazioni utilizzate da ICC, né per il contenuto del report riepilogativo e dell'eventuale ricetta bianca, attività di esclusiva competenza del personale medico incaricato dell'erogazione del servizio. Il Cliente dichiara di essere perfettamente a conoscenza di ciò e di accettarlo, esonerando Optima da ogni relativa responsabilità.

4.2 I servizi Videoconsulto Medico e Videoconsulto Veterinario sono forniti esclusivamente da personale qualificato operante in regime privatistico, convenzionato con ICC. Su tali soggetti fanno capo gli obblighi relativi alle autorizzazioni, abilitazioni e requisiti necessari all'erogazione del servizio. Tale personale non è personale dipendente, né collaboratore di Optima né, più in generale, presta i propri servizi in favore di Optima; presta, invece, la propria attività direttamente a favore del Cliente, sulla base di una convenzione con la società terza (nello specifico ICC) che gestisce le attività di tale personale e che ne disciplina i rispettivi compiti e ambiti di responsabilità. Le informazioni riportate al Cliente sono l'espressione di pareri medici formulati in base alla formazione e esperienza propria del personale contattato e sono elaborati sulla base delle informazioni ottenute dal Cliente durante la consulenza telefonica. Pertanto, l'interpretazione di tali dati non tiene conto del giudizio medico complessivo basato su alcuni dati fondamentali – come in particolare l'esame obiettivo fisico – necessari per una esaustiva valutazione della eventuale patologia del Cliente o del proprio animale domestico. Quanto sotto è riportato nel rispetto delle linee guida del codice di deontologia medica (18 maggio 2014, rev. dicembre 2018) e con particolare riferimento agli art. 13 e 78. Si ricorda al Cliente di confrontarsi sempre con il proprio medico/veterinario di fiducia per aggiornarlo sulla evoluzione clinica del caso. Si suggerisce inoltre l'eventuale esecuzione di accertamenti diagnostici da concordarsi con il proprio medico/veterinario curante. Optima non è in alcun modo responsabile degli aspetti relativi alla consulenza telefonica erogata e, in generale, per le prestazioni a carattere medico svolte in favore del Cliente direttamente dal predetto personale di ICC, esclusivo responsabile delle stesse; di tanto il Cliente dichiara di esserne perfettamente a conoscenza e di accettarlo, esonerando Optima da ogni relativa responsabilità.

4.3 Come previsto dall'informativa privacy presente sul sito www.optimaitalia.com, i dati personali e particolari del Cliente saranno trasferiti a ICC e trattati dalla stessa quale titolare autonomo del trattamento e, pertanto, il Cliente dichiara di esserne a conoscenza e di accettarlo, esonerando Optima da ogni responsabilità connessa al trasferimento e al trattamento di tali dati da parte di ICC.

4.4 Ai fini dell'erogazione dei servizi Videoconsulto Medico e Videoconsulto Veterinario, il Cliente dichiara che riferirà correttamente la sua anamnesi o quella dei propri animali domestici e in particolare eventuali terapie farmacologiche effettuate in passato o in corso, attuali o precedenti patologie e/o interventi chirurgici, allergie, abitudini di vita e che non ometterà di dichiarare alcunché rispetto all'attuale e pregresso stato psico-patologico e di impegnarsi a comunicare al personale di ICC incaricato, gli esiti degli accertamenti sanitari a cui si sottoporrà o sottoporrà il proprio animale domestico. È sua esclusiva responsabilità informare prontamente il personale di ICC incaricato, qualora sopraggiungessero variazioni dello stato psico-patologico che abbiano attinenza con l'incarico conferito, esonerando ICC e Optima da ogni responsabilità relativa o connessa alla mancata comunicazione o all'omissione di accertamenti o condizioni patologiche del Cliente o del proprio animale domestico. Pertanto, è suo obbligo far pervenire tempestivamente al personale di ICC tutta la documentazione e le certificazioni mediche/veterinarie in suo possesso o delle quali verrà in possesso, afferenti il suo stato psico-patologico.

4.5 Fatte salve le ipotesi di dolo o colpa grave di Optima, è sin d'ora convenuto che, qualora fosse accertata la responsabilità di Optima a qualsiasi titolo nei confronti del Cliente – ivi compreso il caso di inadempimento, totale o parziale, agli obblighi assunti nei confronti del Cliente in merito alla vendita del servizio Videoconsulto Medico e Videoconsulto Veterinario – tale responsabilità non potrà in ogni caso dar luogo a ritorsioni di importo superiore al prezzo pagato dal Cliente tale servizio.

Condizioni particolari - Servizio Assistenza H24

Art. 1 Oggetto del servizio

1.1 Le presenti Condizioni Particolari di contratto ("Condizioni Particolari- Servizio Assistenza H24") regolano il rapporto contrattuale fra Optima e il Cliente e hanno per oggetto le norme che disciplinano la fornitura del servizio accessorio di assistenza tecnica specializzata a domicilio ("Assistenza H24") richiesto dal Cliente, secondo le caratteristiche tecniche e le condizioni economiche indicate nei documenti contrattuali. Il servizio di Assistenza H24 è nominativo e non cedibile a nessun titolo, quindi in ogni caso fruibile esclusivamente dal Cliente.

1.2 Il servizio Assistenza H24, consiste nella possibilità di richiedere n. 3 interventi, in urgenza o non urgenza, del valore ciascuno di €. 300,00 iva inclusa, nell'arco del Periodo Contrattuale, che possono essere svolti a vista senza necessità di eseguire opere edili e/o opere di ingegneria edile, per la risoluzione di guasti o rotture accidentali e fortuite avvenuti su impianti a norma nonostante la regolare manutenzione programmata, ubicati presso il domicilio del Cliente in cui sono attive le utenze energetiche somministrate da Optima in virtù del presente Contratto ("Locali").

