

1) Premessa

La Carta dei Servizi (di seguito denominata “CdS”), unitamente alla Proposta di Abbonamento, all’Offerta Commerciale e alle Condizioni Generali di Contratto Wish, rispondono all’esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli Operatori di Comunicazione che erogano servizi al Pubblico ed i Clienti. La CdS è stata redatta in linea con quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP, della Delibera 78/04/CSP, della Delibera 131/06/CSP dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto della Delibera del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, relativa ai principi sull’erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con il Cliente è disciplinato dal Contratto dallo stesso sottoscritto.

La CdS vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri Clienti, ma anche gli impegni che Wish Networks assume nei loro confronti.

Essa è disponibile presso i rivenditori Wish Networks, on-line sul sito www.wishnet.it unitamente alla Proposta di Abbonamento, alle Condizioni Generali di Contratto e all’informativa sulla privacy prevista dal D. Lgs. 196/2003 e inviata gratuitamente ai Clienti che la richiedono, presso i recapiti specificati al successivo punto 20 della CdS. Ai sensi della normativa vigente, i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi saranno comunicati periodicamente sul sito web della società

2) La Società ed il Contratto

Wish Networks (di seguito per brevità “Wish”) con sede in Carini, Piazza Stazione,60, attiva nel settore delle comunicazioni in qualità di operatore di rete, fornisce i Servizi descritti nell’Offerta Commerciale Wish.

Per Contratto si intende l’insieme della Proposta di Abbonamento relativa ai Servizi Wish, delle Condizioni generali di Contratto, della CdS e dell’Offerta Commerciale e ogni altro allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto.

3) I Servizi

Per **Servizi di Telecomunicazione** si intendono: servizi di navigazione internet, servizi di Virtual Private Network, servizi di Hosting e Housing.

Per **Servizi Aggiuntivi** si intendono i servizi Wish ulteriori rispetto ai Servizi minimi necessari per accedere alla Rete Wish, previsti nell’Offerta Commerciale.

4) Eguaglianza ed imparzialità del Trattamento

Wish fornisce i propri Servizi al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, ispirando i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi e la normativa di riferimento

5) Facilitazioni per anziani e categorie disagiate

Wish agli anziani ed agli appartenenti a categorie disagiate che evidenzino tale condizione al momento della sottoscrizione della Proposta di Abbonamento, garantisce tempi di attivazione del servizio particolarmente rapidi.

6) Continuità

Wish Networks si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, Wish si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell’interruzione e minimizzare il disagio arrecato al Cliente. I servizi Wish vengono alimentati tramite energia elettrica ed erogati attraverso la tecnologia WiFi standard 802.11a/b/g con velocità di accesso variabili fino ad un massimo di 54Mb/s. Wish si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze del Cliente, nonostante la complessità delle tecnologie non consenta sempre l’individuazione immediata delle eventuali criticità e delle possibili soluzioni.

In tale contesto Wish si impegna a minimizzare i possibili disagi per i Clienti garantendo, nel rispetto degli impegni aziendali, che l’attivazione dei servizi ed il ripristino degli stessi in caso di malfunzionamento, avverrà sempre nel più breve tempo possibile.

7) Partecipazione

Il Cliente ha diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte e suggerimenti presso i recapiti specificati al punto 20 della CdS. Wish si impegna ad esaminare con attenzione ogni reclamo/suggerimento al fine di migliorare ulteriormente il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi offerti.

8) Cortesia e trasparenza

Cortesia e trasparenza sono i principi che ispirano Wish nei rapporti con i propri Clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi e sull’azienda

9) Efficienza ed efficacia

Wish fornisce i propri servizi con efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi.

10) Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Wish si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura, utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile

11) Privacy

Wish in adempimento a quanto previsto dal D. Lgs. 101 del 2018 (c.d. “Codice Privacy”) consente ai propri utenti il diritto di accesso, rettifica e cancellazione delle informazioni che li riguardano, che potrà essere esercitato tramite specifica richiesta da inviarsi ai recapiti specificati nel punto 20) della CdS.

12) Carte e modalità di pagamento prepagato

Il Cliente avrà la facoltà di pagare i consumi in modalità prepagata e potrà effettuare consumi mediante l’utilizzo del Servizio fino alla misura corrispondente del Credito disponibile. Il Cliente potrà visualizzare il riepilogo delle transazioni effettuate ogni qualvolta si collegherà alla rete Wish. Un pop-up segnalerà lo stato del Suo abbonamento prepagato.

