

1. Oggetto del contratto – Descrizione del servizio

1.1 Le presenti Condizioni Generali, regolano i termini e le condizioni del Servizio di telefonia mobile denominato "NV mobile" erogato da Netvalue S.r.l. - Sede legale: Via Manzoni, 13 - 10098 Rivoli (TO) – Cap. Soc. 30.000,00 Euro - P.IVA e C.F. 09938870012 iscritta al R.O.C. col numero 18778 e gestito da Hop Mobile S.r.l. con Sede legale: Via Flero 46 (Torre Sud) – 25125 Brescia - Cap. Soc. 100.000 Euro - P.IVA e C.F. 02350620981.

1.2 Il Servizio "NV mobile" comprende la fornitura di una o più carte SIM per la fruizione di servizi radiomobili con possibilità di attivare una nuova numerazione o mantenere tramite Number Portability la vecchia numerazione previa interruzione di ogni rapporto contrattuale in essere con l'Operatore precedente.

1.3 Qualora il Cliente abbia già attivato di sua iniziativa la connessione con uno o più Operatori è responsabilità del Cliente provvedere all'estinzione di tali contratti. Hop Mobile provvederà a gestire per conto del Cliente le prestazioni di Number Portability che consentiranno al Cliente che precedentemente disponeva di un contratto con altro Operatore di mantenere il proprio numero telefonico anche a seguito di passaggio a Hop Mobile.

1.4 Il Servizio è prestato al Cliente da parte di Hop Mobile alle condizioni economiche espresse al punto 3.

2. Conclusione del Contratto - Attivazione del Servizio

2.1 Il Cliente interessato al Servizio potrà aderire compilando l'apposito modulo debitamente datato e sottoscritto in ogni sua parte.

2.2 Hop Mobile si riserva la facoltà di accettare o meno l'ordine trasmesso dal Cliente entro 15 giorni dalla sua ricezione. In particolare Hop Mobile si riserva di rifiutare l'ordine:

– se il Cliente è stato in precedenza inadempiente nei suoi confronti;

– se il Cliente risulta iscritto nel registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive o concorsuali;

– se per ragioni tecnico-organizzative l'erogazione del servizio sia impossibile.

2.3 Hop Mobile non sarà tenuta a comunicare al Cliente la propria decisione di non accettare la proposta di Contratto.

2.4 Il Contratto si intenderà concluso al momento dell'attivazione del Servizio; l'attivazione avverrà in circa 20 giorni lavorativi dalla richiesta formulata dal Cliente ai sensi dell'art. 2.1;

2.5 Il Cliente garantisce l'esattezza e la veridicità dei dati e delle informazioni forniti a Hop Mobile e pertanto la manterrà indenne e manlevata da ogni pretesa di terzi dipendente dai dati forniti.

3. Corrispettivi

3.1 Per il Servizio fornito soggetto a canone ed a fronte del traffico telefonico effettuato, il Cliente corrisponderà i corrispettivi risultanti dalla fattura emessa applicando le condizioni economiche contenute nell'offerta accettata dal cliente, reperibili collegandosi al sito www.hoptel.it

3.2 A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA e le eventuali tasse previste dalla normativa vigente.

4. Variazioni del Servizio

4.1 Hop Mobile potrà modificare le specifiche tecniche del Servizio nonché le presenti Condizioni generali, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche, gestionali e/o regolamentari che verranno indicate in una specifica comunicazione da trasmettere al Cliente almeno 15 giorni prima dell'entrata in vigore della modifica stessa.

4.2 Nel caso in cui il Cliente intenda modificare la propria configurazione, dovrà comunicare tali modifiche a Hop Mobile (cfr. art. 7), con un preavviso di almeno 30 giorni prima della data in cui le modifiche diventeranno operative.

5. Uso improprio

5.1 Il Cliente si obbliga a non utilizzare e ad adottare ogni cautela affinché terzi non utilizzino il Servizio per effettuare comunicazioni che arrecano danni o turbative ad Operatori di telecomunicazioni, o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti.

