Condizioni generali di contratto per i servizi fissi Sirius

Internet e voce per consumatori, imprese, professionisti ed enti

Le presenti condizioni disciplinano i servizi al dettaglio di accesso a Internet da postazione fissa e di telefonia Sirius. Il modello di adesione PDA identifica il Cliente e l'offerta; l'Allegato L individua ciascuna linea, le prestazioni e l'eventuale trasferimento. La sintesi contrattuale riepiloga gli elementi essenziali. La Carta dei servizi integra qualità, assistenza e indennizzi.

1 Parti e documenti contrattuali

1.1 Sirius Technology S.r.l., C.F. e P.IVA 01834240473, ROC 23900, con sede legale in Via di Folonica 63/A, 51039 Quarrata (PT) e sede operativa in Viale Montegrappa 306, 59100 Prato (PO), soggetta alla direzione e coordinamento di Sirius Holding S.r.l., fornisce i servizi e gestisce il rapporto con il Cliente. Sirius può avvalersi di infrastrutture, installatori e fornitori qualificati, mantenendo il coordinamento della fornitura e dell'assistenza.

1.2 Il Contratto comprende PDA e condizioni economiche accettate, Allegati L per le linee, presenti CGC, sintesi contrattuale SC, eventuali listini o condizioni speciali espressamente identificati, Carta dei servizi CDS e Scheda degli obiettivi annuali QUAL. Codici e revisioni consegnati sono registrati nel PDA. Informativa privacy PRIV e Modulo R sono consegnati separatamente. Il rinvio al sito non incorpora automaticamente successive versioni dei documenti.

1.3 Le condizioni economiche e tecniche specifiche accettate nel PDA e nell'Allegato L prevalgono sulle disposizioni generali nei rispettivi ambiti. Gli impegni ulteriori di qualità e assistenza risultano dagli SLA o dalle condizioni speciali concordate. Restano applicabili le disposizioni inderogabili di legge e della regolamentazione di settore.

1.4 È Consumatore la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale; gli altri intestatari sono Clienti professionali. Le disposizioni estese per legge a microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro si applicano secondo il rispettivo ambito. Il Cliente dichiara correttamente nel PDA la propria qualifica e comunica le variazioni rilevanti.

1.5 Sono esclusi dal presente modello i servizi mobili e wholesale e i contratti autonomi di hosting, cloud o sviluppo software. Eventuali centralini, licenze o servizi informatici abbinati richiedono descrizione e condizioni specifiche nell'ordine. Restano le tutele sui pacchetti comprendenti Internet o telefonia basata sul numero previste dalla normativa.

2 Informazioni e conclusione del contratto

2.1 Prima dell'adesione Sirius consegna gratuitamente, su carta o altro supporto durevole, i documenti applicabili, i prezzi completi, le prestazioni della linea, le limitazioni, i costi eventuali e la sintesi conforme al regolamento (UE) 2019/2243. Il Cliente può conservarne copia identica. Sono disponibili informazioni accessibili e assistenza per comprenderle. Nessun servizio a pagamento è attivato senza volontà espressa e documentabile.

2.2 Il PDA compilato e sottoscritto costituisce proposta del Cliente. Il contratto si conclude quando il Cliente riceve l'accettazione di Sirius su supporto durevole. L'attivazione presuppone la valida conclusione e la conferma contrattuale; non sostituisce un consenso mancante. Se per ragioni tecniche oggettive non è stato possibile consegnare tempestivamente la sintesi, il contratto acquista efficacia soltanto dopo la conferma del Cliente successiva alla sua ricezione, nei casi previsti dalla legge.

2.3 L'accettazione è subordinata alla verifica di identità, poteri, completezza dei dati, fattibilità tecnica e affidabilità dei pagamenti sulla base delle informazioni legittimamente disponibili. Sirius può richiedere integrazioni pertinenti o proporre le garanzie dell'articolo 9.5 e può non accettare la proposta per impedimenti tecnici o normativi, dati non verificabili o insoluti scaduti e non contestati, comunicando tempestivamente le ragioni. Sono restituite le somme relative a prestazioni non eseguite, al netto dei corrispettivi legittimamente maturati.

2.4 Il Sottoscrittore agisce in proprio o con poteri idonei per l'intestatario del PDA e fornisce la documentazione necessaria alla verifica. La sottoscrizione avviene con firma autografa o con forme elettroniche idonee secondo legge e il procedimento adottato. Il Cliente riceve copia definitiva dei documenti e delle scelte sottoscritte.

2.5 Per le offerte telefoniche al Consumatore valgono conferma dell'offerta, prova della preventiva ricezione delle condizioni su supporto durevole e accettazione nelle forme dell'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo. Nel percorso online prezzi, periodicità, durata e obbligo di pagamento sono evidenti prima dell'ordine; sono disponibili correzione degli errori e conservazione del contratto. Le dichiarazioni facoltative sono distinte dall'adesione.

3 Durata e decorrenza

3.1 La durata iniziale è indicata nel PDA e nella sintesi, con opzioni di 12, 24, 36, 48 o 60 mesi secondo l'offerta e i requisiti dell'articolo 3.4. Decorre dall'effettiva attivazione, attestata dalla comunicazione «Ready For Service» o equivalente, con data e parametri del servizio. Il Cliente può richiederne copia all'assistenza.

3.2 Alla scadenza dell'impegno iniziale il rapporto prosegue a tempo indeterminato, salvo disdetta, senza un nuovo vincolo annuale. Sirius informa su supporto durevole almeno due mesi prima della proroga, indicando fine dell'impegno, modalità di disdetta e migliori tariffe; fornisce le informazioni sulle migliori tariffe almeno annualmente. L'acquisto di servizi aggiuntivi non proroga l'impegno originario senza accordo espresso nei casi consentiti.