13) Fatturazione e modalità di pagamento

I corrispettivi periodici (importi mensili) saranno fatturati con cadenza bimestrale anticipata, salvo diversa periodicità prevista dal Contratto. La fattura verrà inviata all’utente con almeno 15 gg. di anticipo rispetto alla data di scadenza. Il Cliente, previa richiesta telefonica effettuata presso i recapiti specificati al punto 20 della CdS, potrà richiedere il dettaglio dei consumi in bolletta e la loro spiegazione. In caso di mancato pagamento, decorsi 15 giorni dal termine di scadenza indicato in fattura, il Cliente dovrà corrispondere a Wish, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua, in misura pari al tasso legale corrente, aumentato di 3 punti percentuali; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista alla Legge 7 Marzo 1996, n.108.

In alternativa a quanto sopra previsto, il Cliente avrà la facoltà di pagare i consumi in modalità prepagata mediante l’acquisto del traffico Prepagato secondo quanto previsto nell’Offerta Commerciale e nelle Condizioni Generali di Contratto

14) Depositi cauzionali

Eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni verranno restituiti automaticamente entro 60 giorni dalla data di cessazione del contratto, purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal contratto. Qualora tali importi fossero restituiti oltre 90 giorni dopo la data di cessazione del Contratto, tali depositi verranno restituiti maggiorati in misura equivalente a quella specificata al precedente punto 13).

15) Conclusione del contratto

Il Contratto in relazione ai servizi offerti da Wish si intende concluso nel momento dell’attivazione dei Servizi da parte di Wish medesima, a seguito della richiesta dell’utente. Il Contratto potrà essere concluso anche tramite accettazione scritta da parte di Wish. L’attivazione dei servizi dovrà comunque avvenire entro i tempi specificati al punto 18) della CdS.

16) Acquisto di Servizi Aggiuntivi

Il Cliente potrà integrare i Servizi acquisiti con l’acquisto di ulteriori Servizi tramite richiesta telefonica, mail e/o fax. Wish si impegna a verificare con il Cliente stesso la veridicità delle richieste pervenute tramite mail e/o fax.

17) Contenzioso tra utenti e operatori

Wish si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 173/07/CONS dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (conciliazioni presso Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie) e successive modifiche/integrazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti, promuovendo procedure di conciliazione anche elettroniche che coinvolgono le associazioni dei consumatori e gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

18) Tempo di attivazione dei Servizi di Telecomunicazioni

Wish si impegna ad attivare il servizio entro 30 giorni dall’esito positivo delle verifiche tecniche, che a loro volta avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di Wish della proposta di Abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Wish. Pertanto il tempo massimo per l’attivazione del servizio in caso di esito positivo delle verifiche tecniche sarà di 60 giorni che decorrono dalla ricezione da parte di Wish della Proposta di Abbonamento sottoscritta dall’utente.

Qualora si constati l’impossibilità di procedere all’attivazione o si verifichi un ritardo nell’attivazione del Servizio, imputabile al Cliente o a cause di forza maggiore, Wish si impegna a rendere note al Cliente tali cause e laddove possibile le tempistiche di risoluzione delle stesse. Il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 23) della CdS.

19) Tempi di risoluzione dei guasti tecnici dei Servizi di Telecomunicazioni

In presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria rete di Telecomunicazioni, Wish di impegna ad intervenire in prima istanza con modalità in remoto ed in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento, entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque Wish ripristinerà il servizio con la massima celerità. Nei casi di manutenzione programmata, che determini l’interruzione del Servizio, il Cliente sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo attraverso il sito www.wishnet.it. La stessa comunicazione di intervento sulla rete sarà inviata tramite mail all’indirizzo preferenziale comunicato all’atto della stipula del contratto. Qualora Wish non rispetti i suddetti termini di intervento, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 23) della CdS.

20) Servizio di assistenza Clienti – Recapiti per reclami e per l’attivazione dei Servizi Aggiuntivi

Wish Networks garantisce un servizio di assistenza sempre attivo, 7 giorni su 7, 24 ore su 24. Il Cliente può in qualsiasi momento richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi.

Il Servizio di Assistenza Clienti assicura la tracciabilità del reclamo attraverso l’assegnazione di un codice Cliente e si esplicita secondo due modalità:

1. modalità telefonica: attiva dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9 alle ore 18;
2. modalità mail: attiva 7 giorni su 7, 24 ore su 24.

