CONTRATTO DI CONNETTIVITÀ INTERNET

GeekFiber Home

Banda minima garantita e tempi di riparazione nel contratto

Versione 2026.4 — riservato a clienti consumatori

Accesso FTTH — o VDSL (fibra misto rame) dove la FTTH non arriva — sulle infrastrutture wholesale di Open Fiber, Fastweb e FiberCop tramite Fastweb, la migliore disponibile al tuo indirizzo, sopra la rete autonoma **AS5398** di Internet ONE. **La velocità massima non cambia il prezzo**: il canone dipende dalla **banda minima garantita** e dal **tempo di riparazione** del profilo scelto. Tariffazione **flat illimitata**: nessun limite di tempo né di traffico per uso domestico ordinario.

Profili e canone

Profilo	Banda minima (down / up)	Riparazione dei guasti	Canone	Scelta
GeekFiber user	100 / 50 Mbit/s	entro 2 giorni lavorativi; segnalazioni lun–ven 9–18	**€ 29,90**	☐
GeekFiber sudo	300 / 100 Mbit/s	entro il giorno lavorativo successivo; segnalazioni lun–ven 9–18	**€ 44,90**	☐
GeekFiber root	1.000 / 500 Mbit/s su linea 10G; 500 / 250 Mbit/s su linea 1–2,5G	entro 4 ore se segnalato lun–ven 8–20 (esclusi festivi), entro 12 ore negli altri casi; segnalazioni a ogni ora	**€ 99,90**	☐

Prezzi mensili IVA inclusa. In tutti i profili la velocità massima è la migliore disponibile all'indirizzo (FTTH fino a 1, 2,5 o 10 Gbit/s nominali, oppure VDSL): è il massimo teorico sull'infrastruttura wholesale. La banda minima non supera la metà della velocità nominale della linea. **Su VDSL** ogni profilo costa € 5,00 in meno e la banda minima è pari alla metà della velocità di aggancio misurata all'attivazione e comunicata al Cliente. Misurazioni di riferimento secondo *Misurainternet/Ne.Me.Sys.* (misurainternet.it). Tempi di riparazione: art. 5.4 delle Condizioni Generali.

Cosa è incluso in tutti i profili

- IPv4 statico + IPv6 dual-stack /56
- Nessun CGNAT, nessun blocco porte
- Hosting servizi propri, port forwarding, VPN
- Modem libero (BYOR) — credenziali PPPoE/IPoE
- Installazione on-site con tecnico qualificato
- NOC interno italiano — niente call center off-shore
- DNS ricorsivi propri, senza filtri pubblicitari
- Rete autonoma AS5398 di Internet ONE

Attivazione e durata contrattuale

Durata 24 mesi — attivazione scontata — canone bloccato. Contratto della durata di **24 mesi**, al termine dei quali si converte automaticamente in contratto a tempo indeterminato con possibilità di recesso libero in qualsiasi momento e senza alcun costo. Il contributo di attivazione è di **€ 85,00** ed è **scontato integralmente** a chi resta 24 mesi: non viene addebitato all'attivazione. Il canone è **bloccato** per l'intera durata dei primi 24 mesi: nessuna indicizzazione ISTAT, nessuna rimodulazione automatica. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento; in caso di recesso prima della scadenza dei 24 mesi è dovuta soltanto la parte dello sconto sull'attivazione non ancora maturata, pari a **€ 85,00 ridotti pro-rata di 1/24** per ogni mese di servizio già fruito (Del. AGCOM 487/18/CONS). *Esempi:* 12° mese = € 42,50; 18° mese = € 21,25; 24° mese e oltre = € 0,00. Nessun altro costo, penale o trattenuta.

Apparati e servizi opzionali

Per ogni voce, barra la casella nella colonna che ti interessa — Acquisto una tantum oppure Noleggio mensile.

Voce	Acquisto		Noleggio	
	Scelta	Prezzo	Scelta	Canone
Ubiquiti UniFi Express (router + AP WiFi 6, gestibile con un account Ubiquiti del Cliente)	☐	€ 180,00	☐	€ 6,90 / mese
Servizio VoIP — nuovo numero geografico (chiamate a consumo)	—	—	☐	€ 3,70 / mese
Telefono cordless VoIP preconfigurato	☐	€ 109,80	—	—

Tariffe VoIP a consumo (IVA inclusa): attivazione voce € 48,80 / fissi nazionali € 0,012 al min. / mobili nazionali € 0,152 al min. / internazionali secondo listino su internet.one, modificabile con preavviso di 60 giorni e diritto di recesso senza oneri ai sensi dell'art. 13.

VoIP & emergenze. Sulle linee VoIP non è garantito il funzionamento di apparati che richiedono linea analogica (fax, POS, combinatori antifurto). Le chiamate ai numeri di emergenza (112, 118, ecc.) richiedono linea attiva e alimentata: in assenza di corrente o connettività il VoIP non funziona. La geolocalizzazione del chiamante è basata sull'indirizzo di installazione comunicato.