3.3 I canoni decorrono dall'effettiva disponibilità del servizio comunicata al Cliente; installazione e apparati seguono le specifiche voci pattuite. Il mancato utilizzo per scelta del Cliente o per cause a lui imputabili non sospende i canoni del servizio reso disponibile. Il verbale di attivazione documenta le verifiche effettuate. Per disservizi, difetti e importi non dovuti si applicano la Carta e gli articoli 14 e 16.

3.4 Per i Consumatori l'impegno iniziale non supera 24 mesi ed è disponibile almeno un'offerta di durata massima iniziale di 12 mesi. Le stesse tutele valgono per microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro; queste possono scegliere 36, 48 o 60 mesi rinunciando espressamente al solo limite di 24 mesi nella sezione O3A del PDA, ai sensi dell'articolo 5, comma 4, della delibera 307/23/CONS. Gli altri Clienti professionali possono concordare durate fino a 60 mesi. Restano il limite per le promozioni di servizi e beni dell'articolo 1, comma 3-ter, del DL 7/2007 e il recesso dell'articolo 11. Eventuali rateizzazioni separate della sola connessione fisica seguono la disciplina specifica e non impediscono il recesso dal servizio.

4 Attivazione, installazione e trasferimento

4.1 La fornitura richiede disponibilità tecnica presso l'indirizzo indicato. Sirius verifica la copertura, concorda interventi e appuntamenti e sottopone ad accettazione le eventuali opere ulteriori. Il Cliente assicura l'accesso ai locali, la presenza propria o di un delegato, le autorizzazioni di sua competenza e impianti e alimentazione idonei; comunica tempestivamente impedimenti e rischi. Le attività possono essere rinviate quando mancano le condizioni di accesso o sicurezza, con comunicazione delle ragioni e applicazione dell'articolo 6.3 per interventi improduttivi imputabili al Cliente.

4.2 Con esito positivo delle verifiche, il servizio è attivato entro 120 giorni solari dalla ricezione dell'offerta accettata o del modulo d'ordine, salvo il termine più breve pattuito. Le verifiche non fanno ripartire il termine. Per migrazione e portabilità valgono i termini specifici dell'Allegato L: il limite di 120 giorni non autorizza ritardi nel passaggio. Impedimenti imputabili al

Cliente incidono solo per il periodo documentato in cui ostacolano effettivamente la prestazione.

4.3 Sirius comunica gli impedimenti all'attivazione, le cause e la previsione di completamento. In caso di impossibilità definitiva della prestazione si applicano i rimedi di legge, con restituzione degli importi per prestazioni non eseguite. Un servizio alternativo può essere proposto con le relative condizioni e attivato dopo accettazione del Cliente. Responsabilità e rimedi seguono gli articoli 14 e 16 e la Carta.

4.4 Ogni risorsa di servizio è identificata separatamente e, ove previsto dalla procedura, ha un proprio codice di migrazione. L'Allegato L associa a ciascuna risorsa accesso, numerazioni, codice, procedura richiesta e scelta di migrazione, mantenimento o cessazione; indica eventuale numero provvisorio e tempi di avvio e reinvio dopo scarto. Sirius avvia senza indugio il passaggio nei termini pattuiti, verifica i codici con il Cliente e comunica e corregge gli scarti senza ritardo. Il trasferimento avviene alla data concordata nel più breve tempo possibile; la perdita del servizio non supera un giorno lavorativo nei casi disciplinati dal Codice. Il coinvolgimento del cedente non esclude la responsabilità di Sirius per le proprie attività.

4.5 La portabilità è richiesta dal titolare o da un rappresentante autorizzato, senza tariffa diretta per trasferire il numero. La migrazione di una singola risorsa non chiude gli altri servizi autonomi del Cliente, anche se inclusi nello stesso ordine o fattura: ciascuno resta attivo e fatturato fino alla propria migrazione o cessazione. Restano gli effetti obbligatori sui servizi associati all'accesso interessato, precisati di seguito; il solo codice distinto non li esclude. Nella migrazione dell'accesso cessano gli addebiti dell'accesso cedente e delle numerazioni associate. Nella portabilità pura su altro accesso, per le utenze residenziali cessano gli addebiti dei servizi forniti sull'accesso associato ai numeri portati. Per le utenze non residenziali, identificate con partita IVA o codice fiscale numerico, i servizi di accesso e gli altri servizi non trasferiti restano attivi e fatturati fino alla separata richiesta di cessazione ai sensi dell'articolo 11.1, salvo diversa scelta espressa nell'Allegato L; cessano gli addebiti dei servizi vocali trasferiti. Nei casi di cessazione derivante dalla procedura, la fine degli addebiti non è subordinata a un'ulteriore PEC o raccomandata. Sirius informa dei servizi eventualmente rimasti attivi e delle modalità per cessarli. Il nuovo accesso senza portabilità non chiude il precedente contratto.

4.6 Quando è cedente, Sirius prosegue il servizio alle condizioni vigenti fino all'attivazione del ricevente, secondo la procedura applicabile, e cessa gli addebiti dalla data dovuta. Per le numerazioni cessate presso Sirius resta il diritto contrattuale al trasferimento per 60 giorni dalla risoluzione, salvo rinuncia espressa; per numeri provenienti da altri gestori valgono il minimo legale di un mese e gli eventuali termini più favorevoli del cedente. Il ripensamento successivo al passaggio non ripristina automaticamente il vecchio contratto. Il trasloco richiede verifica e preventivo accettato, senza eliminare i rimedi in caso di ritardo imputabile.

5 Prestazioni Internet e libertà di scelta

5.1 L'Allegato L e la scheda tecnica dell'offerta indicano tecnologia, velocità minima, massima, normalmente disponibile e pubblicizzata in download e upload, ritardo massimo, perdita massima dei pacchetti, volumi, caratteristiche IP, accessibilità dall'esterno e limitazioni. I valori della linea acquistata devono essere coerenti con la trasparenza tecnica e la misura certificata. FTTH, FTTC e FWA sono distinti; la velocità pubblicizzata non sostituisce i valori contrattuali.