1.3 Il servizio Assistenza H24 è erogato dal terzo partner di Optima MAPFRE WARRANTY S.p.A. con sede in Italia in Strada Trossi, n. 66 – 13871 Verrone (BI), Codice Fiscale e Partita IVA 01733150021 ("MAPFRE"), che gestisce il contatto con il Cliente ed organizza e presta i servizi previsti dal Contratto anche per il tramite di suoi terzi partner commerciali. Nello specifico, per fruire del servizio il Cliente potrà contattare in qualsiasi momento (24 ore su 24, 7 giorni su 7) la Centrale Operativa MAPFRE chiamando il numero verde dedicato 800069818 (dall'Estero: +390152559541) oppure inviando un messaggio tramite WhatsApp al n. 3281218896 o il diverso numero eventualmente comunicato.

1.4 Ricevuta la richiesta di intervento da parte del Cliente la centrale operativa di MAPFRE provvederà ad inviare un tecnico specializzato presso i Locali entro le 48 ore successive alla chiamata da parte del Cliente (Interventi Non Urgenti). In caso di Interventi Urgenti, intendendosi quelle situazioni che obbligano ad un intervento immediato e rapido in presenza di un pericolo reale o imminente, o di una difficoltà oggettiva, la Centrale Operativa invierà un tecnico specializzato presso i Locali entro le 5 ore successive alla chiamata da parte del Cliente. La qualificazione di Intervento Urgente o Non Urgente è rimessa ad insindacabile discrezione di MAPFRE.

1.5 Il Cliente può richiedere l'intervento tecnico di idraulici, termoidraulici, elettricisti, fabbri, vetrai nei seguenti casi:

a. Idraulico:

- perdite dal rubinetto, lavandino, vasca da bagno, doccia, sifone
- intasamento (inteso esclusivamente come blocco totale del fluire dell'acqua) di WC, tubazioni per scarico lavandino, vasca da bagno, doccia
- riparazione di radiatori / sifoni a vista
- riparazione del meccanismo dello sciacquone e della cassetta di scarico a vista

Sono esclusi:

- gli intasamenti delle tubazioni delle acque pluviali;
- le perdite non provate da tracce di umidità (a titolo esemplificativo e non esaustivo, qualora dovesse girare il contatore nonostante i rubinetti siano chiusi);
- gli interventi su elementi riconducibili a piscina e/o impianto di innaffiamento e/o fontane e/o acquari;
- gli interventi su elettrodomestici che usano acqua come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, pompe, cisterne d'acqua, riduttori e/o regolatori di pressione, depuratori e addolcitori d'acqua, tritutori sanitari, impianti di irrigazione;
- gli interventi su meccanismo dello sciacquone e della cassetta di scarico incassata;
- gli interventi su fosse biologiche o asettiche di raccolta delle acque reflue;
- gli interventi su grondaie e canali esterni di raccolta delle acque pluviali;
- gli interventi su tubazione d'alimentazione all'esterno della Struttura;
- gli interventi su pannelli radianti / tubazioni posizionati sotto il pavimento;
- gli interventi su vasche idromassaggio.

b. Termoidraulico

Relativamente a caldaia / scaldacqua a gas / impianto a gas

- scaldacqua a gas / caldaia con potenza inferiore o uguale a 35 kW
- blocco della caldaia / scaldacqua a gas che compromette l'erogazione di acqua calda
- perdite visibili di acqua dalla caldaia / scaldacqua a gas
- riparazione dovuti a rumore / vibrazioni / odore di gas
- danni fortuiti che provochino fughe di gas da dopo il contatore sulle tubazioni di alimentazione e scarico all'interno dei confini della Struttura

Sono esclusi

- interventi su impianti più vecchi di 10 anni (come provato da libretto) o impianti privi di libretto;
- messa a norma dell'impianto di riscaldamento o idraulico;
- intervento di manutenzione obbligatoria periodica della caldaia e/o pagamento del relativo bollino blu;
- danni causati dalla mancanza di manutenzione (calcare, fango, fughe sul circuito di riscaldamento);
- danni causati da erronéo uso di strumenti di manutenzione o altre sostanze;
- controllo delle canne fumarie, del telaio e della testata;
- interventi su impianti costituiti da bombole a gas;
- interventi di ripristino della caldaia in caso di mancanza di gas / acqua / luce;
- rilascio del libretto d'impianto.

Relativamente a scaldabagno elettrico

- scaldabagno elettrico con capacità inferiore o uguale a 100L

Sono esclusi:

- danni causati dalla mancanza di manutenzione (esempio presenza calcare su serpentina di riscaldamento che provoca rottura/funzionamento intermittente dell'impianto);
- interventi su impianti più vecchi di 10 anni (come provato da scontrino fiscale) o impianti privi di scontrino fiscale.