Scheda Anagrafica del Cliente Consumatore

Modulo riservato a clienti **consumatori** (persone fisiche per scopi estranei all'attività professionale, art. 3 D.Lgs. 206/2005), per la propria abitazione. GeekFiber **non può essere intestato a partite IVA** né usato per attività professionali o d'impresa: in questi casi richiedi il modulo *Fibra Business*. Il contratto si intesta al codice fiscale del Cliente.

Nome e Cognome _____

Codice Fiscale _____ Data di nascita _____

Indirizzo di residenza _____ n. _____

CAP / Località / Prov. _____

Telefono _____ Email _____

Documento di identità: ☐ Carta d'identità ☐ Passaporto ☐ Patente

Numero documento _____ Rilasciato da _____

Data di rilascio _____ Data di scadenza _____

Sede di installazione *(compila solo se diversa dalla residenza)*

Indirizzo _____ n. _____

CAP / Località / Prov. _____

Note di accesso (citofono, scala, piano, contatto) _____

Modalità di pagamento

Si paga con **carta di credito o di debito**, che si salva con l'ordine tramite Stripe (certificato PCI-DSS). **Nessun importo è addebitato prima dell'attivazione**: il canone è addebitato ogni mese, in anticipo, a partire dal giorno in cui la linea è attiva. Internet ONE **non raccoglie né conserva** dati di carte di pagamento sui propri sistemi. Il metodo si cambia dall'area riservata su internet.one/area-riservata, dove si trovano anche ordini e pagamenti. La fattura è elettronica: arriva nel cassetto fiscale del Cliente e in copia nell'area riservata; cartacea su richiesta, € 3,00 + IVA a fattura.

Mi ricordo che... Compilando l'area riservata potrò attivare anche i seguenti servizi (lasciali pure barrati qui se ti interessa che ti ricontattiamo): ☐ Portabilità di un numero esistente sul VoIP ☐ Inserimento dei miei dati negli elenchi telefonici ☐ Add-on Cloud sovrano

Sottoscrizione del contratto. Con la firma il sottoscritto (i) dichiara la veridicità dei dati anagrafici e di documento, ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000; (ii) dichiara di aver ricevuto, letto, compreso e **accettato integralmente** il presente Modulo d'Ordine, le **Condizioni Generali di Contratto** (25 articoli) e l'**Informativa Privacy** che seguono; (iii) dichiara che presso la sede di installazione non sussistono rischi specifici o interferenziali ai sensi del D.Lgs. 81/2008 che possano compromettere l'incolumità del personale tecnico.

Luogo e data: _____ Firma del Cliente: _____

Dichiarazione di presa visione delle clausole sensibili — Codice del Consumo. Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), il Cliente consumatore — dopo averne presa puntuale e separata visione — **dichiara di aver compreso e accettato** le clausole delle Condizioni Generali di Contratto relative a: caratteristiche del Servizio e tecnologia di accesso (art. 3); tempi e modalità di attivazione, incluso il caso di sola copertura FTTC (art. 4); banda minima garantita e rimborsi (art. 5); modem libero e responsabilità sull'apparato (art. 7); apparati in noleggio e comodato (art. 8); servizi VoIP e numerazioni di emergenza (art. 9); durata e conversione a tempo indeterminato (art. 10); diritto di recesso (art. 11); contributo di disattivazione (art. 12); modifiche unilaterali (art. 13); corrispettivi e fatturazione (art. 14); modalità di pagamento e mora (art. 15); sospensione del Servizio (art. 16); risoluzione del contratto (art. 17); obblighi del Cliente (art. 18); limitazioni di responsabilità (art. 19); reclami e ConciliaWeb (art. 21); cessione del contratto (art. 23); foro del consumatore (art. 25).

Luogo e data: _____ Firma del Cliente: _____

Condizioni Generali di Contratto

Versione 2026.4 — applicabile esclusivamente a clienti consumatori (art. 3 D.Lgs. 206/2005). Sostituiscono integralmente le versioni precedenti.

Art. 1 — Definizioni e oggetto del contratto

1.1 Il presente contratto è stipulato fra **Internet ONE S.r.l.**, società a socio unico, capitale sociale € 100.000, con sede legale in Varese (VA), Via Piemonte 95, P.IVA e C.F. IT02286170127, iscritta al Registro delle Imprese di Varese al n. 02286170127, REA Varese 243967, iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) al n. 18429 dal 23/06/2009, autonomous system AS5398 (di seguito "Internet ONE"), e il **Cliente consumatore** le cui generalità sono indicate nella Scheda Anagrafica.

1.2 Oggetto del contratto è la fornitura del servizio di connettività Internet a banda ultralarga su tecnologia FTTH denominato "GeekFiber", nel profilo scelto dal Cliente, unitamente agli eventuali servizi opzionali selezionati.

1.3 Ai fini del contratto: *Cliente* = persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale (art. 3 lett. a D.Lgs. 206/2005); *Servizio* = la connettività GeekFiber e i servizi accessori opzionali; *Apparati* = gli apparecchi forniti da Internet ONE per la fruizione del Servizio; *Modem libero* = facoltà di usare un proprio router (Del. AGCOM 348/18/CONS); *NOC* = Network Operations Center interno di Internet ONE.