5.2 Le prestazioni sono riferite alla terminazione di rete e alle condizioni di misura indicate nell'Allegato L. Wi-Fi, rete locale, apparati e configurazioni del Cliente, alimentazione, server remoti e condizioni radio possono incidere sulla prestazione effettivamente rilevata. Il Cliente mantiene idonea la propria infrastruttura e collabora alle prove di isolamento del guasto. Le caratteristiche delle bande radio condivise sono descritte nella scheda tecnica. L'attribuzione del disservizio segue la causa accertata, gli impegni di qualità e gli articoli 14 e 16.

5.3 Il Cliente può accedere a contenuti e applicazioni leciti e utilizzare terminali compatibili. La gestione del traffico rispetta il regolamento (UE) 2015/2120: misure trasparenti, proporzionate e non discriminatorie, con limitazioni solo nei casi consentiti, per il tempo necessario. Gli effetti su velocità, qualità, riservatezza e servizi specializzati sono descritti prima dell'adesione. Non si applicano soglie di consumo o riduzioni nascoste a offerte presentate come illimitate.

5.4 Il Cliente può scegliere un proprio modem o router compatibile senza penalizzazioni per la sola scelta. Sirius fornisce specifiche, parametri e credenziali necessarie, incluse quelle VoIP ove pertinenti, secondo le delibere 348/18/CONS e 34/20/CONS. ONT e apparati radio di rete sono identificati separatamente dal router, con le condizioni tecniche applicabili. L'assistenza distingue il guasto di rete dal problema del terminale autonomamente scelto.

6 Apparati, assistenza tecnica e restituzione

6.1 L'Allegato L identifica apparati, quantità, titolo di disponibilità, prezzi, rate, garanzie e restituzione. Il Cliente custodisce con diligenza gli apparati in comodato o noleggio, li utilizza secondo le istruzioni, ne consente la manutenzione concordata e non li cede, manomette o vincola. Comunica tempestivamente furto, perdita o danneggiamento e risponde dei danni a lui imputabili, escluso il normale deterioramento d'uso.

6.2 Gli interventi necessari a rimediare a difetti imputabili a Sirius e le prestazioni coperte da garanzia sono gratuiti. Per i beni venduti ai consumatori si applicano la garanzia legale di conformità e gli aggiornamenti dovuti: riparazione o sostituzione senza spese nei presupposti di legge e, quando spettano, riduzione del prezzo o risoluzione. La responsabilità ordinaria del venditore per difetti che si manifestano entro due anni dalla consegna è estesa una volta di dodici mesi in caso di riparazione quale rimedio di conformità, nei casi previsti dall'articolo 133, comma 1-bis, del Codice del consumo. Prima di fornire il rimedio, Sirius informa il Consumatore della scelta tra riparazione e sostituzione nei limiti di legge e dell'eventuale estensione del periodo di responsabilità. Le garanzie commerciali non sostituiscono quelle legali.

6.3 Sono a pagamento le prestazioni ulteriori richieste, comprese sistemistica e consulenza specialistica, gli interventi su impianti e apparati di competenza del Cliente e gli accessi a vuoto a lui imputabili, secondo il listino PDA previamente comunicato. Sirius documenta l'attività e la causa dell'addebito. Rientrano negli accessi improduttivi l'assenza all'appuntamento, l'impossibilità di accesso ai locali e la mancata predisposizione degli impianti richiesti, se imputabili al Cliente. Restano gratuiti gli interventi dovuti da Sirius e quelli coperti da garanzia; la scelta del modem libero non genera da sola costi. Le stesse ore non si conteggiano in più categorie; materiali e trasferte ulteriori richiedono preventivo accettato.

6.4 Alla cessazione il Cliente restituisce entro 30 giorni gli apparati in comodato d'uso gratuito o noleggio, completi degli accessori ricevuti, a Sirius Technology S.r.l., Viale Montegrappa 306, 59100 Prato (PO), conservando la prova di consegna. Il reso è a sua cura e spese, previamente comunicate, salve le gratuità previste dalla legge. Se occorre un tecnico per rimuovere gli apparati, l'intervento standard concordato con Sirius costa € 90,00 IVA inclusa; opere ulteriori richiedono preventivo accettato. Per la stessa attività non si sommano ore e diritto di chiamata del listino generale. Il termine di restituzione è sospeso per il ritardo imputabile a Sirius nel ritiro necessario tempestivamente richiesto. Il costo di rimozione non può eludere i limiti e le esenzioni dell'articolo 11.

6.5 Per la mancata restituzione imputabile al Cliente oltre il termine dell'articolo 6.4 è prevista una penale contrattuale pari al minore tra € 350,00 complessivi per la dotazione e la somma dei valori residui dei soli beni non restituiti, indicati o determinabili secondo i criteri comunicati nell'Allegato L. Il comodato gratuito non esclude l'obbligo di reso. La penale non richiede prova del danno, ferme la prova della consegna,

dell'inadempimento e della sua imputabilità; restano l'articolo 1384 c.c. e le tutele del Consumatore. Non si cumula, per i medesimi beni, con il valore sostitutivo, altre penali o la prestazione principale ai sensi dell'articolo 1383 c.c. Se Sirius accetta il reso tardivo, ricalcola la penale sui soli beni ancora mancanti e storna l'eccedenza, salvo danni distinti documentati. Per danneggiamento imputabile al Cliente è dovuto il costo documentato di riparazione, entro il valore residuo, senza duplicazioni. Le rate degli apparati acquistati proseguono, salvo richiesta espressa di saldo e salve le tutele del recesso gratuito. Reso e rate restano distinti dalla cessazione del servizio.