Qualora il Cliente ritenga che Wish non abbia rispettato gli impegni assunti nella CdS e nel Contratto, potrà presentare un reclamo i forma scritta da inviarsi tramite Raccomandata A.R., fax e/o mail ai seguenti numeri / indirizzi:

Wish Networks – Servizio Clienti
Piazza Stazione, 60 – 90044 Carini (Pa)
Telefono: 0918668741
Fax: +39 0919865393
Mail: info@wishnet.it Pec: wishnet@pec.it

Wish si impegna a fornire al Cliente un riscontro entro 30gg. dalla data di ricevimento del reclamo. I suddetti punti di contatto valgono anche ai fini delle comunicazioni inerenti i Contratti.

21) Informazione ai Clienti e Condizioni Contrattuali

Wish assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, ivi comprese le modalità di rinnovo e di recesso. Le condizioni contrattuali sono formulate nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza nei confronti dei Clienti e sono pubblicate nella versione aggiornata del sito Web.

Apparecchiature

Alla scadenza del Contratto ed in ogni altro caso di sua cessazione, le Apparecchiature dovranno essere restituite a Wish perfettamente integre, al momento della disattivazione dei servizi da parte di Wish, salva l’ipotesi di acquisto da parte del Cliente, se consentita dal Contratto stesso. In caso di mancata restituzione della Apparecchiature entro 30 giorni dalla disattivazione dei Servizi, Wish avrà la facoltà di addebitare al Cliente una penale di importo pari al costo pagato dal Cliente al momento dell’attivazione del servizio.

Costi dei servizi

I costi dei Servizi vengono comunicati tramite l’Offerta Commerciale, allegato alle Condizioni Generali di Contratto, di cui la presente CdS ne costituisce parte integrante ed essenziale e può essere consultata presso i rivenditori Wish o sul sito www.wishnet.it

Modifiche delle condizioni contrattuali

Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra Wish Networks ed il Cliente sarà comunicata tramite fattura ed e-mail. Le modifiche delle Condizioni Generali di Contratto saranno efficaci solo dopo 30 giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. In quest’ultimo caso il Cliente avrà diritto di recedere senza alcuna penale a Suo carico, esprimendo tale volontà tramite Raccomandata A/R da inviarsi al Servizio Clienti di cui al punto 20), entro 30 giorni dalla data di variazione delle condizioni contrattuali. Passato tale termine l’eventuale rescissione del Contratto si concretizza come specificato nelle Condizioni Generali di Contratto.

22) Frodi

In caso di denuncia di frode avente oggetto l’uso indebito, da parte di terzi, del collegamento alla rete Wish, presentata dal Cliente alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviata, anche tramite fax al Servizio Clienti Wish indicato al punto 20) della CdS, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi fino alla definizione della controversia. Qualora Wish dimostri che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al Cliente.

23) Indennizzi

Nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai Servizi di Telecomunicazioni, il Cliente può richiedere a Wish un indennizzo pari a 5 euro per abbonamento residenziale, 10 euro in caso di abbonamento stipulato da professionisti e piccole aziende, 15 euro in caso di abbonamento stipulato da aziende, per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutte le tipologie di contratto. Nei casi in cui il ritardo superi i 10 giorni, l’indennizzo sarà pagato in una misura che

contemperi le richieste dell'abbonato con i limiti della risarcibilità del danno subito per colpa di Wish, così come disciplinato dalle Condizioni Generali di Contratto.

24) Standard di qualità dei Servizi di Comunicazioni

Wish considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati Wish adotta per i propri servizi gli indicatori previsti dalla Delibera n. 131/06/CSP, aggiornando tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti dati dai Clienti e delle verifiche periodiche effettuate.

ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera n. 131/06/CSP)		
Tempo di attivazione del servizio Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.		
Servizio W-ADSL Percentili del tempo di attivazione del servizio:	100%	15gg.
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga:		
	0%	(semestrale)
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Percentile 100% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		
	0 ore	
Percentuali delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	100 %	
Tempi di risposta alle chiamate ai Servizi di Assistenza Clienti dell'operatore per accesso ad Internet a banda larga entro 60 secondi il 100 % delle chiamate		
Addebiti contestati La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:		
	0%	(semestrale)

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER L'OFFERTA WISH NETWORKS

Articolo 1 – Definizioni

Ai fini del presente Contratto i termini successivamente indicati, ove riportati con lettera maiuscola, avranno il seguente significato, con la precisazione che i termini definiti al singolare si intendono riferiti anche al plurale e viceversa.