Art. 2 — Documenti contrattuali

2.1 Il contratto si compone, in ordine di prevalenza in caso di contrasto, di: (a) Modulo d'Ordine; (b) Scheda Anagrafica; (c) presenti CGC; (d) Informativa Privacy ai sensi dell'art. 13 GDPR; (e) eventuali allegati specifici sottoscritti dalle parti.

2.2 Eventuali pattuizioni speciali devono risultare da accordo scritto sottoscritto da entrambe le parti.

Art. 3 — Caratteristiche del Servizio GeekFiber

3.1 Il Servizio è erogato in tecnologia **FTTH** o, dove la FTTH non è disponibile, **VDSL** (FTTC, fibra misto rame), appoggiandosi alle infrastrutture wholesale dei principali operatori (Open Fiber, Fastweb e FiberCop tramite Fastweb), selezionati da Internet ONE in funzione della miglior copertura disponibile presso la sede del Cliente. Il transito su rete pubblica avviene attraverso l'autonomous system AS5398 di Internet ONE.

3.2 Tariffazione **flat illimitata** per uso domestico ordinario, senza limiti di tempo né di volume di traffico. Internet ONE può intervenire, previo confronto col Cliente, nei soli casi di utilizzo manifestamente anomalo, machine-to-machine o di natura non domestica (es. server farm, hosting commerciale).

3.3 Sono inclusi in tutti i profili, e costituiscono parte essenziale del Servizio: 1 indirizzo IPv4 pubblico statico; subnet IPv6 statica /56 in dual-stack; assenza di CGNAT; assenza di filtri o blocchi sulle porte standard in entrata e in uscita; facoltà di hosting di servizi propri, port forwarding, VPN site-to-site; resolver DNS ricorsivi interni di Internet ONE, esenti da reindirizzamenti pubblicitari o filtraggio non richiesto.

3.4 Le velocità nominali rappresentano il massimo teorico erogabile sull'infrastruttura wholesale e dipendono dalla tecnologia di accesso disponibile. La velocità massima non incide sul canone, che dipende dal profilo scelto (banda minima garantita e tempo di riparazione). Per il caso di sola copertura VDSL vedi art. 4.3.

3.5 L'annuncio in BGP di prefissi del Cliente, gli indennizzi automatici in fattura e i servizi enterprise non sono inclusi: per tali esigenze, e per l'uso in uffici, studi e negozi, richiedere il prodotto *Fibra Business*.

Art. 4 — Tempi di attivazione e copertura

4.1 Internet ONE attiva il Servizio entro **60 giorni lavorativi** dall'esito positivo della verifica di fattibilità, compatibilmente con i tempi dell'operatore wholesale.

4.2 Qualora la fattibilità evidenzi necessità di interventi di adeguamento di particolare complessità, Internet ONE comunica al Cliente tempi e costi stimati. Il Cliente ha facoltà di recedere senza oneri entro 15 giorni dalla ricezione della comunicazione, via email a `supporto@internetone.it` o PEC.

4.3 — Caso di sola copertura VDSL. Qualora il Cliente abbia sottoscritto il Servizio in FTTH e la verifica di fattibilità post-firma evidenzi che presso l'indirizzo di installazione è disponibile esclusivamente la tecnologia VDSL (FTTC), Internet ONE ne dà comunicazione al Cliente entro 10 giorni lavorativi indicando velocità nominale e banda minima erogabili. Il Cliente, entro 15 giorni dalla comunicazione, può alternativamente: (a) **recedere senza oneri** via email o PEC; (b) **accettare per iscritto** l'attivazione in VDSL dello stesso profilo con canone ridotto di €5,00 al mese e banda minima pari alla metà della velocità di aggancio. In assenza di scelta espressa entro il termine, il contratto si intende risolto senza oneri per entrambe le parti.

4.4 Internet ONE non risponde di ritardi imputabili all'operatore wholesale, fatti salvi i rimborsi di cui all'art. 5.

Art. 5 — Banda minima garantita, qualità del servizio e rimborsi

5.1 Internet ONE garantisce la banda minima (MCR) del profilo scelto, indicata nel Modulo d'Ordine, per qualunque tipo di traffico e senza priorità per applicazione. La banda minima non supera la metà della velocità nominale della linea; su VDSL è pari alla metà della velocità di aggancio misurata all'attivazione e comunicata al Cliente. La banda minima è garantita fino alla rete AS5398; i transiti verso reti terze sono soggetti alle condizioni di interconnessione delle reti attraversate. Oltre la banda minima la capacità è condivisa: quando la rete è libera il Cliente può raggiungere la velocità nominale della linea.

5.2 Per la misurazione della qualità fanno fede gli strumenti AGCOM *Misurainternet* e *Ne.Me.Sys.* (misurainternet.it).

5.3 In caso di scostamento rispetto alla MCR accertato con *Misurainternet*, il Cliente può presentare reclamo allegando la misura. Se entro 30 giorni dal reclamo la qualità non è ripristinata, il Cliente ha diritto al recesso senza preavviso e senza alcun onere, salvo il pagamento del Servizio già fruito.