7 Telefonia, emergenze e servizi supplementari

7.1 La telefonia permette le comunicazioni comprese nell'offerta mediante numerazione assegnata o trasferita. L'Allegato L indica numeri, canali contemporanei, chiamate incluse, tariffe escluse, configurazione VoIP, eventuali centralini, fax, allarmi e compatibilità da verificare. I listini a consumo devono essere identificati e consegnati nella versione applicabile. Le modifiche successive seguono l'articolo 13.

7.2 Le chiamate al 112 e agli altri numeri di emergenza previsti sono gratuite, con localizzazione e instradamento secondo legge. Il Cliente comunica l'indirizzo effettivo della linea e ogni variazione. Il VoIP dipende dall'alimentazione elettrica e dalla connettività: la loro indisponibilità può impedire anche le chiamate di emergenza. Il Cliente valuta mezzi alternativi e continuità elettrica adeguati alle proprie esigenze. L'uso nomadico di numerazioni geografiche fuori dal luogo autorizzato richiede verifica preventiva di compatibilità con il piano di numerazione.

7.3 Il Cliente utilizza soltanto numerazioni legittimamente assegnate o autorizzate e non altera fraudolentemente l'identificativo chiamante. Sirius applica i controlli e i blocchi prescritti contro lo spoofing, con le salvaguardie per le emergenze. I servizi a sovrapprezzo e gli accessori a pagamento richiedono le informazioni e le manifestazioni di volontà previste dalla legge; sono disponibili i blocchi selettivi applicabili.

7.4 Per le offerte con plafond sono indicati limiti, consumi e condizioni oltre soglia. Per traffico dati a volume Sirius avvisa all'80% e blocca al 100%, salvo scelta espressa di prosecuzione dopo informazione sui costi. Le offerte illimitate seguono le condizioni pubblicizzate e accettate. Per utilizzi illeciti, abusivi o contrari alla destinazione contrattuale si applicano le misure dell'articolo 10, sulla base delle verifiche tecniche.

8 Accessibilità e protezione dei minori

8.1 Sirius rende informazioni e assistenza accessibili secondo gli obblighi applicabili e fornisce gratuitamente supporto per consultare i documenti o utilizzare i canali disponibili. Le funzionalità e compatibilità specifiche dell'offerta e degli apparati sono indicate nell'Allegato L e nella sintesi. Segnalazioni e richieste di formato accessibile sono indirizzate all'assistenza.

8.2 Per le offerte soggette alla disciplina dei sistemi di protezione dei minori, Sirius mette a disposizione gratuitamente il parental control, con informazioni su attivazione, disattivazione e uso, secondo la delibera 9/23/CONS. Per le offerte intestate o riservate a minori valgono le attivazioni predefinite prescritte. L'Allegato L riporta soluzione, canale e istruzioni applicabili alla linea.

9 Prezzi, fatturazione e garanzie

9.1 Sono dovuti i corrispettivi dell'offerta accettata: canoni, attivazione, installazione, apparati, traffico e prestazioni accessorie distinti. Prezzi promozionali, durata e prezzi successivi sono espliciti. I prezzi destinati ai consumatori includono imposte; per i professionali l'esposizione al netto dell'IVA è dichiarata e accompagnata dal relativo regime. Queste CGC non introducono indicizzazione automatica.

9.2 La periodicità è mensile o multipla del mese e figura nel PDA. In assenza di diversa condizione espressa l'accesso Internet è fatturato bimestralmente in anticipo e il traffico voce bimestralmente a consuntivo; il PDA specifica anche canoni e opzioni voce. La fattura è inviata almeno 15 giorni prima della scadenza e distingue periodi, imposte, crediti e causali. Gli strumenti di pagamento sono indicati nell'ordine; l'addebito diretto richiede un mandato valido sottoscritto nella sezione O8 del PDA o con modulo separato; può essere utilizzato un mandato già in essere, se valido e riferibile al rapporto.

9.3 Il Cliente paga gli importi dovuti entro la scadenza indicata e riceve gratuitamente le informazioni sui consumi. Eventuali reclami identificano la fattura, gli importi contestati, le ragioni e gli elementi disponibili per la verifica. Restano dovute alle scadenze le somme non contestate. La parte oggetto di formale reclamo può essere sospesa sino alla definizione del reclamo o delle procedure di risoluzione tempestivamente attivate, con le relative tutele contro la sospensione del servizio. Le registrazioni tecniche possono essere utilizzate per le verifiche, ferma la possibilità di prova contraria.

9.4 Sugli importi scaduti e dovuti maturano gli interessi nella misura applicabile per legge; per le transazioni commerciali si applica il d.lgs. 231/2002 quando ne ricorrono i presupposti. Sirius può recuperare gli oneri di insoluto e di recupero previamente comunicati, giustificati e proporzionati, senza duplicazione dei medesimi costi. Per l'incasso SDD si applica l'articolo 9.7.

9.5 Sirius può prevedere nell'offerta un deposito cauzionale o concordarlo successivamente con il Cliente, sulla base di elementi oggettivi relativi alla fornitura e al rischio di pagamento. Importo e condizioni sono comunicati e accettati prima dell'addebito. Il deposito è restituito entro 15 giorni dalla cessazione, con rendiconto e detrazione dei debiti legittimamente esigibili. Ai corrispettivi dei servizi si applica la prescrizione biennale, secondo decorrenza e validi atti interruttivi.

9.6 Per rettifiche, storni e rimborsi degli addebiti non dovuti, nonché per la penale prevista dall'articolo 1, commi 292 e 293, della legge 160/2019, si applica il punto 8 della Carta dei servizi, parte integrante del Contratto. Tale disposizione distingue la restituzione delle somme dalla penale dovuta nei soli casi di legge e ne specifica presupposti, importi, termini e modalità. Si applica altresì l'articolo 16 delle presenti CGC.