“**Condizioni Generali**”: le presenti condizioni contrattuali che disciplinano l'offerta dei servizi Wish. Le Condizioni Generali disciplinano esclusivamente i servizi richiesti dal Cliente sia in fase di sottoscrizione del Contratto, che successivamente attraverso i canali preposti.

“**Apparato**”: indica l'apparato necessario al Cliente per usufruire dei Servizi tramite dei Terminali.

“**Carta dei Servizi**”: i diritti, gli obblighi ed i principi che informano i rapporti tra il Cliente e Wish. La Carta dei Servizi è reperibile sul sito www.wishnet.it. Essa costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

“**Credito**”: indica l'importo – espresso in quantità di Servizi – a disposizione del Cliente, utilizzabile per il consumo degli stessi Servizi; tale importo può essere incrementato attraverso le operazioni di Ricarica.

“**Casella di Posta Elettronica**”: la casella di posta elettronica di ciascun utente, qualora non specificamente espresso all'atto della sottoscrizione della Proposta di Abbonamento, presso cui verranno inviate da parte di Wish le comunicazioni in forma elettronica relative al Contratto, commerciali e di servizio. Tali comunicazioni si intenderanno pervenute al destinatario nel momento in cui questi ha la possibilità di accedervi.

“**Cliente**”: la persona fisica che sottoscrive la Proposta di Abbonamento.

“**Contratto**”: la Proposta di Abbonamento ai Servizi Wish sottoscritta dal Cliente ed accettata da Wish. Le Condizioni Generali, la Carta dei Servizi, l'Offerta Commerciale così come richiamata nella Proposta di Abbonamento ed ogni altro allegato costituiscono parte integrante ed essenziale del Contratto con Wish.

“**Dispositivo di Accesso**”: indica il dispositivo di collegamento ed accesso alla rete Wish

“**Wish**”: Wish Networks s.r.l., società con sede a Carini (Pa), Piazza Stazione, 60, attiva nel settore delle telecomunicazioni che fornisce i Servizi Wish descritti nell'Offerta Commerciale Wish.

“**Kit di installazione**”: indica l'insieme delle istruzioni e dei dispositivi necessari all'installazione del dispositivo di accesso

“**Offerta Commerciale Wish**”: il documento predisposto da Wish e reso noto al Cliente, nonché le informazioni indicate sul sito www.wishnet.it ovvero comunicate con altre modalità telematiche, contenenti le caratteristiche tecniche del Servizio, i termini e le condizioni contrattuali ed economiche cui lo stesso viene prestato

“**Offerta Commerciale**”: l'Offerta Commerciale Wish

“**Password**”: il codice personale comunicato al Cliente, che consente a questi di avere accesso a taluni contenuti dell'Offerta Commerciale.

“**Procedura di Attivazione**”: la particolare procedura telematica attraverso la quale il Cliente che ha sottoscritto le presenti Condizioni Generali può richiedere a Wish l'erogazione di servizi aggiuntivi rispetto a quanto indicato nella Proposta di Abbonamento.

“**Rete Wish**”: la rete di telecomunicazioni di Wish attraverso la quale sono erogati i Servizi

“**Servizi W-ADSL**”: i servizi di telecomunicazione prestati da Wish in tecnologia WiFi/HyperLAN con velocità di accesso massima superiore a quella ottenibile in tecnologia ADSL, come descritti nelle Offerte Commerciali Wish e selezionati nella Proposta di Abbonamento

“**Servizi Wish**”: l'insieme dei Servizi di telecomunicazioni prestati da Wish come descritti nelle Offerte Commerciali Wish rese note da Wish e selezionati nella Proposta di Abbonamento.

“**Servizi**”: l'insieme dei Servizi Wish

“**Servizi Aggiuntivi**”: i Servizi Wish ulteriori rispetto ai Servizi minimi necessari per accedere alla rete Wish previsti nell'Offerta Commerciale.

“**Terminali**”: le apparecchiature terminali (telefoni, computer, etc.) connesse alla Rete Wish, utilizzati dal Cliente per usufruire dei Servizi.

“**Terzi fornitori di contenuti**”: soggetti autonomi ed indipendenti da Wish, che in base ad accordi espressi con Wish forniscono i propri servizi, tramite Wish o anche con rapporti diretti con il Cliente.