5.4 — Tempi di riparazione. In caso di guasto che impedisce l'uso del Servizio, Internet ONE lo ripristina entro il tempo del profilo scelto: **user** entro 2 giorni lavorativi; **sudo** entro il giorno lavorativo successivo; **root** entro 4 ore se la segnalazione è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20, esclusi i festivi, ed entro 12 ore negli altri casi. Il tempo decorre dall'apertura della segnalazione al NOC (lunedì–venerdì 9–18 per user e sudo; a ogni ora per root) e si sospende per le cause non imputabili a Internet ONE: guasti degli apparati del Cliente, impossibilità di accedere ai locali, permessi di terzi, forza maggiore, guasti diffusi dell'infrastruttura.

5.5 In caso di ritardo nell'attivazione oltre il termine di cui all'art. 4.1, di malfunzionamento totale del Servizio non risolto entro il tempo di riparazione del profilo (art. 5.4), o di sospensione illegittima del Servizio, il Cliente ha diritto al **rimborso del canone in misura proporzionale ai giorni di disservizio**, calcolato come canone mensile diviso 30 e moltiplicato per il numero dei giorni interessati. Il rimborso è accreditato in fattura entro la seconda fatturazione successiva alla risoluzione del disservizio. Resta salvo quanto previsto dalla normativa AGCOM applicabile.

5.6 Il riconoscimento del rimborso non pregiudica il diritto del Cliente di esperire il tentativo di conciliazione di cui all'art. 21.3 o di rivolgersi all'AGCOM o al Co.Re.Com. competente.

Art. 6 — Indirizzamento IP e neutralità della rete

6.1 Internet ONE rispetta i principi di neutralità della rete (Reg. UE 2015/2120). Il traffico Internet del Cliente non è soggetto a degradazione discriminatoria, blocco di porte standard o filtraggio di contenuti, salvi gli interventi di gestione previsti dalla normativa.

6.2 L'indirizzo IPv4 statico e la subnet IPv6 /56 sono concessi in uso per la durata del contratto e tornano nella disponibilità di Internet ONE alla cessazione, secondo le policy del RIPE NCC.

6.3 Internet ONE non utilizza CGNAT sulle linee GeekFiber, salvo richiesta espressa del Cliente.

Art. 7 — Modem libero (BYOR) e apparati opzionali

7.1 Ai sensi della Del. AGCOM 348/18/CONS il Cliente ha diritto di utilizzare un proprio router. La fornitura delle credenziali tecniche (PPPoE/IPoE, parametri VLAN, IP) e della documentazione di configurazione è gratuita e non subordinata all'acquisto di apparati.

7.2 I requisiti minimi del router del Cliente sono pubblicati su internet.one. Internet ONE non risponde di malfunzionamenti, vulnerabilità di sicurezza o degradazioni imputabili all'apparato libero scelto dal Cliente.

7.3 Su richiesta, Internet ONE fornisce — in acquisto o noleggio — apparati di propria selezione preconfigurati e gestibili dall'area riservata, alle condizioni del Modulo d'Ordine.

Art. 8 — Apparati Internet ONE in noleggio o comodato

8.1 Gli apparati forniti in noleggio o comodato restano di proprietà di Internet ONE e devono essere utilizzati esclusivamente per la fruizione del Servizio. Si applicano gli artt. 1571 ss. c.c. (locazione) per il noleggio e gli artt. 1803 ss. c.c. (comodato) per il comodato gratuito.

8.2 Il Cliente è tenuto alla custodia diligente degli apparati e non può cederli, sostituirli o manometterli senza il preventivo consenso di Internet ONE.

8.3 Alla cessazione del contratto, per qualunque causa, il Cliente restituisce gli apparati a Internet ONE entro 30 giorni solari, a propria cura, con etichetta prepagata fornita dal corriere convenzionato. **Nessun costo di ritiro è dovuto** in caso di restituzione tramite corriere prepagato. In alternativa, ritiro al domicilio da parte di un tecnico Internet ONE, a costo da preventivo.

8.4 In caso di mancata restituzione, restituzione di apparato non più funzionante per cause imputabili al Cliente, smarrimento o furto non tempestivamente denunciato, Internet ONE addebita al Cliente il valore di mercato dell'apparato, previa comunicazione scritta.

Art. 9 — Servizi VoIP e numerazioni di emergenza

9.1 Su richiesta del Cliente, Internet ONE può attivare servizi VoIP, comprendenti l'assegnazione di nuove numerazioni geografiche o la portabilità di numeri preesistenti. La portabilità è gestita per il tramite di un **operatore migratorio autorizzato**, individuato da Internet ONE e indicato nell'elenco dei responsabili del trattamento.

9.2 Sulle linee VoIP: non è garantito il funzionamento di apparati che richiedono linea analogica (fax, POS, combinatori antifurto, modem analogici); le chiamate ai numeri di emergenza (112, 113, 115, 118 e altri numeri di pubblica

utilità) richiedono che la linea sia attiva, alimentata e regolarmente connessa: in assenza di alimentazione o connettività il VoIP non funziona; il CLI trasmesso ai servizi di emergenza è basato sull'indirizzo di installazione comunicato dal Cliente.

9.3 Il Cliente comunica tempestivamente eventuali variazioni dell'indirizzo di installazione, per mantenere aggiornata la geolocalizzazione associata.

