Condizioni Generali di Contratto

Servizio DEVIA Fibra • accesso Internet FTTH/FTTC

1. Parti, definizioni e documentazione contrattuale

Le presenti Condizioni Generali regolano il rapporto tra Stantup Service S.r.l. (“Fornitore”), che commercializza il servizio con il marchio DEVIA Fibra, e il cliente identificato nella proposta contrattuale (“Cliente”). La documentazione contrattuale comprende la proposta accettata, la sintesi contrattuale, l’offerta economica, la scheda tecnica, le presenti Condizioni, la Carta dei Servizi e le informative applicabili. Eventuali condizioni particolari espressamente accettate prevalgono sulle generali nei limiti di legge.

2. Oggetto del servizio

Oggetto del contratto è l’accesso a Internet da postazione fissa mediante infrastruttura FTTH o FTTC disponibile all’indirizzo dichiarato. L’offerta non comprende un servizio di fonia fissa. La fornitura è soggetta a copertura, verifica tecnica, compatibilità degli apparati e corretta realizzazione dell’installazione.

3. Richiesta, conclusione e attivazione

Il Cliente trasmette i dati richiesti e presta il consenso contrattuale secondo le modalità di vendita adottate. Prima della conclusione riceve le informazioni precontrattuali e la sintesi contrattuale dovute. L’accettazione, le verifiche di fattibilità, l’eventuale appuntamento tecnico e l’attivazione vengono comunicate tramite i recapiti indicati. Tempi massimi e modalità di gestione di KO tecnici, ripensamento e ritardi saranno specificati nei documenti approvati e negli standard della Carta dei Servizi.

4. Corrispettivi e fatturazione

Il canone DEVIA Fibra è pari a € 24,99 al mese, con accesso a Internet senza limiti di traffico e voucher DEVIA Antispam incluso a € 0 finché permane il rapporto fibra. Fatturazione mensile e pagamento esclusivamente tramite addebito diretto SEPA. Contributo di attivazione nominale € 199,99: non addebitato se la fornitura resta attiva almeno 12 mesi consecutivi e previsto integralmente in caso di cessazione anticipata. Il canone dopo 12 mesi rimane € 24,99/mese salvo diversa promozione o modifica legittimamente comunicata.

5. Durata, promozioni e rinnovo

L'attivazione del servizio DEVIA Fibra prevede un contributo una tantum pari a € 199,99, relativo alle attività tecniche e amministrative necessarie all'attivazione della linea.

Nell'ambito dell'offerta commerciale sottoscritta, Stantup Service S.r.l. riconosce al Cliente un'agevolazione sul contributo di attivazione, subordinata alla permanenza del servizio per 12 mesi consecutivi.

In caso di recesso prima del completamento del periodo di 12 mesi, l'eventuale recupero dell'agevolazione sarà determinato secondo criteri di equità e proporzionalità, nel rispetto della normativa vigente.

6. Installazione, accesso e obblighi del Cliente

Il Cliente garantisce l'esattezza dei dati e la disponibilità dei locali per le verifiche e gli interventi concordati, cura gli apparati e non manomette la rete. Eventuali lavori extra, interventi improduttivi, danni imputabili al Cliente e loro importi sono addebitabili solo ove previsti e comunicati nella trasparenza tariffaria. In caso di indisponibilità tecnica, il Fornitore informa il Cliente dell'esito e delle alternative eventualmente disponibili.

7. Modem, terminali e modem libero

Il modello prevede un valore del modem di € 89,99, proprietà del fornitore per i primi 36 mesi, trasferimento della proprietà al cliente dopo tale periodo senza altri oneri, obbligo di restituzione entro 30 giorni dalla cessazione anticipata e addebito di € 89,99 in caso di mancata restituzione. Il cliente può utilizzare un proprio modem compatibile; gli saranno forniti i parametri tecnici di configurazione necessari.

8. Qualità, manutenzione e assistenza

Le prestazioni attese e i parametri minimi applicabili sono descritti per profilo nella scheda tecnica e negli standard pubblicati. Le prestazioni possono essere influenzate dai fattori di rete e dalle apparecchiature locali. Le segnalazioni di guasto e i reclami seguono il percorso tracciabile descritto nella Carta dei Servizi. Eventuali manutenzioni e interruzioni sono gestite nel rispetto delle garanzie previste dalla normativa.

9. Mancato pagamento e sospensione

In caso di mancato pagamento il Fornitore procede con comunicazioni di sollecito e con le eventuali misure di limitazione, sospensione e successiva riattivazione previste dalle condizioni contrattuali e consentite dalle norme. In caso di ritardo nel pagamento, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli interessi di mora nella misura del 5% annuo, calcolati secondo la formula: capitale x 0,05 x (giorni di ritardo / anno).