Relativamente a climatizzatore

- guasti del condizionatore fisso per quanto concerne: schede elettronica, unità ventilanti, impianto frigorifero / motore / compressore, perdite del circuito gas, scambiatore di calore

Sono esclusi:

- interventi su sistemi di climatizzazione canalizzata o su climatizzatori mobili;
- interventi tipici di manutenzione ordinaria (esempio, reintegrazione gas, cambio e/o pulizia filtri, sanificazione impianto);
- rilascio del libretto di impianto.

c. Elettricista

- mancanza di erogazione di energia elettrica, inclusi gli interventi per la riparazione di danni provocati da fulmini che comportino la mancanza di corrente elettrica
- riparazione di interruttori, spine e prese elettriche difettose
- riparazione di impianti satellitari/antenna parabolica, impianti di domotica e interventi su cancello o comando di apertura del cancello

Sono esclusi:

- gli interventi su impianti elettrici o sezioni di impianti con voltaggio inferiore a 220v;
- la messa a norma dell'impianto elettrico o delle sue componenti;
- gli interventi su cablaggi elettrici di pozzi, piscine, vasche, fontane, bacini o acquari presenti all'interno o esterno della Struttura;
- gli interventi su impianti elettrici non permanenti;
- gli interventi su elettrodomestici destinati a uso professionale.

d. Fabbro/Vetraio

- danneggiamento, rottura o malfunzionamento di finestre interne alla Struttura
- smarrimento / rottura delle chiavi o malfunzionamento / guasto della serratura della porta di casa tali da non permettere l'ingresso nella Struttura
- riparazione / sostituzione di vetrate perimetrali rotte
- rottura chiavi o guasto con conseguente impossibilità ad effettuare l'apertura di casseforti

Sono esclusi:

- gli interventi su persiane / cancelli con meccanismo di regolazione elettrico / automatizzato;
- gli interventi su porte / vetri / persiane a valore artistico, storico o ornamentale;
- gli interventi su serrature / porte / cassette / specchi di mobili;
- gli interventi su portone o su cancello.

1.6 Il servizio Assistenza H24 è erogabile solo qualora il Cliente consenta l'accesso ai Locali ai tecnici specializzati inviati da MAPFRE per l'esecuzione dell'intervento. In mancanza, alcuna responsabilità potrà essere addebitata a MAPFRE e/o ad Optima per la mancata erogazione del servizio.

Art. 2 Attivazione, Durata del servizio, Disdetta e Recesso.

2.1 Il servizio Assistenza H24 sarà attivo per tutta la durata del Periodo Contrattuale a decorrere dalla data di ricezione dell'avviso di attivazione tramite email o sms ai recapiti indicati dal Cliente nella documentazione contrattuale e alla scadenza si rinnoverà automaticamente per ulteriori 12 mesi e così via alle stesse condizioni salvo disdetta o recesso del Cliente o di Optima oppure rinnovo a nuove condizioni, da comunicarsi con le modalità e i termini di cui all'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto.

2.2 Il servizio Assistenza H24 è un servizio accessorio abbinato all'Offerta Commerciale che prevede l'attivazione di almeno un servizio energetico. Pertanto, in ogni caso di cessazione del Contratto o di mancata attivazione o disattivazione, per qualsiasi motivo, dei servizi energetici, il servizio non si attiverà o si disattiverà automaticamente.

2.3 Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento la disattivazione del servizio Assistenza H24, senza oneri, inviando comunicazione scritta a Optima con le modalità indicate all'art. 10.1 delle Condizioni Generali di Contratto, con preavviso di 30 giorni decorrente dal primo giorno del mese successivo alla ricezione da parte di Optima della relativa comunicazione.

Art. 3 Costo del servizio

3.1 Il costo del servizio Assistenza H24 indicato nell'Offerta Economica sarà fatturato al Cliente mensilmente nella medesima fattura di addebito di altri costi dovuti in ragione del presente Contratto, al netto di eventuali sconti o promozioni cui il Cliente ha aderito o comunque beneficiato.

3.2 Il costo mensile del servizio Assistenza H24 è relativo al mese solare o quota parte del mese solare in cui il Cliente ha goduto del servizio dal momento dell'attivazione, pertanto, il costo mensile del servizio sarà dovuto dal Cliente anche in caso di fruizione dello stesso per parte del mese solare di riferimento. Analogamente, in caso di cessazione del servizio Assistenza H24, il Cliente sarà tenuto al pagamento dell'intero costo mensile in relazione al mese solare di riferimento, a prescindere dal giorno del mese in cui il servizio si è disattivato.

3.3 MAPFRE terrà a proprio carico le spese sostenute per l'uscita del tecnico specializzato (diritto di chiamata), la manodopera e i materiali di ricambio scelti per ristabilire il corretto funzionamento della parte danneggiata (non necessariamente originali o identici agli originali) entro il limite di € 300,00 iva inclusa per intervento ("Limite"), per un massimo di n. 3 interventi nel Periodo Contrattuale. Il valore dell'intervento è preventivato direttamente in loco dal tecnico incaricato. Resta inteso che, qualora l'intervento preveda una spesa superiore al suddetto Limite: i) il Cliente avrà la facoltà di richiedere che l'intervento sia eseguito comunque dal tecnico e, in tal caso, l'importo superiore al suddetto Limite sarà oggetto di fatturazione da parte del tecnico nei confronti del Cliente e saldato direttamente da quest'ultimo; ii) nel caso in cui il Cliente decidesse di non far eseguire l'intervento, il medesimo sarà conteggiato all'interno del limite sopra indicato di 3 interventi all'anno.