9.4 L'utilizzo è inteso per uso domestico ordinario. Internet ONE si riserva di intervenire in caso di utilizzo anomalo, machine-to-machine o massivo, previo confronto col Cliente.

Art. 10 — Durata del contratto e conversione a tempo indeterminato

10.1 Il contratto ha durata di **24 mesi** a decorrere dalla data di effettiva attivazione del Servizio, con contributo di attivazione di €85,00 scontato integralmente a chi resta 24 mesi e quindi non addebitato all'attivazione.

10.2 Al termine dei 24 mesi il contratto si converte automaticamente in contratto a tempo indeterminato e il Cliente può recedere in qualsiasi momento ai sensi dell'art. 11.2, senza alcun costo o penale.

10.3 La conversione a tempo indeterminato **non comporta in alcun caso il rinnovo del periodo di vincolo**: trascorsi i 24 mesi iniziali, il Cliente è libero di recedere senza alcun costo aggiuntivo.

Art. 11 — Diritto di recesso del Cliente

11.1 — Recesso entro 14 giorni. Per i contratti sottoscritti a distanza o fuori dai locali commerciali, ai sensi degli artt. 52 e ss. del D.Lgs. 206/2005 (come modificato dal D.Lgs. 21/2014), il Cliente recede entro 14 giorni dalla sottoscrizione, senza oneri e senza motivazione, via email a `supporto@internetone.it`, PEC a `internetone@pec.it` o raccomandata A/R alla sede legale. Internet ONE rimborsa entro 14 giorni gli importi corrisposti, salvo il pagamento del Servizio fruito su richiesta del Cliente prima della scadenza dei 14 giorni.

11.2 — Recesso ordinario in qualsiasi momento. Ai sensi dell'art. 1 c. 3 L. 40/2007 e dell'art. 98-quaterdecies del D.Lgs. 259/2003, il Cliente recede dal contratto in qualsiasi momento, mediante comunicazione scritta via email, PEC o raccomandata A/R. Il recesso ha effetto decorsi **30 giorni** dalla ricezione.

11.3 — Recesso per modifiche unilaterali. In caso di modifica unilaterale peggiorativa, il Cliente recede senza alcun onere entro 60 giorni dalla comunicazione (art. 98-septies D.Lgs. 259/2003 — vedi art. 13).

11.4 Il recesso non comporta penali, costi nascosti o trattenute, fatto salvo il contributo di disattivazione di cui all'art. 12.

Art. 12 — Contributo di disattivazione

12.1 Il contributo di disattivazione, ai sensi della Del. AGCOM 487/18/CONS, è dovuto esclusivamente in caso di esercizio del recesso di cui all'art. 11.2 **prima della scadenza dei 24 mesi** iniziali. Esso è rappresentato dalla quota non ancora maturata dello sconto sull'attivazione ricevuto dal Cliente, calcolata in modo proporzionale e trasparente:

$$\text{Contributo} = €85 \times (24 - \text{mesi fruiti})/24$$

Esempi: 12° mese €42,50 — 18° mese €21,25 — 24° mese €0,00.

12.2 Nessun contributo è dovuto: per il recesso entro 14 giorni (art. 11.1); per il recesso a seguito di modifiche unilaterali peggiorative (art. 11.3); per il recesso a seguito di malfunzionamento permanente o decadimento delle prestazioni (art. 5.3); per il recesso conseguente al caso di sola copertura FTTC (art. 4.3); alla scadenza del periodo di 24 mesi.

12.3 Internet ONE non addebita alcun ulteriore costo amministrativo, penale o costo di ritiro apparati, fatto salvo quanto previsto all'art. 8.4 in caso di mancata restituzione di apparati in comodato.

Art. 13 — Modifiche unilaterali del contratto

13.1 Internet ONE può modificare unilateralmente le condizioni economiche e tecniche solo in presenza di un **giustificato motivo**, da comunicare via email all'indirizzo della Scheda Anagrafica con almeno **60 giorni di anticipo** (art. 98-septies D.Lgs. 259/2003).

13.2 La comunicazione indica natura ed entità della modifica, data di efficacia, e diritto di recesso senza oneri entro 60 giorni dalla ricezione.

13.3 — Prezzo bloccato per i primi 24 mesi. Per l'intera durata del periodo iniziale di 24 mesi, il canone non è soggetto ad alcuna indicizzazione automatica, rimodulazione tariffaria o adeguamento ISTAT. Decorso il periodo iniziale, eventuali variazioni sono comunque soggette ai commi 1 e 2 del presente articolo, con diritto del Cliente di recedere senza oneri.

Art. 14 — Corrispettivi e fatturazione

14.1 Il Cliente corrisponde il canone periodico ed eventuali corrispettivi a consumo (es. chiamate VoIP) secondo le scadenze indicate nel Modulo d'Ordine.

14.2 La fattura è emessa in formato elettronico tramite il Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate ed è disponibile nel cassetto fiscale del Cliente; una copia è disponibile nell'area riservata su internet.one.

14.3 Su richiesta scritta, fattura cartacea per posta prioritaria, con addebito di €3,00 + IVA per fattura.

14.4 I prezzi del Modulo d'Ordine sono comprensivi di IVA al 22%. In caso di variazione dell'aliquota, il prezzo finale viene adeguato in misura corrispondente.