9.7 Per ciascuna operazione di incasso tramite addebito diretto SDD sono previste spese di incasso pari a € 2,00 oltre IVA (€ 2,44 con IVA al 22%), esposte separatamente in fattura. Tali spese sono distinte dagli oneri relativi a un effettivo insoluto di cui all'articolo 9.4.

9.8 Il Cliente mantiene aggiornati i dati di fatturazione e pagamento, verifica la validità del mandato SDD e assicura la disponibilità dei fondi alla scadenza. In caso di mancato addebito provvede mediante un altro mezzo accettato e comunica gli elementi utili alla riconciliazione. La revoca del mandato non estingue i corrispettivi dovuti per il servizio; il Cliente concorda una modalità alternativa di pagamento.

10 Morosità, sospensione e sicurezza

10.1 Sirius può sospendere i servizi per morosità dopo una contestazione chiara e dettagliata dei mancati pagamenti, con preavviso di almeno 40 giorni mediante raccomandata A/R o PEC al domicilio digitale del destinatario, secondo l'articolo 1, comma 291, della legge 160/2019. La comunicazione indica fatture, somme, modalità e termine per regolarizzare, recapito per contestare e conseguenze. Sirius può inoltre utilizzare e-mail e telefonate per le attività di sollecito.

10.2 La sospensione è circoscritta ai servizi e agli importi per i quali è consentita, nel rispetto delle contestazioni pendenti, della proporzionalità e delle salvaguardie di emergenza. Il Cliente comunica l'avvenuta regolarizzazione e può trasmettere prova del pagamento per agevolare la riconciliazione. Al venir meno della causa Sirius avvia il ripristino senza ritardo e ne comunica i tempi. Si applica la tariffa PDA di riattivazione in caso di sospensione legittima, nella misura proporzionata e giustificata.

10.3 Il Cliente custodisce credenziali e apparati, adotta aggiornamenti e misure di sicurezza adeguati sui sistemi di

propria competenza e comunica tempestivamente accessi abusivi o compromissioni. È vietata la rivendita non autorizzata, l'alterazione fraudolenta del traffico o delle numerazioni e l'uso illecito della rete. Il Cliente risponde degli usi e dei danni a lui imputabili, anche per inosservanza di tali obblighi. L'uso domestico condiviso o interno all'organizzazione è ammesso nei limiti dell'offerta. I diritti sui contenuti restano ai rispettivi titolari.

10.4 Sirius può adottare misure tecniche di protezione, anche limitando temporaneamente le funzionalità interessate, in presenza di riscontri oggettivi di minacce alla sicurezza, frodi o abusi. Le misure sono necessarie, proporzionate e motivate; sono precedute da preavviso ove possibile o comunicate appena possibile in caso di urgenza o ordine dell'autorità. Sirius ne verifica i presupposti e le rimuove al cessare della causa. Il Cliente può richiedere verifica e presentare reclamo.

10.5 Sirius può risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., con dichiarazione motivata su supporto durevole, per falsificazione intenzionale dell'identità o dei poteri, rivendita non autorizzata, alterazione fraudolenta di traffico o numerazione o utilizzo deliberato del servizio per attacchi informatici. Per gli altri inadempimenti si applicano gravità, diffida e rimedi di legge; per la morosità restano il preavviso e la procedura dei punti precedenti. Le procedure concorsuali seguono la relativa disciplina. Sono fatti salvi portabilità e rimedi previsti dalla Carta.

11 Recesso ordinario e costi di uscita

11.1 Il Cliente può recedere in ogni momento con preavviso di 30 giorni, salvo un termine inferiore previsto nell'offerta o dalla disciplina applicabile. Per disdetta e recesso ordinario la richiesta identifica intestatario e servizi interessati ed è inviata via PEC a siriustec@certiposta.net oppure mediante raccomandata A/R a Sirius Technology S.r.l., Servizio Clienti, Viale Montegrappa 306, 59100 Prato (PO). Restano utilizzabili le medesime forme disponibili per l'adesione e gli ulteriori canali prescritti, compresi quelli telefonici e telematici, con verifica proporzionata dell'identità e ricevuta della richiesta. Per i servizi che cessano mediante passaggio si applicano gli articoli 4.5 e 4.6.

11.2 Se intende conservare il numero, il Cliente richiede il passaggio al nuovo operatore e coordina la cessazione con tale procedura. Sirius conferma richiesta e data di efficacia. Sono dovuti i corrispettivi fino alla cessazione o al trasferimento effettivi; il preavviso non giustifica addebiti successivi al passaggio per i servizi cessati ai sensi degli articoli 4.5 e 4.6. Gli importi fatturati per periodi successivi sono stornati o rimborsati. I servizi legittimamente rimasti attivi seguono la richiesta separata prevista dall'articolo 4.5. La disdetta alla scadenza impedisce la prosecuzione del rapporto.

11.3 Per la cessazione è previsto un contributo standard una tantum di disattivazione di € 42,70 IVA inclusa, ridotto al minore tra tale importo, il costo effettivo giustificato dell'operazione e il canone medio mensile dell'offerta, salvo condizioni più favorevoli. Per la migrazione si applica il costo specifico indicato nel PDA, entro il minore tra costo effettivo e canone medio mensile; non si cumulano cessazione e migrazione per la stessa operazione. Valgono le delibere 487/18/CONS e 81/26/CONS e le esenzioni degli articoli 11.4, 11.5 e 12. Gli sconti sono recuperabili soltanto secondo la formula previamente comunicata nel PDA, in misura equa e proporzionata al valore del contratto e alla durata residua della promozione. Importi, giustificazione e formule devono essere comunicati prima dell'adesione.