5.2 Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo a qualunque titolo del Servizio a soggetti da lui non espressamente autorizzati e a non rivenderlo.

5.3 Il Cliente prende atto ed accetta che le SIM non potranno essere utilizzate in apparecchi GSM Box (o equivalenti) con il fine di sostituire l'interconnessione di terminazione mobile mediante reinstradamento di chiamate non originate dai Clienti.

5.4 Hop Mobile comunque si riserva la facoltà, qualora rilevasse incrementi del volume di traffico anomali rispetto al traffico pregresso del Cliente, di sospendere precauzionalmente, previo avviso telefonico o nelle modalità da Hop Mobile ritenute più opportune, in tutto o in parte i Servizi.

6. Fatturazione – Pagamenti

6.1 La fatturazione per la fornitura del servizio avrà cadenza bimestrale. Il Cliente informerà Hop Mobile per iscritto con un preavviso di almeno 30 giorni di ogni cambiamento o modifica relativi all'indirizzo.

6.2 Il pagamento delle fatture dovrà essere eseguito per l'intero importo. In caso di contestazione, il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo art. 8 e qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme legali e regolamentari, provvedendo regolarmente al pagamento per la parte rimanente.

6.3 Decorso inutilmente il termine di pagamento, Hop Mobile potrà altresì sospendere l'erogazione del Servizio. Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 giorni dall'avvenuta sospensione del Servizio, Hop Mobile potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvi eventuali ulteriori rimedi di legge.

6.4 Il dettaglio del traffico telefonico verrà reso disponibile senza costi al Cliente con periodicità pari a quella della fatturazione.

7. Servizio Assistenza Clienti

7.1 Hop Mobile mette a disposizione per la gestione del rapporto con il Cliente il seguente numero telefonico geografico: 030 2427168 (i costi delle chiamate sono legate all'operatore utilizzato dal Cliente) oppure la casella di posta elettronica info@hoptel.it. Il servizio di assistenza Clienti sarà operativo nei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

7.2 Il personale specializzato di Hop Mobile opererà gratuitamente per la risoluzione della problematica dandone riscontro al Cliente con la

massima celerità, comunque non oltre il quinto giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione.

7.3 Qualsiasi intervento relativo al funzionamento del Servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da Hop Mobile o da terzi da essa incaricati.

7.4 Ogni richiesta di variazione della configurazione o delle specifiche del Servizio dovrà essere comunicata per iscritto a Hop Mobile che darà riscontro alle richieste nei tempi tecnici necessari, ovvero ne verificherà l'eseguitabilità e ne darà comunicazione al Cliente con indicazione della data a partire dalla quale le variazioni eventualmente richieste verranno introdotte e fatturate al Cliente.

8. Procedura reclami - Rimborsi

8.1 Ogni reclamo relativo alla fatturazione dovrà essere inoltrato a Hop Mobile mediante raccomandata A.R.

8.2 Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato entro 30 giorni dalla conclusione delle opportune verifiche, con accredito sulla fattura successiva alla definizione della richiesta di rimborso o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Hop Mobile per valutarne la fondatezza.

9. Durata e Recesso

9.1 Il presente contratto decorre dalla data di attivazione dei Servizi e avrà durata a tempo indeterminato.

9.2 Il Cliente potrà recedere dal Contratto in un qualunque momento, previa comunicazione scritta inviata con almeno 30 giorni di anticipo, e provvedendo al saldo delle fatture invase. Il recesso, a pena di nullità, dovrà essere comunicato a Hop Mobile a mezzo lettera raccomandata A.R.

9.3 Hop Mobile potrà recedere dal Contratto in un qualunque momento, previa comunicazione scritta, qualora ricorra alcuna delle circostanze del punto 11.

10. Sospensione del Servizio

10.1 Hop Mobile potrà sospendere in ogni momento la fornitura del Servizio in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasto di rete degli Operatori, nonché nel caso di modifiche al Servizio e/o interventi di manutenzione comunicati al Cliente con almeno 5 giorni di preavviso e/o qualora rilevi traffico anomalo.