Art. 4 Esclusioni e Limitazioni di responsabilità

4.1 Il Cliente si dichiara consapevole che il servizio Assistenza H24 è fornito da MAPFRE mediante la propria struttura organizzativa, mentre Optima si occupa esclusivamente della rivendita dello stesso, pertanto il servizio sarà erogato in base ai termini e alle condizioni del Partner che il Cliente dichiara di conoscere. Optima non esercita alcun controllo sull'erogazione del servizio e, pertanto, non sarà in alcun modo responsabile a titolo esemplificativo e non esaustivo: i) dei contenuti della conversazione con la centrale operativa MAPFRE; ii) della qualifica dell'intervento come Urgente o Non Urgente da parte di MAPFRE; iii) dell'attività tecnica espletata di esclusiva competenza del personale incaricato dell'erogazione del servizio; iv) del preventivo comunicato al Cliente dal tecnico incaricato; v) dei tempi di esecuzione delle opere tecniche. Di tanto il Cliente dichiara di esserne perfettamente a conoscenza e di accettarlo, esonerando Optima da ogni relativa responsabilità.

4.2 Il servizio Assistenza H24 è fornito esclusivamente da personale tecnico specializzato e qualificato. Su tali soggetti fanno capo gli obblighi relativi alle autorizzazioni, abilitazioni e requisiti necessari all'erogazione del servizio. Tale personale tecnico non è personale dipendente, né collaboratore di Optima né, più in generale, presta i propri servizi a favore di Optima; presta, invece, la propria attività direttamente a favore del Cliente, sulla base di una convenzione con la società terza (nello specifico MAPFRE) che gestisce le attività di tale personale tecnico e che ne disciplina i rispettivi compiti e ambiti di responsabilità. Di tanto il Cliente dichiara di esserne perfettamente a conoscenza e di accettarlo, esonerando Optima da ogni relativa responsabilità.

4.3 Come previsto dall'informativa privacy presente sul Sito Aziendale, per l'erogazione del servizio Assistenza H24 i dati personali del Cliente saranno trasferiti anche al gestore di servizi Marsh S.p.a. con sede in Milano al Viale Bodio n. 33 ("MARSH"), o altro gestore di servizi di volta in volta individuato dal fornitore, che li tratterà in qualità di responsabile esterno del trattamento.

4.4 Fatte salve le ipotesi di dolo o colpa grave di Optima, è sin d'ora convenuto che, qualora fosse accertata la responsabilità di Optima a qualsiasi titolo nei confronti del Cliente – ivi compreso il caso di inadempimento, totale o parziale, agli obblighi assunti nei confronti del Cliente in merito alla vendita del servizio Assistenza H24, tale responsabilità non potrà in ogni caso dar luogo a ritorsioni di importo superiore al prezzo pagato dal Cliente tale servizio.

4.5 I Servizi non sono forniti in caso di: i) interventi su impianti / elettrodomestici / attrezzature destinati ad uso professionale; ii) interventi su impianti a uso collettivo / installazioni collettive / impianti condominiali; iii) interventi su impianti non a norma e/o su impianti che potrebbero compromettere la sicurezza dei tecnici; iv) interventi causati da mancata manutenzione o da alterazione / modifica degli impianti rispetto a quanto precedentemente installato e certificato; v) interventi su ambienti esterni alla Struttura del Cliente quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, giardino, terrazzo, balcone, chiostro, cantina, garage, parcheggio e zone condominiali; vi) interventi su impianti destinati a uso condominiale / collettivo; vii) interventi su danni / rischi presenti prima della stipula del contratto, su danni intenzionalmente causati, su danni dovuti a mancata manutenzione; viii) interventi che richiedono opere edili e/o opere di ingegneria civile (esempio, rompere mura / mattonelle / pavimento) o interventi in presenza di altre opere edili e/o opere di ingegneria civile presso la Struttura del Cliente o interventi su decorazioni danneggiate a seguito dell'intervento del tecnico (esempio, tinggiare il muro); ix) interventi per ripristino rivestimento del muro / pavimento e/o ripristino delle decorazioni, non necessari per il corretto funzionamento dell'impianto, anche se il loro danneggiamento è stato reso necessario per l'intervento richiesto; x) interventi su impianti / apparati in garanzia; xi) interventi su danni causati da guerre (civili o con altre nazioni), rischi atomici, scioperi, rivolte, tumulti, azioni terroristiche, incendi, esplosioni, terremoti, tempeste, uragani, inondazioni, frane, smottamenti, trombe d'aria, fulmini e/o eventi causati da stato di emergenza con intervento della protezione civile; xii) interventi su malfunzionamenti / danni causati dal fornitore e/o distributore di acqua / gas / elettricità (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la mancata erogazione dei servizi); xiii) interventi di sostituzione pile e/o telecomandi (TV, cancello, condizionatore, etc.); xiv) rilascio di certificazioni.

4.6 I Servizi non sono altresì forniti in quei territori che si trovassero in uno stato di belligeranza dichiarata o di fatto. In ogni caso è escluso ogni risarcimento per mancato guadagno o perdita di chance conseguente all'evento per cui viene richiesto il Servizio. Optima è esente da responsabilità quando, per cause di forza maggiore o comunque non imputabili alla stessa, non possa erogare o ritardi un qualsiasi Servizio previsto dal Contratto, né assume responsabilità in caso di danni causati dall'intervento delle autorità del Paese nel quale è prestato il Servizio o conseguenti a ogni altra circostanza fortuita e/o imprevedibile.

Condizioni particolari - Servizio Consulenza Legale

Art. 1 Oggetto del servizio

1.1 Le presenti Condizioni particolari di contratto ("Condizioni Particolari- Servizio Consulenza Legale") regolano il rapporto contrattuale fra Optima e il Cliente e hanno per oggetto le norme che disciplinano la fornitura del servizio accessorio di assistenza e consulenza legale telematica ("Consulenza Legale") richiesto dal Cliente, secondo le caratteristiche tecniche e le condizioni economiche indicate nei documenti contrattuali. Il servizio di Consulenza Legale è nominativo e non cedibile a nessun titolo, quindi in ogni caso fruibile esclusivamente dal Cliente.