Art. 15 — Modalità di pagamento e gestione della mora

15.1 Il Servizio si paga con carta di credito o di debito. Il Cliente salva la carta al momento dell'ordine, tramite Stripe, e può cambiarla dall'area riservata su internet.one/area-riservata. Nessun importo è addebitato prima dell'attivazione; il canone è addebitato mensilmente, in anticipo, a partire dalla data di attivazione. I dati di pagamento sono trattati direttamente da Stripe, certificato PCI-DSS, e **non transitano sui sistemi di Internet ONE**.

15.2 Se un addebito non va a buon fine, Stripe lo ritenta e Internet ONE ne dà comunicazione al Cliente; il canone si considera scaduto trascorsi **30 giorni** dalla data del primo addebito non riuscito.

15.3 In caso di ritardo sono dovuti gli interessi di mora al tasso legale ex art. 1284 c.c., trattandosi di consumatore. Il D.Lgs. 231/2002 (transazioni fra imprese) non trova applicazione.

15.4 In caso di insoluto, Internet ONE addebita un costo amministrativo di €5,00 + IVA per ogni sollecito formalmente inviato, a copertura dei costi documentati di gestione.

Art. 16 — Sospensione del Servizio

16.1 Internet ONE può sospendere il Servizio, previa comunicazione scritta con almeno **15 giorni di preavviso**, in caso di: morosità per canoni scaduti da oltre 30 giorni e non saldati nonostante sollecito; violazione degli obblighi di cui all'art. 18; utilizzo del Servizio in modo da arrecare danno alla rete o a terzi.

16.2 La sospensione del Servizio voce per morosità non riguarda le chiamate ai numeri di emergenza, che restano accessibili nei limiti tecnici imposti dalla connettività attiva.

16.3 La riattivazione dopo sospensione per morosità richiede il pagamento integrale degli importi scaduti e di un contributo di riattivazione di € 30,00 + IVA, a copertura dei costi tecnici della procedura.

16.4 La sospensione illegittima dà diritto al rimborso pro-rata del canone di cui all'art. 5.5.

Art. 17 — Risoluzione del contratto

17.1 Il contratto si risolve di diritto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., previa comunicazione scritta da parte di Internet ONE a mezzo PEC o raccomandata A/R, in caso di: morosità del Cliente perdurante per oltre 90 giorni dalla scadenza, non sanata nonostante intervenuta sospensione; utilizzo del Servizio per attività che configurino reato (es. distribuzione di materiale pedopornografico, attacchi informatici, frodi online), anche su segnalazione dell'Autorità Giudiziaria; ripetuta violazione, dopo formale diffida, degli obblighi di cui all'art. 18.

17.2 La risoluzione comporta cessazione immediata del Servizio e obbligo di restituzione degli apparati in comodato (art. 8).

Art. 18 — Obblighi del Cliente e uso accettabile

18.1 Il Cliente si impegna a: utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi italiane ed europee; non commettere reati o agevolarne la commissione; non effettuare spamming o invio massivo di comunicazioni non sollecitate; non effettuare scansioni di rete non autorizzate, attacchi DDoS o intrusioni in sistemi informatici altrui; non distribuire materiale coperto da diritto d'autore senza autorizzazione; custodire le credenziali di accesso e segnalare tempestivamente smarrimenti o compromissioni; comunicare tempestivamente variazioni dei propri dati anagrafici o di contatto; far rispettare le presenti CGC a chiunque condivida l'utilizzo del Servizio nell'ambito del nucleo familiare o domestico.

18.2 Il Cliente è esclusivo responsabile, in sede civile e penale, dell'utilizzo del Servizio e dei contenuti trasmessi, anche da parte di terzi cui abbia consentito l'accesso.

18.3 Il Cliente si impegna a manlevare Internet ONE da pretese di terzi conseguenti a un uso del Servizio non conforme alle CGC.

Art. 19 — Limitazioni di responsabilità

19.1 Salva la responsabilità per dolo o colpa grave, per danni alla persona e fatte salve le tutele inderogabili del Codice del Consumo, Internet ONE non risponde di disservizi, interruzioni o degradazioni determinate da: forza maggiore o caso fortuito; manutenzione programmata, ove preceduta da preavviso; malfunzionamenti dell'infrastruttura wholesale, salvi i rimborsi di cui all'art. 5; manomissioni o interventi non autorizzati su apparati; malfunzionamenti del modem/router del Cliente in regime di modem libero (art. 7); utilizzo non conforme alle CGC.

19.2 In nessun caso Internet ONE risponde di danni indiretti, lucro cessante, perdita di opportunità commerciali o perdita di dati. La responsabilità per danni diretti documentati è in ogni caso limitata a un importo pari a **dodici (12) mensilità di canone** del Servizio interessato; tale limite **non si applica** ai casi di dolo, colpa grave, danni alla persona, né alle tutele inderogabili previste dal Codice del Consumo.