10.2 Hop Mobile - sempre che non preferisca avvalersi della facoltà prevista nel successivo art. 11.1 - potrà altresì sospendere il Servizio qualora il Cliente non adempia puntualmente alle obbligazioni risultanti a Suo carico dal presente contratto, con particolare riferimento alle obbligazioni pecuniarie. Prima della sospensione del Servizio, Hop Mobile contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza da parte del Cliente del traffico anomalo effettuato, ovvero della situazione di inadempimento. In caso di sospensione, il Servizio sarà riattivato solo successivamente all'adempimento nei confronti di Hop Mobile.

11. Clausola risolutiva espressa

11.1 Il presente contratto si intenderà automaticamente risolto di pieno diritto ex art. 1456 c.c. nei seguenti casi: a) mancato puntuale pagamento da parte del Cliente degli importi da questo dovuti per i servizi usufruiti; b) uso improprio del Servizio, c) limitazioni di responsabilità; d) Hop Mobile potrà inoltre risolvere il presente Contratto ex art. 1456 c.c., qualora il Cliente sia stato assoggettato a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali, ovvero divenga in ogni caso insolvente.

11.2 La eventuale tolleranza da parte di Hop Mobile di una o più delle circostanze legittimanti la risoluzione automatica del contratto non implicherà rinuncia ad avvalersi del relativo diritto. In particolare, non potrà intendersi come rinuncia alla facoltà di invocare la risoluzione automatica del contratto, il fatto che Hop Mobile proceda ad una preventiva sospensione del Servizio, onde verificare la consapevolezza del Cliente circa la sussistenza della propria situazione di inadempimento.

12. Responsabilità di Hop Mobile - Garanzia di buon funzionamento

12.1 Hop Mobile è responsabile della corretta attivazione, fornitura, cessazione e fatturazione del Servizio, nonché della relativa documentazione dettagliata di traffico per quanto di propria competenza.

13. Limitazioni di responsabilità

13.1 Hop Mobile non risponderà di ritardi, sospensioni e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio causati da: a) caso fortuito o forza maggiore; b) manomissioni o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Hop Mobile; c) uso improprio del Servizio da parte del Cliente; d) cattivo funzionamento degli apparecchi utilizzati dal Cliente; e) interruzione totale o parziale del Servizio causata da altro Operatore di telecomunicazioni.

13.2 Hop Mobile, parimenti, non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni dell'erogazione del Servizio derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica).

13.3 Hop Mobile non sarà responsabile verso il Cliente, soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o terzi per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del Servizio dovute a forza maggiore o a caso fortuito, a meno che direttamente imputabili a dolo o colpa grave di Hop Mobile.

13.4 Il Cliente assume ogni responsabilità: a) derivante dall'utilizzazione di apparecchiature terminali che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile; b) derivante da manomissioni o interventi sulle modalità di ricevimento del Servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Hop Mobile; c) circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio e terrà indenne Hop Mobile da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere al riguardo da terzi nei confronti di Hop Mobile. Pertanto, il Cliente sarà responsabile dell'uso di apparecchiature non omologate/autorizzate nonché di qualsiasi uso improprio del Servizio e, in tal caso, Hop Mobile potrà

sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione, qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.

14. Licenze e normative di settore

14.1 Il Cliente prende atto che i servizi di telefonia vocale intermediati da Hop Mobile, sulla base di Accordi di Distribuzione, sono prestati da Operatori di telecomunicazioni dotati di licenza individuale per la fornitura di servizi di telefonia mobile (e relativo capitolato d'oneri) rilasciate dalle autorità competenti e nel rispetto della normativa di settore.

14.2 Con riferimento ai livelli di qualità dei servizi, si rinvia alla Carta dei Servizi "NV mobile" pubblicata sul sito Internet www.nvmobile.it

15. Disposizioni varie

15.1 Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura del Servizio.