1.2 Il servizio Consulenza Legale, consiste nell'assistenza e gestione del danno in caso di sinistri stradali, pulizia e ripristino post-incidente con pronto intervento H24 e assistenza legale in video chiamata per verbali e cartelle amministrative, contestazione franchigie assicurative, recupero credito, contrattualistica in materia assicurativa, finanziaria e difettosità merci.

1.3 Il servizio Consulenza Legale è erogato dal terzo partner di Optima TUTELA+ ALTAMURA S.r.l., con sede in Corso Vittorio Emanuele n. 167, Napoli (NA) Codice Fiscale e Partita IVA 09461291214 ("TUTELA+"), che gestisce il contatto con il Cliente ed organizza e presta i servizi previsti dal Contratto anche per il tramite di suoi terzi partner commerciali. Nello specifico, per fruire del servizio il Cliente potrà contattare in qualsiasi momento (24 ore su 24, 7 giorni su 7) la Centrale Operativa TUTELA+ chiamando il numero verde dedicato 800621208 oppure inviando un messaggio tramite WhatsApp al n. 3486190343 o il diverso numero eventualmente comunicato oppure tramite App "Consulenza legale" le cui credenziali di accesso saranno comunicate da Optima al momento dell'attivazione del servizio.

Art. 2 Attivazione, Durata del servizio, Disdetta e Recesso.

2.1 Il servizio Consulenza Legale sarà attivo per tutta la durata del Periodo Contrattuale a decorrere dalla data di ricezione dell'avviso di attivazione tramite email o sms ai recapiti indicati dal Cliente nella documentazione contrattuale e alla scadenza si rinnoverà automaticamente per ulteriori 12 mesi e così via alle stesse condizioni salvo disdetta o recesso del Cliente o di Optima oppure rinnovo a nuove condizioni, da comunicarsi con le modalità e i termini di cui all'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto.

2.2 Il servizio Consulenza Legale è un servizio accessorio abbinato all'Offerta Commerciale che prevede l'attivazione di almeno un servizio energetico. Pertanto, in ogni caso di cessazione del Contratto o di mancata attivazione o disattivazione, per qualsiasi motivo, dei servizi energetici, il servizio non si attiverà o si disattiverà automaticamente.

2.3 Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento la disattivazione del servizio Consulenza Legale, senza oneri, inviando comunicazione scritta a Optima con le modalità indicate all'art. 10.1 delle Condizioni Generali di Contratto, con preavviso di 30 giorni decorrente dal primo giorno del mese successivo alla ricezione da parte di Optima della relativa comunicazione.

Art. 3 Costo del servizio

3.1 Il costo del servizio Consulenza Legale indicato nell'Offerta Economica sarà fatturato al Cliente mensilmente nella medesima fattura di addebito di altri costi dovuti in ragione del presente Contratto, al netto di eventuali sconti o promozioni cui il Cliente ha aderito o comunque beneficiato.

3.2 Il costo mensile del servizio Consulenza Legale è relativo al mese solare o quota parte del mese solare in cui il Cliente ha goduto del servizio dal momento dell'attivazione, pertanto, il costo mensile del servizio sarà dovuto dal Cliente anche in caso di fruizione dello stesso per parte del mese solare di riferimento. Analogamente, in caso di cessazione del servizio Consulenza Legale, il Cliente sarà tenuto al pagamento dell'intero costo mensile in relazione al mese solare di riferimento, a prescindere dal giorno del mese in cui il servizio si è disattivato.

Art. 4 Esclusioni e Limitazioni di responsabilità

4.1 Il Cliente si dichiara consapevole che il servizio Consulenza Legale è fornito da TUTELA+ mediante la propria struttura organizzativa, mentre Optima si occupa esclusivamente della rivendita dello stesso, pertanto il servizio sarà erogato in base ai termini e alle condizioni del Partner che il Cliente dichiara di conoscere. Optima non esercita alcun controllo sull'erogazione del servizio e, pertanto, non sarà in alcun modo responsabile a titolo esemplificativo e non esaustivo: i) dei contenuti della conversazione con i consulenti legali di TUTELA+; ii) della qualità del servizio erogato da Tutela+; iii) di eventuali danni diretti o indiretti conseguenti all'erogazione del Servizio non imputabili direttamente a Optima; v) dei tempi di erogazione del Servizio. Di tanto il Cliente dichiara di esserne perfettamente a conoscenza e di accettarlo, esonerando Optima da ogni relativa responsabilità.

4.2 Il servizio Consulenza Legale è fornito esclusivamente da personale specializzato e qualificato. Su tali soggetti fanno capo gli obblighi relativi alle autorizzazioni, abilitazioni e requisiti necessari all'erogazione del servizio. Tale personale non è personale dipendente, né collaboratore di Optima né, più in generale, presta i propri servizi a favore di Optima; presta, invece, la propria attività direttamente a favore del Cliente, sulla base di una convenzione con la società terza (nello specifico TUTELA+) che gestisce le attività di tale personale e che ne disciplina i rispettivi compiti e ambiti di responsabilità. Di tanto il Cliente dichiara di esserne perfettamente a conoscenza e di accettarlo, esonerando Optima da ogni relativa responsabilità.