“**Uso pubblico**”: l'utilizzo dei Servizi in luoghi pubblici quali, a titolo meramente esemplificativo, bar, ristoranti etc.

Articolo 2 – Oggetto

Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto tra il Cliente e Wish in ordine alla fornitura dei Servizi di cui alla Proposta di Abbonamento ed alla relativa Offerta Commerciale. I Servizi saranno forniti da Wish previa stipulazione del Contratto con il Cliente secondo i termini e le modalità di cui al successivo art. 3.

Il Cliente prende atto che l'attivazione del Servizio W-ADSL non è, in base alla vigente normativa, subordinata all'interruzione del rapporto contrattuale con l'operatore di accesso alla rete fissa. Pertanto Wish **non** invierà ad alcun operatore nessuna comunicazione di recesso relativa a precedenti servizi sottoscritti dal Cliente, anche qualora lo scopo di tali servizi fosse coincidente con quello relativo al Servizio W-ADSL.

Il Cliente prende atto che l'accesso al Servizio W-ADSL verrà reso nei limiti e con le restrizioni di cui all'Offerta Commerciale.

Per avere accesso ai Servizi il Cliente dovrà selezionare le Offerte Commerciali desiderate, presenti nella Proposta di Abbonamento, ovvero potrà avvalersi della Procedura di Attivazione e degli ulteriori canali preposti.

Articolo 3 – Conclusione del Contratto

- 3.1 Il Cliente potrà richiedere i Servizi tramite consegna della Proposta di Abbonamento, datata e sottoscritta, al funzionario di vendita incaricato da Wish ovvero, su richiesta di Wish, mediante il suo invio a Wish tramite raccomandata a/r o busta preaffrancata, ove disponibile, eventualmente anticipandola via fax ovvero tramite accesso al sito o altro canale preposto. Tale consegna, od invio varrà come proposta di conclusione del Contratto con la precisazione che tale proposta potrà essere revocata dal Cliente in forma scritta tramite raccomandata a/r finché il Contratto non sia concluso con le modalità di cui all'art. 3.2 che segue, e fatto salvo il diritto di Wish di ottenere il rimborso delle spese sostenute per aver intrapreso in buona fede le attività preparatorie necessarie all'esecuzione del Contratto prima di avere notizia della revoca.
- 3.2 Il Contratto si intenderà concluso nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Wish medesima, la quale si riserva la facoltà di comunicare l'avvenuta attivazione del Servizio al Cliente con le modalità che riterrà più opportune. Il Contratto si intenderà comunque concluso qualora il Cliente riceva l'accettazione scritta della Proposta di Abbonamento da parte di Wish. Resta inteso che la consegna del Kit di installazione e di eventuali Apparat non costituiscono conclusione del Contratto.
- 3.3 Wish potrà valutare di non concludere il Contratto nei seguenti casi:
- a. se il Cliente risulti essere stato inadempiente nei confronti di Wish in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
 - b. se il Cliente non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
 - c. se il Cliente non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste dal successivo articolo 21;
 - d. se il Cliente presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali;
 - e. se sussistano motivi tecnico-organizzativi e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione che impediscano od ostacolino in misura rilevante l'attivazione dei Servizi ovvero qualora dall'analisi di fattibilità tecnica emerga l'impossibilità di fornire il Servizio richiesto.
- 3.4 Wish si riserva di subordinare l'accettazione della Proposta di Abbonamento ad eventuali limitazioni dell'utilizzo dei Servizi e/o modalità di pagamento specifiche e, nel caso della Proposta di Abbonamento formulata dal Cliente che risulti inadempiente alle obbligazioni derivanti da altro contratto stipulato con Wish, al totale adempimento di queste ultime.
- 3.5 L'utilizzo da parte dei Clienti di Servizi Aggiuntivi Wish rispetto a quelli disciplinati dalle presenti Condizioni Generali comporta l'accettazione dei termini e delle condizioni relative ai servizi stessi, così come specificate nel sito www.wishnet.it e/o nell'Offerta Commerciale, nelle istruzioni tecniche di utilizzo fornite e comunicate con altre modalità telematiche, condizioni tutte che costituiscono parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali.
- 3.6 Resta comunque inteso che l'utilizzo da parte dei Clienti di servizi ulteriori rispetto a quelli disciplinati dalle presenti Condizioni Generali prestati da terzi saranno esclusivamente regolati dalle condizioni e da termini contrattuali previsti dai suddetti terzi.