Art. 20 — Forza maggiore

20.1 Sono cause di forza maggiore tutti gli eventi imprevedibili e inevitabili che impediscono o rendono significativamente più oneroso l'adempimento, ivi inclusi calamità naturali, atti dell'autorità pubblica, conflitti armati, terrorismo, scioperi generali, blackout della rete elettrica nazionale, interruzioni di rete dei fornitori wholesale o di transito, attacchi informatici di particolare gravità.

20.2 La parte impossibilitata ad adempiere comunica tempestivamente all'altra la circostanza, le conseguenze e i tempi prevedibili. Le obbligazioni restano sospese per la durata dell'evento.

Art. 21 — Servizio Clienti, reclami e ConciliaWeb

21.1 Canali del Servizio Clienti: il NOC è presidiato dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00, esclusi i festivi; fuori orario un tecnico reperibile gestisce i guasti di rete. Recapiti: telefono **0332 226092**; email `supporto@internetone.it`; PEC `internetone@pec.it`; area riservata su internet.one.

21.2 Il Cliente presenta reclami via email, PEC o raccomandata A/R. Internet ONE risponde per iscritto entro **30 giorni** dalla ricezione, secondo la Carta dei servizi pubblicata su internet.one/legali/carta-dei-servizi, che prevede anche gli indennizzi per la mancata risposta.

21.3 — **Tentativo obbligatorio di conciliazione.** Ai sensi della Del. AGCOM 203/18/CONS e dell'art. 1 c. 11 L. 249/1997, prima di adire l'Autorità Giudiziaria il Cliente esperisce il tentativo obbligatorio di conciliazione tramite la piattaforma **ConciliaWeb** (conciliaweb.agcom.it). La procedura, gratuita, è gestita dal Co.Re.Com. Lombardia, territorialmente competente per la sede legale di Internet ONE.

21.4 Resta salvo il diritto del Cliente di rivolgersi all'AGCOM, al Co.Re.Com. della propria residenza, alle associazioni dei consumatori e a ogni altra autorità di tutela.

Art. 22 — Comunicazioni tra le parti

22.1 Le comunicazioni avvengono per iscritto via email (al Cliente, all'indirizzo della Scheda Anagrafica; a Internet ONE, `supporto@internetone.it`), PEC (a `internetone@pec.it`) o raccomandata A/R alla sede legale di Internet ONE / residenza del Cliente.

22.2 PEC e raccomandata A/R producono effetti di legge ai sensi del D.Lgs. 82/2005 (CAD). L'email ordinaria si presume ricevuta al momento della consegna al server di posta del destinatario, salvo prova contraria del mancato recapito.

22.3 È onere del Cliente comunicare tempestivamente variazioni di indirizzo email, PEC o residenza. Internet ONE non risponde della mancata ricezione dovuta a mancato aggiornamento dei recapiti.

Art. 23 — Cessione del contratto

23.1 Internet ONE può cedere il contratto a terzi previa comunicazione scritta al Cliente, qualora la cessione sia funzionale a operazioni societarie (fusioni, scissioni, conferimenti d'azienda) o di riorganizzazione che non comportino peggioramento delle condizioni del Servizio. Resta salvo il diritto di recesso ai sensi dell'art. 11.

23.2 Il Cliente non può cedere il contratto a terzi senza il preventivo consenso scritto di Internet ONE.

Art. 24 — Trattamento dei dati personali

24.1 Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018, secondo l'**Informativa Privacy** che segue come parte integrante del presente contratto.

24.2 Titolare del trattamento è Internet ONE S.r.l., contattabile per ogni questione privacy a `privacy@internetone.it`. Il Responsabile della protezione dei dati (DPO) è Aldo Trentini, `aldo@internetone.it`.

24.3 Per l'esecuzione del contratto non è richiesto il consenso del Cliente, in quanto la base giuridica è l'esecuzione del contratto medesimo (art. 6.1.b GDPR). Eventuali consensi separati per finalità ulteriori (marketing, profilazione, inserimento negli elenchi telefonici ex Provv. Garante 36/2013) sono raccolti con moduli dedicati e revocabili in qualsiasi momento.

Art. 25 — Foro del consumatore, legge applicabile e disposizioni finali

25.1 Il presente contratto è regolato dalla **legge italiana**.

25.2 Per qualsiasi controversia, fermo il preventivo esperimento del tentativo di conciliazione (art. 21.3), è competente **in via esclusiva il foro del luogo di residenza o domicilio del Cliente consumatore** ai sensi dell'art. 66-bis del D.Lgs. 206/2005 (clausola di competenza territoriale inderogabile a tutela del consumatore).

25.3 L'eventuale invalidità o inefficacia, totale o parziale, di una o più clausole non si estende alle altre, che conservano piena validità ed efficacia.

25.4 Qualsiasi modifica o integrazione del contratto, salvo quanto previsto dall'art. 13, deve risultare da accordo scritto sottoscritto da entrambe le parti.

25.5 Le presenti CGC sostituiscono integralmente ogni precedente versione delle Condizioni Generali di Contratto Internet ONE per i clienti consumatori della linea GeekFiber Home.

Informativa Privacy ai sensi dell'art. 13 GDPR

La presente Informativa è resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) ed è rivolta al Cliente consumatore i cui dati personali sono trattati da Internet ONE nell'ambito del rapporto contrattuale. Costituisce parte integrante del contratto (art. 24.1 CGC).