4.3 Come previsto dall'informativa privacy presente sul Sito Aziendale, per l'erogazione del servizio Consulenza Legale i dati personali del Cliente saranno trasferiti anche al gestore di servizi TUTELA+, o altro gestore di servizi di volta in volta individuato dal fornitore, che li tratterà in qualità di responsabile esterno del trattamento.

4.4 Fatte salve le ipotesi di dolo o colpa grave di Optima, è sin d'ora convenuto che, qualora fosse accertata la responsabilità di Optima a qualsiasi titolo nei confronti del Cliente – ivi compreso il caso di inadempimento, totale o parziale, agli obblighi assunti nei confronti del Cliente in merito alla vendita del servizio Consulenza Legale, tale responsabilità non potrà in ogni caso dar luogo a ritorsioni di importo superiore al prezzo pagato dal Cliente tale servizio.

4.5 Il servizio di Consulenza Legale è ad uso personale e non è cedibile a terzi.

4.6 Optima è esente da responsabilità quando, per cause di forza maggiore o comunque non imputabili alla stessa, non possa erogare o ritardi un qualsiasi Servizio previsto dal Contratto, né assume responsabilità in caso di danni causati dall'intervento delle autorità del Paese nel quale è prestato il Servizio o conseguenti a ogni altra circostanza fortuita e/o imprevedibile. Fatte salve le ipotesi di dolo o colpa grave di Optima, è sin d'ora convenuto che, qualora fosse accertata la responsabilità di Optima a qualsiasi titolo nei confronti del Cliente – ivi compreso il caso di inadempimento, totale o parziale, agli obblighi assunti nei confronti del Cliente in merito alla vendita del servizio Consulenza Legale - tale responsabilità non potrà in ogni caso dar luogo a ritorsioni di importo superiore al prezzo pagato dal Cliente tale servizio.

Condizioni particolari - Servizio Total Security

Art. 1 Oggetto del servizio

1.1 Le presenti Condizioni particolari di contratto ("Condizioni Particolari- Servizio Total Security") regolano il rapporto contrattuale fra Optima e il Cliente e hanno per oggetto le norme che disciplinano la fornitura del servizio accessorio di protezione informatica ("Total Security") richiesto dal Cliente, secondo le caratteristiche tecniche e le condizioni economiche indicate nei documenti contrattuali. Il servizio Total Security è nominativo e non cedibile a nessun titolo, quindi in ogni caso fruibile esclusivamente dal Cliente.

1.2 Il servizio Total Security, consiste nella concessione in licenza di una soluzione software per la protezione, fino a 3 dispositivi Windows, macOS, iOS e Android, contro le minacce informatiche ed elettroniche, nello specifico: Parental Control Premium, ID Protection, Wallet e Antivirus.

1.3 Il servizio Total Security è erogato dal terzo partner di Optima BITDEFENDER S.r.l. con sede in Bucarest (Romania) 15^a Orhideelor Street, Orhideea Towers, 6nd District ("BITDEFENDER") che presta i servizi previsti dal Contratto anche per il tramite di suoi terzi partner commerciali. Nello specifico, per fruire del servizio il Cliente dovrà scaricare e installare il software Bitdefender sui dispositivi di sua proprietà, tramite il link che sarà comunicato da Optima.

Art. 2 Attivazione, Durata del servizio, Disdetta e Recesso.

2.1 Il servizio Total Security sarà attivo per tutta la durata del Periodo Contrattuale a decorrere dalla data di ricezione dell'avviso di attivazione tramite email o sms ai recapiti indicati dal Cliente nella documentazione contrattuale e alla scadenza si rinnoverà automaticamente per ulteriori 12 mesi e così via alle stesse condizioni salvo disdetta o recesso del Cliente o di Optima oppure rinnovo a nuove condizioni, da comunicarsi con le modalità e i termini di cui all'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto.

2.2 Il servizio Total Security è un servizio aggiuntivo al servizio Mobile e abbinato all'Offerta Commerciale che prevede sempre l'attivazione di almeno un servizio energetico (luce o gas). Pertanto, in caso di mancata attivazione del Servizio Mobile il servizio Total Security non potrà essere attivato così come in caso di cessazione del Contratto per qualsivoglia motivo o in caso di disattivazione del servizio Mobile il servizio Total Security si disattiverà automaticamente.

2.3 Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento la disattivazione del servizio Total Security, senza oneri, inviando comunicazione scritta a Optima con le modalità indicate all'art.

10.1 delle Condizioni Generali di Contratto, con preavviso di 30 giorni decorrente dal primo giorno del mese successivo alla ricezione da parte di Optima della relativa comunicazione.

Art. 3 Costo del servizio

3.1 Il costo del servizio Total Security indicato nell'Offerta Economica sarà fatturato, al Cliente dopo la sua attivazione nella medesima fattura di addebito di altri costi dovuti in ragione del presente Contratto, al netto di eventuali sconti o promozioni cui il Cliente ha aderito o comunque beneficiato.

3.2 Il costo mensile del servizio Total Security è relativo al mese solare o quota parte del mese solare in cui il Cliente ha goduto del servizio dal momento dell'attivazione, pertanto, il costo mensile del servizio sarà dovuto dal Cliente anche in caso di fruizione dello stesso per parte del mese solare di riferimento. Analogamente, in caso di cessazione del servizio Total Security, il Cliente sarà tenuto al pagamento dell'intero costo mensile in relazione al mese solare di riferimento, a prescindere dal giorno del mese in cui il servizio si è disattivato.