11.4 Dopo il ventiquattresimo mese dalla stipula, per i contratti soggetti all'articolo 5, comma 5, della delibera 307/23/CONS, il recesso avviene senza penali o costi di disattivazione, con preavviso massimo di un mese. Restano dovuti il servizio fino all'efficacia del recesso e gli importi recuperabili per gli apparati secondo la disciplina applicabile. Si applicano le ulteriori esenzioni previste dalla legge.

11.5 Per recesso gratuito dovuto a modifica contrattuale o difformità nei casi di legge non sono addebitati costi di uscita. Gli apparati che il Cliente sceglie di mantenere sono regolati nei limiti consentiti, senza superare le rate residue e con possibilità di proseguire il piano. Negli altri casi il piano rateale continua, salvo richiesta espressa di saldo. I costi e le formule applicabili risultano dall'offerta consegnata prima dell'adesione.

12 Ripensamento del consumatore

12.1 Per contratti a distanza o fuori dai locali commerciali il Consumatore può recedere senza motivazione entro 14 giorni dalla conclusione del contratto di servizi. Il termine è 30 giorni per visite domiciliari non richieste o escursioni promozionali nei casi di legge. Per eventuali vendite di beni si applica la rispettiva decorrenza dalla consegna. L'omessa informazione determina l'estensione prevista dall'articolo 53 del Codice del consumo. Il diritto non si estende automaticamente ai clienti professionali, salvo previsione dell'offerta o di legge.

12.2 È sufficiente inviare entro il termine una dichiarazione inequivoca ai recapiti dell'articolo 11.1 o all'e-mail indicata nel Modulo R, anche usando tale modulo. Per i contratti conclusi mediante interfaccia online Sirius assicura, per l'intero periodo utile, la funzione facilmente accessibile «Recedere dal contratto qui» o equivalente, con identificazione del contratto, recapito per ricevuta e conferma dell'invio. La collocazione è comunicata prima dell'ordine; senza indebito ritardo è trasmessa ricevuta su supporto durevole con contenuto, data e ora. Restano gli altri canali. Il funzionamento segue l'articolo 54-bis del Codice del consumo, applicabile dal 19 giugno 2026.

12.3 L'avvio durante il periodo di ripensamento richiede richiesta espressa e distinta nel PDA e informazione sui costi. Se il Cliente recede, paga soltanto il servizio effettivamente fornito sino alla comunicazione, in proporzione al prezzo concordato, e il traffico fuori soglia legittimamente maturato. Il traffico incluso non si paga una seconda volta. Non sono dovuti tali costi se manca la richiesta espressa o l'informazione prescritta, nei casi dell'articolo 57. La sola attivazione o migrazione non estingue il diritto; la perdita del diritto per completa esecuzione richiede tutti i presupposti di legge.

12.4 Sirius rimborsa le somme dovute entro 14 giorni dalla comunicazione, con il medesimo mezzo di pagamento salvo diverso accordo senza spese, detraendo solo quanto legittimamente dovuto. I beni ricevuti sono restituiti secondo le istruzioni del Modulo R entro 14 giorni dalla comunicazione; per vendite di beni valgono le eccezioni legali sulla sospensione del rimborso sino alla restituzione o alla sua prova. Costi diretti di reso e diminuzione di valore sono a carico del Consumatore solo nei casi e nei limiti di legge, previa informazione sui costi applicabili. Non si applicano penali di ripensamento.

13 Modifiche contrattuali e cessazione del servizio

13.1 Sirius può modificare le condizioni nei limiti della legge e del Contratto per ragioni oggettive: sopravvenienze normative o provvedimenti, variazioni documentabili dei costi di rete, energia o fornitura, interventi necessari di sicurezza o evoluzione tecnologica. La modifica deve essere coerente e proporzionata alla causa dichiarata e rispettare eventuali impegni di prezzo invariato. Non è ammessa la creazione di nuovi servizi onerosi non richiesti o l'introduzione di un'indicizzazione senza accettazione espressa scritta.

13.2 La comunicazione individuale su supporto durevole, nelle forme prescritte dall'Allegato 1 alla delibera 307/23/CONS, precede la modifica di almeno 30 giorni e indica motivi, variazioni, decorrenza e recesso gratuito esercitabile entro 60 giorni dalla comunicazione. La sola pubblicazione sul sito non basta. Il diritto speciale non sorge per modifiche esclusivamente favorevoli, puramente amministrative prive di effetti negativi o direttamente imposte dal diritto dell'Unione o nazionale.

13.3 Se recesso o trasferimento sono completati entro 30 giorni dalla comunicazione, si mantengono le vecchie condizioni fino alla cessazione e si stornano gli aumenti. Oltre i primi 30 giorni si applicano le nuove condizioni dalla loro effettiva decorrenza secondo l'articolo 6 della delibera 307/23/CONS, fermo il diritto entro 60 giorni. Chi trasferisce per modifica informa anche Sirius della causale. Il servizio effettivamente fruito rimane dovuto; gli apparati seguono l'articolo 11.5.

13.4 Sirius comunica la cessazione di un'attività o servizio con almeno tre mesi di anticipo; per la cessazione di un profilo tariffario il preavviso è almeno un mese, ferme le norme specifiche. La comunicazione indica tempi, eventuali alternative e modalità di passaggio e portabilità.

14 Assistenza, guasti e qualità

14.1 L'assistenza gratuita risponde al numero 800 835 935 e ad assistenza@sirius.it; PEC siriustec@certiposta.net. Il numero generale 0573 1798000 segue la tariffa del chiamante. L'accesso a un addetto è assicurato dal lunedì al sabato, esclusi i festivi, almeno 8:30–21:30; per un numero dedicato esclusivamente alle imprese è ammessa la chiusura alle 19:30 secondo la Carta. L'assistenza sulle pendenze resta accessibile per almeno sei mesi dalla cessazione.