Titolare del trattamento. Internet ONE S.r.l., sede legale in Via Piemonte 95, 21100 Varese (VA), Italia. P.IVA IT02286170127. Contatti privacy: email `privacy@internetone.it`, PEC `internetone@pec.it`, posta a Internet ONE S.r.l. — c.a. Privacy — Via Piemonte 95, 21100 Varese. Responsabile della protezione dei dati (DPO): Aldo Trentini, `aldo@internetone.it`.

Quali dati trattiamo. Per l'erogazione del Servizio: *dati anagrafici e di contatto* (nome, cognome, codice fiscale, data e luogo di nascita, indirizzo, telefono, email); *dati del documento d'identità* (per gli obblighi di identificazione ex artt. 55 e 96 D.Lgs. 259/2003); *dati di pagamento* (coordinate bancarie per SDD; i dati delle carte di credito sono trattati direttamente da Stripe/Nexi e non sono raccolti da Internet ONE); *dati tecnici e di traffico* (IP statico assegnato, log di connessione PPPoE/IPoE, dati di traffico aggregati, dati delle chiamate VoIP ove attivo); *dati di geolocalizzazione* (indirizzo di installazione, anche per CLI verso numeri di emergenza); *comunicazioni con il Servizio Clienti* (registrate per tracciabilità e qualità).

Finalità e basi giuridiche.

- *Esecuzione del contratto* (fornitura del Servizio, tecnica, fatturazione, assistenza) — art. 6.1.b GDPR.
- *Adempimenti di legge* (obblighi fiscali, contabili, antiriciclaggio, conservazione dati di traffico ex art. 132 D.Lgs. 196/2003 e D.Lgs. 109/2008) — art. 6.1.c GDPR.
- *Sicurezza della rete* (prevenzione di abusi, frodi, attacchi alla rete AS5398) — art. 6.1.f GDPR (legittimo interesse).
- *Difesa in giudizio* — art. 6.1.f GDPR (legittimo interesse).
- *Marketing diretto* — art. 6.1.a GDPR (consenso, revocabile in ogni momento).
- *Inserimento elenchi telefonici* — art. 6.1.a GDPR (consenso espresso, ex Provv. Garante 36/2013).

Periodi di conservazione.

- Dati contrattuali e di fatturazione: durata del contratto + 10 anni successivi (art. 2220 c.c.).
- Dati di traffico telefonico VoIP: 24 mesi (art. 132 D.Lgs. 196/2003).
- Dati di traffico Internet (log di connessione): 12 mesi (art. 132 D.Lgs. 196/2003); 72 mesi solo per i reati gravi indicati dall'art. 24 L. 167/2017, nei limiti della giurisprudenza della Corte di giustizia UE.
- Documento d'identità: durata del contratto + 10 anni.
- Marketing: fino a revoca o, in mancanza, max 24 mesi dall'ultima interazione.
- Comunicazioni con Servizio Clienti: 5 anni dall'interazione.

Decorsi i termini, i dati vengono cancellati o resi definitivamente anonimi.

Destinatari. I dati sono accessibili al personale autorizzato di Internet ONE, debitamente istruito, e possono essere comunicati, in qualità di Responsabili del trattamento o autonomi titolari, esclusivamente per le finalità sopra indicate, a: operatori wholesale di accesso (Open Fiber, FiberCop, Fastweb, Vodafone); operatori migratori per la portabilità VoIP; provider di pagamento (banche, Stripe, Nexi); fornitori IT, posta elettronica, hosting, cloud, CRM; consulenti contabili, fiscali e legali; autorità giudiziarie e di pubblica sicurezza, su richiesta legittima. L'elenco aggiornato dei Responsabili è disponibile scrivendo a `privacy@internetone.it`.

Trasferimenti extra-UE. I dati sono trattati prevalentemente nell'UE. Eventuali trasferimenti extra-UE avvengono solo verso paesi adeguati (decisione di adeguatezza della Commissione) o sulla base di Clausole Contrattuali Standard, con misure aggiuntive ove necessarie ai sensi della giurisprudenza Schrems II.

I tuoi diritti. Puoi esercitare in qualsiasi momento, scrivendo a `privacy@internetone.it`: *accesso* (art. 15 GDPR); *rettifica* (art. 16); *cancellazione* (art. 17, ove non sussistano obblighi di legge); *limitazione* (art. 18); *portabilità* (art. 20); *opposizione* (art. 21, per marketing o legittimo interesse); *revoca del consenso* (art. 7.3, senza pregiudizio della liceità del trattamento precedente). Hai inoltre diritto di proporre **reclamo** al **Garante per la Protezione dei Dati Personali** (garanteprivacy.it) o all'autorità di controllo del proprio Stato di residenza.

Conferimento dei dati e processi decisionali automatizzati. Il conferimento dei dati anagrafici, di documento e di contatto è **necessario** per la conclusione e l'esecuzione del contratto: l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di erogare il Servizio. Il conferimento per finalità di marketing è facoltativo. Internet ONE **non utilizza processi decisionali interamente automatizzati**, ivi inclusa la profilazione, che producano effetti giuridici sul Cliente o che incidano significativamente sulla sua persona.