Articolo 4 – Fornitura dei Servizi

- 4.1 Wish fornirà al Cliente i Servizi specificati nella Proposta di Abbonamento alle condizioni previste dal Contratto previa verifica tecnica da parte di Wish in merito all'erogazione dei Servizi. Il Cliente prende atto che l'attivazione dei Servizi verrà effettuata esclusivamente o da un tecnico Wish o accreditato da Wish.
- 4.2 I Servizi saranno erogati secondo gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi, salvo quanto espressamente previsto dalle presenti Condizioni Generali che si considereranno in ogni caso prevalenti, se non peggiorative, nella disciplina del rapporto contrattuale tra Wish ed il Cliente.
- 4.3 Salvo le altre ipotesi di sospensione previste dalle presenti Condizioni Generali, Wish potrà sospendere in qualunque momento i Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso in caso di guasto alla rete o alle Apparecchiature; potrà altresì sospendere i Servizi in caso di interventi programmati di manutenzione, da comunicare al Cliente almeno 1 (uno) giorno prima della data fissata per l'intervento.
- 4.4 Il Cliente prende atto che le modalità di connessione alla Rete Wish potranno essere aggiornate da Wish stessa al fine di migliorare la qualità del Servizio Wish e/o consentire la fruizione dei Servizi, ove richiesti dal Cliente.
- 4.5 Il Cliente prende atto ed accetta che i Servizi forniti da Wish sono erogabili esclusivamente ai Clienti che siano connessi alla rete Wish dinamicamente attraverso autenticazione tramite Username e Password, o staticamente se in possesso dell'Apparato. Il Cliente si impegna ad utilizzare l'Apparato, nel rispetto delle Condizioni Generali e di tutte le eventuali e successive istruzioni fornite da Wish.

Articolo 5 – Predisposizione dei Dispositivi di Accesso e Apparat

- 5.1 Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto a Wish la fornitura dei Servizi W-ADSL, l'attivazione di tali servizi sarà preceduta da un'attività di predisposizione dei necessari Dispositivi di Accesso che potrà essere effettuata secondo la tipologia dell'offerta sottoscritta dal Cliente o in autonomia da parte dello stesso, seguendo le istruzioni indicate nella medesima offerta commerciale, ovvero da parte di Wish.
- 5.2 La predisposizione di cui al paragrafo 5.1 che precede è indispensabile per garantire la fruizione del Servizio W-ADSL, per garantire la corretta alimentazione dell'Apparato ed il corretto allineamento dello stesso per la fruizione del segnale WiFi/HyperLAN
- 5.3 Nel caso in cui il Cliente revochi la Proposta di Abbonamento nel momento in cui la procedura necessaria per l'attivazione del Servizio W-ADSL sia già in corso di lavorazione ed abbia comportato la predisposizione dei Dispositivi di Accesso, ai sensi dell'art. 3.1, pur non considerandosi concluso il Contratto, Wish potrà esercitare il diritto di ottenere il rimborso delle spese sostenute per aver intrapreso in buona fede le attività preparatorie necessarie all'esecuzione del Contratto prima di avere notizia della revoca.
- 5.4 Resta inteso che qualsiasi intervento tecnico relativo alla predisposizione, installazione, configurazione e funzionamento dei Servizi, nei casi di cui al presente articolo, ove non diversamente previsto, dovrà essere eseguito esclusivamente da personale autorizzato da Wish. Wish non si assume alcuna responsabilità per le manutenzioni, gli interventi, le manomissioni e per qualunque attività effettuata da personale non autorizzato da quest'ultima, nonché per eventuali malfunzionamenti da ciò derivanti.
- 5.5 L'attività di intervento tecnico consiste esclusivamente nelle attività strettamente necessarie per la predisposizione, installazione e configurazione degli Apparat forniti da Wish e per il funzionamento del Servizio.
- 5.6 L'intervento di assistenza tecnica non prevede alcuna attività di riparazione di guasti e/o deterioramenti di prese, impianti elettrici, né attività di predisposizione di nuovi cablaggi se non quelli strettamente necessari all'attivazione del Servizio, né interventi hardware sul Terminale del Cliente.