14.2 Il guasto è registrato con data, ora e identificativo. I termini contrattuali di ripristino sono 16 ore lavorative per indisponibilità totale, 24 per indisponibilità parziale e 72 per degrado, salvo SLA migliorativi. Il computo usa la finestra lunedì–sabato non festivi 8:30–21:30; fuori orario decorre dalla successiva apertura, conservando la data della segnalazione. Il Cliente collabora alle verifiche e rende accessibili gli impianti. Gli impedimenti a lui imputabili incidono sui tempi solo per il periodo documentato in cui ostacolano il ripristino. Sirius coordina i fornitori, informa sui ritardi e documenta l'esito tecnico della lavorazione.

14.3 Sirius può effettuare manutenzioni e interventi necessari alla continuità, sicurezza ed evoluzione della rete. Le interruzioni programmate sono comunicate almeno 12 ore prima, con servizi e durata prevista; quelle urgenti appena possibile. Per impossibilità derivante da cause non imputabili si applica l'articolo 16.6. Qualità, indennizzi e tempi di ripristino seguono la Carta e gli impegni specifici del Contratto.

14.4 Il Cliente verifica l'accesso con Ne.Me.Sys. tramite misurainternet.it. In caso di difformità invia il certificato entro 30 giorni dalla misura; Sirius dispone di 30 giorni dal reclamo per ripristinare. La persistenza è verificata con nuova misura nei tempi del sistema, rispettando almeno 30 giorni dalla precedente e le istruzioni del portale. Per violazione di velocità minime, ritardo massimo o perdita massima dei pacchetti può recedere senza costi o chiedere un'offerta inferiore sulla stessa tecnologia, se disponibile; in alternativa al recesso della procedura può richiedere l'indennizzo contrattuale. Per velocità massima o normalmente disponibile valgono indennizzi e ulteriori rimedi, senza automatica equiparazione al recesso certificato per i predetti minimi.

14.5 Per l'indennizzo relativo alla qualità Internet verificata mediante Ne.Me.Sys. si applica il punto 5 della Carta dei servizi, con importo, decorrenza, condizioni e coordinamento con gli altri rimedi ivi previsti. Restano gli indennizzi regolamentari nei rispettivi presupposti e il divieto di duplicare il medesimo degrado. Gli obiettivi statistici annuali sono nel documento QUAL e non sostituiscono gli impegni individuali.

15 Reclami, controversie e recapiti postali

15.1 Il reclamo è gratuito e presentabile per telefono, e-mail, PEC, raccomandata e canali digitali di assistenza disponibili, senza modulo obbligatorio. Il Cliente fornisce gli elementi disponibili per identificare rapporto, disservizio o importi contestati. Sirius attribuisce un identificativo, informa sullo stato e definisce il reclamo entro 30 giorni solari dalla ricezione, comunicando l'esito scritto su supporto durevole entro i successivi 10 giorni secondo l'articolo 7 della delibera 255/24/CONS e il punto 11 della Carta. Il rigetto è motivato; per il reclamo telefonico risolto durante la chiamata il resoconto scritto è disponibile su richiesta.

15.2 Per tutte le comunicazioni cartacee destinate a Sirius, comprese raccomandate di qualsiasi tipo, reclami, recesso, disdetta, ripensamento, richieste economiche e privacy, il recapito è Sirius Technology S.r.l., Viale Montegrappa 306, 59100 Prato (PO), all'attenzione del Servizio Clienti o del DPO secondo l'oggetto. La sede legale è soltanto un dato identificativo; restano ferme le regole inderogabili di notificazione degli atti. I preavvisi che Sirius invia al Cliente sono diretti ai recapiti di quest'ultimo secondo legge.

15.3 Per controversie soggette alla disciplina AGCOM è esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione, gratuitamente attraverso conciliaweb.agcom.it presso il Co.re.com. competente o presso gli altri organismi ammessi. Sono disponibili provvedimenti temporanei GU5 e definizione GU14 nei termini e casi previsti, con possibilità di richiedere quest'ultima entro tre mesi dalla conclusione infruttuosa o parziale della conciliazione. Restano tutela urgente, eccezioni legali e ricorso al giudice; il maggior danno è riservato alla sede competente.

15.4 Il Contratto è regolato dalla legge italiana, ferme le disposizioni inderogabili dell'Unione. Per il Consumatore è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio previsto dalla legge. Per i soli Clienti non consumatori è convenzionalmente esclusivo il Foro di Pistoia, con specifica approvazione e salve competenze inderogabili e procedure del punto precedente.

16 Indennizzi, rimborsi e responsabilità

16.1 Rimborsi e indennizzi sono disciplinati dalla Carta dei servizi: punto 5 per la qualità Internet; punto 8 per rettifiche e somme non dovute; punti 12, 12.1 e 12.2 per importi, criteri di calcolo, maggiorazioni, limiti e pagamento. La Carta è consegnata gratuitamente prima della sottoscrizione su supporto durevole, nella versione identificata nel PDA, e forma parte integrante del Contratto. Copia è disponibile anche su sirius.it e tramite l'assistenza.

16.2 Se il termine di attivazione dell'articolo 4.2 non è rispettato per cause imputabili a Sirius, spetta l'indennizzo automatico del punto 12 della Carta. Il Cliente segnala il ritardo senza una distinta domanda di indennizzo; l'accredito avviene nella prima fattura utile decorsi 45 giorni dalla segnalazione o dalla risoluzione del disservizio, se successiva, secondo il punto 12.1. Per gli altri casi la Carta distingue indennizzi automatici e indennizzi su richiesta, con i relativi termini e modalità di pagamento.