Art. 4 Esclusioni e Limitazioni di responsabilità

4.1 Il Cliente si dichiara consapevole che il servizio Total Security è fornito da BITDEFENDER mediante la propria struttura organizzativa, mentre Optima si occupa esclusivamente della rivendita dello stesso, pertanto il servizio sarà erogato in base ai termini e alle condizioni del Partner che il Cliente dichiara di conoscere. Optima non esercita alcun controllo sull'erogazione del servizio e, pertanto, non sarà in alcun modo responsabile a titolo esemplificativo e non esaustivo: i) dell'efficacia delle soluzioni di protezione informatica; ii) della qualità del servizio erogato; iii) di eventuali danni diretti o indiretti conseguenti all'erogazione del Servizio non imputabili direttamente a Optima; v) dei tempi di erogazione del Servizio. Di tanto il Cliente dichiara di esserne perfettamente a conoscenza e di accettarlo, esonerando Optima da ogni relativa responsabilità.

4.2 Per poter utilizzare il servizio Total Security è necessario essere in legittimo possesso di dispositivi in grado di accedere alla rete Internet. È esclusiva responsabilità del Cliente assicurarsi che i dispositivi siano adeguati e compatibili con il Software Bitdefender.

4.3 Il Cliente si impegna a: i) non svolgere alcuna attività illegale; ii) non trasmettere contenuti che violano la privacy, la proprietà intellettuale e più in generale qualsiasi diritto di terzi; iii) non interferire con, interrompere, alterare o modificare il software Bitdefender o generare un carico eccessivo su reti o servizi collegati al software Bitdefender.

4.4 Il Cliente è tenuto in qualsiasi momento a rispettare tutte le leggi, i trattati e i regolamenti locali, regionali, nazionali e internazionali applicabili in relazione all'utilizzo della Soluzione Bitdefender.

4.5 In caso di reclamo presentato a Optima o BITDEFENDER a causa dell'utilizzo non corretto del servizio, Optima e il Partner si riservano il diritto di interrompere l'utilizzo del servizio nonché di esigere il risarcimento dei danni.

4.6 Optima è esente da responsabilità quando, per cause di forza maggiore o comunque non imputabili alla stessa, non possa erogare o ritardi un qualsiasi Servizio previsto dal Contratto, né assume responsabilità in caso di danni causati dall'intervento delle autorità del Paese nel quale è prestato il Servizio o conseguenti a ogni altra circostanza fortuita e/o imprevedibile. Fatte salve le ipotesi di dolo o colpa grave di Optima, è sin d'ora convenuto che, qualora fosse accertata la responsabilità di Optima a qualsiasi titolo nei confronti del Cliente – ivi compreso il caso di inadempimento, totale o parziale, agli obblighi assunti nei confronti del Cliente in merito alla vendita del servizio Total Security - tale responsabilità non potrà in ogni caso dar luogo a ritorsioni di importo superiore al prezzo pagato dal Cliente tale servizio.

Condizioni particolari - Servizio Safe Call

Art. 1 Oggetto del servizio

1.1 Le presenti Condizioni particolari di contratto ("Condizioni Particolari- Servizio Safe Call") regolano il rapporto contrattuale fra Optima e il Cliente e hanno per oggetto le norme che disciplinano la fornitura del servizio accessorio di sicurezza personale a distanza ("Safe Call") richiesto dal Cliente, secondo le caratteristiche tecniche e le condizioni economiche indicate nei documenti contrattuali. Il servizio Safe Call è nominativo e non cedibile a nessun titolo, pertanto è fruibile esclusivamente dal Cliente.

1.2 Il servizio Safe Call consiste nella possibilità di effettuare, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, una videochiamata di emergenza (solo chiamata in caso di indisponibilità della rete dati) tramite l'App Optima dedicata al servizio Safe Call ("App Safe Call"), alla Centrale Operativa del terzo partner di Optima International Care Company S.p.A., P. Iva IT10370020967 ("ICC"). Nello specifico, per fruire del servizio il Cliente dovrà: i) scaricare, tramite il proprio dispositivo di telefonia mobile, l'App Safe Call e registrarsi con il proprio numero di telefonia mobile; ii) fornire i consensi agli accessi e alla registrazioni richieste dall'App Safe Call; iii) essere in possesso di un dispositivo di telefonia mobile compatibile con il servizio e funzionante al momento della chiamata; iv) avere disporre di adeguata copertura di rete che consenta la chiamata o la videochiamata. La chiamata sarà trasferita tramite App Optima alla Centrale Operativa di ICC e presa in carico dalla stessa che provvederà assistere il Cliente nella situazione di emergenza fornendo istruzioni e/o contattando il numero di emergenza Unico Europeo 112. La Centrale Operativa è altresì abilitata a inviare il soccorso in caso di emergenza presso la posizione geografica localizzata dall'App Optima del dispositivo mobile del Cliente da cui è stata generata la chiamata. L'App Optima consente, inoltre, la registrazione video delle situazioni di emergenza per scopi legali e investigativi e la relativa conservazione se fornito specifico consenso.

1.3 La Centrale Operativa potrà contattare il numero di emergenza Unico Europeo 112 e/o inviare il soccorso in loco sia su richiesta espressa del Cliente che a proprio esclusivo, discrezionale e professionale giudizio qualora lo ritenesse opportuno.

Art. 2 Attivazione, Durata del servizio, Disdetta e Recesso.