Articolo 6 – Attivazione dei Servizi, Dispositivi di Accesso e Apparecchiature

- 6.1 I Servizi saranno attivati da Wish entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Wish della Proposta di Abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Wish. Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del Servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni (sessanta) giorni che decorrono dalla ricezione da parte di Wish della Proposta di Abbonamento sottoscritta dal Cliente.

- 6.2 Wish si riserva la facoltà di modificare le caratteristiche e/o specifiche tecniche dell'Apparato necessario per la fruizione del Servizio.
- 6.3 Gli Apparat e i Dispositivi di Accesso forniti da Wish sono a titolo di comodato gratuito ai sensi degli articoli 1803 e seguenti del codice civile.
- 6.4 Le Apparecchiature fornite da Wish potranno essere utilizzate dal Cliente per fruire dei Servizi richiesti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e non potrà rimuoverle, sostituirle, manometterle in alcun modo, né cederle a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sulle Apparecchiature potranno essere effettuati unicamente previa autorizzazione di Wish ovvero da personale dalla stessa incaricato.
- 6.5 Wish si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso delle Apparecchiature da essa fornite e/o di sostituirle, in qualsiasi momento. Wish potrà altresì esigere in qualsiasi momento l'immediata restituzione delle Apparecchiature fornite, oltre al risarcimento del danno, nel caso di inadempimento del Cliente anche ad una sola delle obbligazioni nascenti dal Contratto, che abbia dato luogo alla risoluzione del Contratto stesso.
- 6.6 In caso di smarrimento, furto o manomissione delle Apparecchiature, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione a Wish, con qualunque mezzo. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a Wish entro 7 (sette) giorni a mezzo di fax o raccomandata con avviso di ricevimento, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.
- 6.7 Alla scadenza del Contratto ed in ogni altro caso di sua cessazione, le Apparecchiature dovranno essere restituite a Wish, perfettamente integre, al momento della disattivazione dei Servizi da parte di Wish, salva l'ipotesi di acquisto da parte del Cliente, se consentita dal Contratto stesso. In caso di mancata restituzione delle Apparecchiature entro 30 (trenta) giorni dalla disattivazione dei Servizi, Wish avrà la facoltà di addebitare al Cliente una penale il cui importo massimo sarà pari al costo di attivazione del Servizio al netto di eventuali agevolazioni, così come definito nell'Offerta Commerciale.
- 6.8 Resta inteso che le Apparecchiature e le relative specifiche tecniche sono suscettibili di modifica.
- 6.9 Eventuali lavori di muratura che dovessero rendersi necessari dovranno essere eseguiti a cura e spese del Cliente.

Articolo 7 – Richiesta di Variazione dei Servizi e delle Modalità di Pagamento

- 7.1 Il Cliente, fermo restando quanto previsto all'articolo 22, potrà richiedere variazioni relative ai Servizi ed alle modalità di pagamento con le forme e secondo le modalità previste dall'art.14, fermo restando che tali Servizi verranno resi da Wish alle condizioni precisate nell'Offerta Commerciale valida nel momento in cui viene effettuata la richiesta. Il Cliente potrà informarsi sugli eventuali costi relativi alle variazioni richieste, contattando il servizio clienti al numero 0918668741 oppure visitando il sito www.wishnet.it.
- 7.2 Wish si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se compatibili con i Servizi offerti, entro i necessari tempi tecnici, ferma restando la facoltà di non eseguire quanto richiesto, nei casi in cui ciò possa comportare danneggiamenti all'integrità della rete od al suo corretto funzionamento.
- 7.3 La richiesta di variazione dei Servizi potrà essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento dei Servizi.
- 7.4 In caso di variazione, Wish si riserva la facoltà di addebitare al Cliente per taluni Servizi, indicati all'interno dei canali preposti, un importo minimo corrispondente al canone mensile dovuto dal Cliente per il servizio stesso.
- 7.5 Entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, Wish comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi, che verranno addebitati nella successiva fattura, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione.
- 7.6 Il Cliente potrà variare il tipo di abbonamento sottoscritto, solo ed esclusivamente, a partire dal tredicesimo mese dalla data di attivazione.