16.3 In caso di ritardi o abusi nel passaggio tra operatori e nel trasferimento del numero, nonché di mancata presentazione ad appuntamenti di servizio o installazione, il Cliente ha diritto ai rimborsi e agli indennizzi applicabili nei rispettivi presupposti. Si rinvia ai punti 10, 12, 12.1 e 12.2 della Carta e al regolamento AGCOM sugli indennizzi. Per il mancato raggiungimento della qualità contrattuale restano i rimedi dell'articolo 14 e del punto 5 della Carta.

16.4 Segnalazioni e richieste si presentano gratuitamente attraverso i canali dell'articolo 15 e del punto 11 della Carta. Sirius comunica l'esito motivato, il calcolo delle somme riconosciute e le modalità di corresponsione. Il Cliente può contestare l'esito e utilizzare le procedure di risoluzione delle controversie indicate negli stessi riferimenti.

16.5 Rimborso, penali legali, indennizzi e risarcimento hanno presupposti distinti. Si applicano i criteri della Carta per il calcolo e per evitare duplicazioni relative al medesimo titolo, servizio e periodo. Il risarcimento dell'eventuale maggior danno segue gli articoli 16.6 e 16.7, restando autonomi gli indennizzi e i rimborsi della Carta e i rimedi inderogabili.

16.6 Sirius risponde degli inadempimenti imputabili secondo legge. Non risponde dell'impossibilità della prestazione dovuta a causa non imputabile, quando ne prova i presupposti e il nesso con l'impedimento. Il risarcimento richiede prova del danno e del collegamento causale secondo le regole applicabili; si applicano gli articoli 1223, 1225 e 1227 c.c. su conseguenze immediate e dirette, prevedibilità e concorso del danneggiato. Il Cliente collabora al contenimento del danno con l'ordinaria diligenza. Restano gli obblighi e le responsabilità inderogabili di Sirius, anche per i soggetti di cui si avvale.

16.7 Per i soli Clienti professionali e per i servizi a canone, il risarcimento dei danni patrimoniali derivanti da colpa lieve di Sirius è limitato, per ciascun evento o insieme di eventi connessi alla medesima causa, a un massimale pari a dodici volte il

canone mensile del servizio interessato, al netto IVA, vigente alla data dell'evento. Nei medesimi limiti soggettivi e di colpa sono esclusi perdita di utili e di opportunità commerciali. La limitazione non si applica a dolo, colpa grave, danni alla persona, violazioni di obblighi di ordine pubblico o altri casi inderogabili; non riguarda rimborsi, penali legali o indennizzi della Carta. L'applicazione richiede specifica approvazione nella sezione S.

17 Subentro, riservatezza e sottoscrizione

17.1 Il subentro richiede domanda, verifica dei poteri e accettazione di Sirius sulla base dei requisiti dell'articolo 2.3. Il Cliente non può cedere il Contratto o rivendere il servizio senza autorizzazione. Il cambio di referente o rappresentante non modifica l'intestatario. Le cessioni e le operazioni societarie di Sirius seguono la disciplina applicabile e assicurano continuità degli obblighi contrattuali. Sirius può cedere i propri crediti secondo legge, con le comunicazioni previste.

17.2 Sirius tratta i dati secondo l'informativa PRIV, che disciplina anche le registrazioni per formazione e adesione contrattuale, precedute da avviso. Il marketing richiede consenso libero e revocabile, senza condizionare il servizio; non si effettua profilazione commerciale. Recapiti: privacy@siriustec.it e dpo@siriustec.it, con corrispondenza al DPO in Viale Montegrappa 306, 59100 Prato (PO). Per servizi ulteriori svolti per conto del Cliente sono definiti i ruoli effettivi e, se necessario, un accordo ex articolo 28 GDPR prima del trattamento.

17.3 Le CGC sono sottoscritte nella sezione S, coordinata con il PDA. Le clausole ivi individuate sono oggetto di distinta approvazione nei rispettivi ambiti di applicazione. Il Cliente riceve copia del fascicolo e delle scelte sottoscritte nelle versioni identificate nell'ordine.

S Sottoscrizione delle condizioni generali

CGC-FIS-20261105-R7 del 5 novembre 2026. Compilare i riferimenti al medesimo ordine e alle linee richieste nel PDA.

PDA e Allegati L _____

Cliente e codice fiscale o partita IVA _____

Sottoscrittore e qualità _____

Luogo e data _____

Il Sottoscrittore dichiara di avere ricevuto e letto le presenti condizioni e i documenti contrattuali identificati nel PDA e li accetta in proprio o in nome del Cliente rappresentato. La firma non è consenso commerciale né richiesta di esecuzione anticipata o portabilità.

Firma per accettazione delle CGC

_____

Approvazione specifica delle clausole

Ai sensi degli articoli 1341 e 1342 c.c., il Sottoscrittore approva specificamente le seguenti clausole, nei rispettivi ambiti di applicazione:

2.3 rifiuto motivato della proposta.

3.2 prosecuzione del rapporto alla scadenza.

4.1 rinvio degli interventi per mancanza di accesso o condizioni di sicurezza.

6.4 e 6.5 restituzione, rimozione degli apparati e penale per mancata restituzione.

10.2 sospensione per morosità e riattivazione.

10.4 limitazioni per sicurezza e abusi.

10.5 clausola risolutiva espressa.

11.3 costi di uscita e recupero delle promozioni nei limiti di legge.

13.1 e 13.2 facoltà di modifica e comunicazione.

13.3 decorrenza delle modifiche durante il recesso.

15.4 Foro di Pistoia per i soli non consumatori.

16.6 cause non imputabili e criteri di responsabilità e risarcimento.

16.7 per i soli Clienti professionali, massimale di risarcimento per colpa lieve ed esclusione di utili e opportunità commerciali.

17.1 limiti al subentro, alla cessione del Contratto e alla rivendita.

L'approvazione dell'articolo 16.7 riguarda esclusivamente i Clienti professionali. Le altre clausole operano nei rispettivi ambiti di applicazione.

Firma distinta per approvazione specifica

_____