In aggiunta, in caso di costituzione in mora mediante comunicazione formale, potranno essere addebitati al Cliente i costi amministrativi ragionevolmente sostenuti per la gestione della pratica di recupero. Tali costi sono applicati in conformità ai principi di trasparenza, proporzionalità e correttezza contrattuale e non costituiscono penali, ma mero rimborso delle spese sostenute.

10. Recesso, cessazione e migrazione

Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento il recesso dal contratto, la cessazione del servizio DEVIA Fibra o la migrazione verso altro operatore, attraverso i canali ufficiali messi a disposizione da Stantup Service S.r.l., nel rispetto delle modalità e delle tempistiche previste dalla normativa vigente.

Il contratto è a tempo indeterminato e non prevede penali per il recesso. Restano applicabili le seguenti condizioni economiche:

Contributo di attivazione: l'attivazione del servizio prevede un contributo una tantum pari a € 199,99, non addebitato al Cliente che mantiene attiva la fornitura per almeno 12 mesi consecutivi. In caso di recesso anticipato, l'eventuale recupero dell'agevolazione sarà determinato nel rispetto dei criteri di equità e proporzionalità previsti dalla normativa vigente.

Restituzione del modem:l'apparato fornito da Stantup Service S.r.l. rimane di proprietà dell'operatore per i primi 36 mesi di servizio. In caso di cessazione prima di tale termine, il Cliente è tenuto a restituirlo entro 30 giorni dalla data di cessazione. In caso di mancata restituzione, sarà addebitato un importo pari a € 89,99, corrispondente al valore dell'apparato, secondo le condizioni contrattuali applicabili.

Costi di cessazione e migrazione: non sono previste penali per il passaggio ad altro operatore o per la cessazione del servizio. Eventuali costi tecnici o amministrativi di disattivazione, ove previsti dall'offerta sottoscritta, saranno applicati esclusivamente nei limiti consentiti dalla normativa vigente.

La richiesta di recesso o migrazione non esonera il Cliente dal pagamento dei corrispettivi maturati fino alla data di effettiva cessazione del servizio e degli eventuali importi contrattualmente dovuti.

11. Variazioni contrattuali, reclami e controversie

Le eventuali modifiche unilaterali sono comunicate mediante modalità, contenuti e termini previsti dalla disciplina applicabile, con indicazione dei diritti del Cliente. I reclami sono presentabili mediante canali ufficiali e ricevono riscontro motivato. Le controversie sono gestite mediante gli strumenti stragiudiziali previsti dalla normativa, compresa la conciliazione tramite ConciliaWeb ove applicabile.

12. Servizio promozionale DEVIA Antispam

Nell'offerta DEVIA Fibra l'accesso a DEVIA Antispam è associato a un voucher/promozione del valore aggiuntivo di € 0,00 per il cliente finché ricorrono i requisiti dell'offerta.

Antispam è un'app distinta dal servizio Internet fisso e richiede smartphone Android/iOS compatibile, connessione dati, numero mobile attivo e configurazione guidata con deviazione di chiamata mediante stringa indicata nell'app.

Il servizio coinvolge operatori umani che selezionano le chiamate e richiedono il consenso dell'utente per trasferire quelle ritenute utili. Le eventuali tariffe del proprio operatore mobile per deviazioni o chiamate restano a carico del Cliente, secondo il piano mobile posseduto; il requisito di credito disponibile e gli eventuali costi devono essere comunicati in modo chiaro.

In caso di cessazione della fibra cessa il beneficio del voucher; per continuare Antispam il Cliente può sottoscrivere autonomamente un piano a pagamento (€ 2,99/mese oppure € 29,99/anno).

La cessazione del solo Antispam non modifica canone e condizioni della fibra. Per il servizio autonomo valgono le sue condizioni specifiche, incluso rinnovo automatico e modalità di disdetta tramite store o gestore del pagamento: tali condizioni devono essere consegnate separatamente.

13. Protezione dei dati personali

Il trattamento dei dati da parte di Stantup è illustrato nelle informative privacy applicabili. Per DEVIA Antispam sono da riportare finalità, basi giuridiche, categorie di dati, eventuali responsabili del trattamento e periodi di conservazione effettivamente adottati. Secondo le informazioni di progetto il servizio non registra né trascrive le conversazioni; tale caratteristica, i ruoli di Genesys e i tempi di conservazione devono essere confermati nella documentazione privacy prima della pubblicazione.

14. Comunicazioni e disposizioni finali

Le comunicazioni tra le parti utilizzano i recapiti ufficiali riportati nella proposta contrattuale e sul sito del Fornitore. La nullità o inefficacia di una singola clausola non incide sulle altre, nei limiti di legge. Per quanto non previsto si applicano le disposizioni vigenti, incluse le norme a tutela dei consumatori e degli utenti finali delle comunicazioni elettroniche.