2.1 Il servizio Safe Call, avendo ad oggetto il trattamento e il trasferimento di dati del Cliente qualificati come particolari ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR"), è attivabile ed erogabile solo qualora il Cliente abbia prestato i consensi relativi al trattamento e al trasferimento dei dati particolari presenti nella Proposta irrevocabile di Contratto, necessari per l'erogazione del servizio. Nel caso in cui uno o più di tali consensi non sia stato fornito dal Cliente, Optima non potrà procedere all'attivazione del servizio e alcuna responsabilità potrà esserle addebitata per tale mancata attivazione ed erogazione.

2.2 Il servizio Safe call sarà attivo per tutta la durata del Periodo Contrattuale a decorrere dalla data di ricezione dell'avviso di attivazione tramite email o sms ai recapiti indicati dal Cliente nella documentazione contrattuale e alla scadenza si rinnoverà automaticamente per ulteriori 12 mesi e così via alle stesse condizioni salvo disdetta o recesso del Cliente o di Optima oppure rinnovo a nuove condizioni, da comunicarsi con le modalità e i termini di cui all'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto.

2.3 In caso di cessazione del servizio Safe Call è fatta salva l'applicazione delle ulteriori condizioni previste dal Contratto, dall'Offerta Commerciale e dai regolamenti delle promozioni cui il Cliente ha aderito.

2.4 Il servizio Safe Call è un servizio aggiuntivo al servizio Mobile e abbinato all'Offerta Commerciale che prevede sempre l'attivazione di almeno un servizio energetico (luce o gas). Pertanto, in caso di mancata attivazione del Servizio Mobile il servizio Safe Call non potrà essere attivato così come in caso di cessazione del Contratto per qualsivoglia motivo o in caso di disattivazione del servizio Mobile il servizio Safe Call si disattiverà automaticamente.

Art. 3 Costo del servizio

3.1 Il costo del servizio Safe Call è fatturato al Cliente mensilmente nella medesima fattura di addebito di altri costi dovuti in ragione del presente Contratto, al netto di eventuali sconti o promozioni cui il Cliente ha aderito o comunque beneficiato.

3.2 Il costo mensile del servizio Safe Call è relativo al mese solare o quota parte del mese solare in cui il Cliente ha goduto del servizio dal momento dell'attivazione, pertanto, il costo mensile del servizio sarà dovuto dal Cliente anche in caso di fruizione dello stesso per parte del mese solare di riferimento. Analogamente, in caso di cessazione del servizio Safe Call, il Cliente sarà tenuto al pagamento dell'intero costo mensile in relazione al mese solare di riferimento, a prescindere dal giorno del mese in cui il servizio si è disattivato.

Art. 4 Esclusioni e Limitazioni di responsabilità

4.1 Il Cliente si dichiara consapevole che il servizio Safe Call è fornito da ICC mediante la propria Centrale Operativa e Optima si occupa esclusivamente della rivendita del servizio stesso e del trasferimento della chiamata alla Centrale Operativa tramite l'App Safe Call. Il servizio sarà pertanto erogato in base ai termini e alle condizioni del Partner che il Cliente dichiara di conoscere. Optima non esercita alcun controllo sull'erogazione del servizio e, pertanto, non sarà in alcun modo responsabile dei contenuti della conversazione telefonica e delle attività poste in essere dal personale incaricato da ICC all'erogazione del servizio. Il Cliente dichiara di essere perfettamente a conoscenza di ciò e di accettarlo, esonerando Optima da ogni relativa responsabilità.

4.2 Il servizio Safe Call è fornito esclusivamente da personale qualificato di ICC. Su tali soggetti fanno capo gli obblighi relativi alle autorizzazioni, abilitazioni e requisiti necessari all'erogazione del servizio. Tale personale non è personale dipendente, né collaboratore di Optima, né, più in generale, presta i propri servizi a favore di Optima; presta, invece, la propria attività direttamente a favore del Cliente, sulla base di una convenzione con la società terza (nello specifico International Care Company S.p.A.) che gestisce le attività di tale personale e che ne disciplina i rispettivi compiti e ambiti di responsabilità. Le istruzioni fornite al Cliente sono formulate in base alla formazione ed esperienza propria del personale di ICC e sono elaborati sulla base delle informazioni ottenute dal Cliente durante la chiamata di assistenza a distanza. Le istruzioni fornite al Cliente, pertanto, potrebbero non essere pertinenti e/o esaustive non essendo il personale di ICC fisicamente presente sul luogo; di tanto il Cliente dichiara di esserne perfettamente a conoscenza e di accettarlo, esonerando Optima da ogni relativa responsabilità.

4.3 Come previsto dall'informativa privacy visualizzabile dall'App, i dati personali e particolari del Cliente saranno trattati da ICC quale responsabile esterno del trattamento e, pertanto, il Cliente dichiara di esserne a conoscenza e di accettarlo, esonerando Optima da ogni responsabilità connessa al trasferimento e al trattamento di tali dati da parte di ICC.

4.4 Ai fini dell'erogazione del servizio Safe Call, il Cliente dichiara che riferirà correttamente la situazione di emergenza per cui ha effettuato la chiamata di assistenza, rispondendo puntualmente a eventuali domande che gli verranno rivolte dall'Fornitore della Centrale.

4.5 Fatte salve le ipotesi di dolo o colpa grave di Optima, è sin d'ora convenuto che, qualora fosse accertata la responsabilità di Optima a qualsiasi titolo nei confronti del Cliente – ivi compreso il caso di inadempimento, totale o parziale, agli obblighi assunti nei confronti del Cliente in merito alla vendita del servizio Safe Call - tale responsabilità non potrà in ogni caso dar luogo a ritorsioni di importo superiore al prezzo pagato dal Cliente tale servizio.