15.2 Le Condizioni Generali e il Modulo di Adesione costituiscono il Contratto per la fornitura del Servizio, che il Cliente dichiara di avere espressamente esaminato, preso conoscenza e approvato.

15.3 Salvo quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali di Servizio, nessuna modifica avrà effetto in mancanza di approvazione per iscritto dalle parti.

15.4 Tutte le attività di competenza di Hop Mobile in forza del presente contratto saranno svolte direttamente da personale Hop Mobile ovvero da terzi da essa incaricati.

16. Comunicazioni

16.1 Le comunicazioni da Hop Mobile al Cliente saranno eseguite tramite e-mail unitamente all'invio delle fatture. Esse potranno essere altresì eseguite mediante dichiarazione scritta separata, ovvero via telefax, o mediante documento informatico o posta elettronica (e-mail) e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax o indirizzo di e-mail reso noto dal Cliente.

16.2 Tutte le comunicazioni del Cliente indirizzate a Hop Mobile dovranno pervenire per iscritto, con lettera inviata a: Hop Mobile S.r.l. – Via Flero 46 (Torre Sud) – 25125 Brescia o via fax al numero +39 030 2477609 o tramite e-mail all'indirizzo amministrazione@hoptel.it

17. Tutela dati personali

17.1 Il Cliente è informato, ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni, che il trattamento dei dati personali comunicati a Hop Mobile e a Netvalue è necessario al fine di permettere a Hop Mobile e Netvalue di adempiere gli obblighi derivanti dal presente Contratto, ovvero per l'adempimento di obblighi ad esso connessi. Il Cliente viene informato che in base all'articolo 7 della medesima legge può, tra l'altro, conoscere i propri dati presso Hop Mobile e Netvalue, chiederne l'aggiornamento o la cancellazione, se trattati in violazione di legge, nonché opporsi al loro uso per attività promozionali.

18. Qualità dei servizi, rimborsi e servizi di manutenzione offerti:

18.1 per la qualità del servizio offerto e gli eventuali rimborsi oltre che per il mancato raggiungimento del livello di qualità previsto dall'offerta sottoscritta dal cliente, si rimanda alla carta dei servizi reperibile collegandosi al sito www.nvmobile.it

18.2 per i servizi di manutenzione offerti si applicano le condizioni economiche contenute nell'offerta accettata dal cliente, reperibili collegandosi al sito www.hoptel.it

18.3 il cliente dichiara di essere consapevole che il servizio offerto è fornito da Hop Mobile attraverso le infrastrutture rete mobile della società Wind S.p.A. in collaborazione con la società Netvalue S.r.l. e, pertanto, eventuali disservizi e/o mancanza di qualità imputabili a tali società e/o infrastrutture non saranno addebitabili a Hop Mobile.

19. Legge applicabile e Foro Competente

19.1 Il presente accordo è regolato dalla legge italiana.

19.2 Per le controversie tra il Fornitore ed il Cliente verranno le condizioni, i criteri e le modalità per la soluzione non giudiziale delle controversie stesse stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: in particolare, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro la proposizione dell'istanza alla suddetta Autorità, ai sensi dell'articolo 1, comma 11 della legge 249/97 e della delibera 173/07/CONS e successive modificazioni. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine della procedura di conciliazione.

19.3 Per la risoluzione di tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti in relazione alla validità, efficacia, interpretazione od esecuzione del presente contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Torino.

Timbro, Data e Firma del Cliente

Accettazione Clausole

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342, del Cod. Civ. Il cliente dichiara di aver letto e di approvare specificamente le clausole di cui ai seguenti articoli delle Condizioni Generali di Contratto: 5. "Uso improprio", 6. "Fatturazione - Pagamenti", 9. "Durata e Recesso", 11. "Clausola risolutiva espressa", 18. qualità dei servizi, rimborsi e servizi di manutenzione offerti con particolare riferimento all'art. 18.3 che il cliente dichiara di avere letto e di confermare integralmente, 19 "Legge applicabile e Foro competente"

Timbro, Data e Firma del Cliente