Articolo 8 – Cambio tecnologia

- 8.1 Il Cliente che abbia sottoscritto i Servizi W-ADSL potrà richiedere a Wish, in alternativa, eventuali altre tipologie di connessione disponibili. Tale richiesta verrà inoltrata a Wish con le forme e secondo le modalità previste dall'art. 12.
- 8.2 In seguito alla richiesta di cui al paragrafo 8.1 che precede, Wish si riserva la facoltà di effettuare le necessarie verifiche tecniche e provvederà a dare comunicazione al Cliente sull'esito delle verifiche stesse. Qualora fossero positive, Wish informerà il Cliente sulle modalità e sui tempi stimati per l'attuazione del cambio di tecnologia.
- 8.3 Fermo restando quanto previsto ai paragrafi precedenti, Wish si riserva la facoltà di contattare essa stessa i Clienti al fine di informarli sulle possibilità e sulle modalità di cambio di tecnologia.
- 8.4 L'erogazione dei Servizi con la tecnologia richiesta dal Cliente o proposta da Wish potrà avvenire in un momento successivo alla ricezione da parte di Wish dell'accettazione scritta del Cliente delle relative condizioni.

Articolo 9 – Utilizzo dei Servizi

- 9.1 Il Cliente utilizzerà i Servizi e le Apparecchiature in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso eventualmente impartite da Wish. Qualora il Cliente violi l'obbligo di cui al presente articolo, Wish potrà, senza preavviso, sospendere la fornitura dei Servizi.
- 9.2 Per la fruizione dei Servizi saranno impiegate Apparecchiature conformi agli standard internazionali, in perfetto stato di funzionamento e tali da non arrecare disturbi ai Servizi o pregiudizio a terzi.
- 9.3 Qualora le Apparecchiature, od alcune di esse, presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o disturbare i Servizi, o creino rischi per l'incolumità fisica di persone, Wish potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando l'Apparecchiatura difettosa sia disconnessa dal punto terminale di rete; in tal caso, Wish informerà immediatamente il Cliente della sospensione, specificando i motivi della stessa.
- 9.4 Il Cliente non potrà permettere a terzi l'utilizzo dei Servizi, anche parzialmente, né a pagamento né a titolo gratuito, né potrà rivenderli a terzi, senza espressa autorizzazione scritta da Wish.
- 9.5 Il Cliente assume ogni responsabilità, impegnandosi a tenere indenne Wish, ai sensi del paragrafo 11.4, da eventuali conseguenze pregiudizievoli: a) in ordine all'utilizzazione dei Servizi e delle Apparecchiature in modo difforme da quanto previsto ai paragrafi 9.1, 9.2 e 9.4; b) in caso di manomissioni o interventi sulle Apparecchiature effettuati dal Cliente ovvero da terzi non autorizzati da Wish; c) in ordine al contenuto ed alle modalità delle comunicazioni trasmesse attraverso i Servizi dal Cliente o da terzi che utilizzino i Servizi.
- 9.6 Il Cliente prende atto ed accetta che la scelta di alcune delle Offerte Commerciali potrà limitare l'accesso ad alcuni Servizi o l'utilizzo di alcuni Apparat. Tali limitazioni o restrizioni saranno indicate nella relativa Offerta Commerciale.
- 9.7 Il Cliente si impegna ad utilizzare i Servizi esclusivamente per uso domestico, ovvero l'uso che esclude la fruizione degli stessi in luoghi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, bar, alberghi, circoli, comunità ed altri luoghi pubblici. Resta in ogni caso inteso che i Servizi: (i) non potranno essere fruiti dal Cliente al di fuori del territorio nazionale, Città del Vaticano e Repubblica di San Marino, e (ii) non potranno essere utilizzati dal Cliente a fini commerciali o comunque a scopo di lucro.

Articolo 10 – Autorizzazione e Normativa di settore

- 10.1 Il Cliente prende atto che Wish fornisce i Servizi Wish sulla base di apposite autorizzazioni generali per la fornitura di reti e/o di servizi di comunicazione elettronica ai sensi dell'articolo 25 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 o di altro titolo autorizzatorio ad essa equivalente rilasciato in virtù della previgente normativa, nonché in conformità alla normativa italiana e comunitaria in materia di telecomunicazioni e che i servizi forniti da o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, utilizzate per mezzo dei Servizi, sono regolati dalle legislazioni

nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate. Tali normative potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione dei Servizi e particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione dei Servizi Wish stessi.

Articolo 11 – Responsabilità per i Servizi

- 11.1 Salvo quanto diversamente ed espressamente previsto nel Contratto e, ferme restando le norme imperative di legge, resta inteso che ciascuna Parte sarà responsabile del danno cagionato all'altra a causa dell'inadempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto, limitatamente al danno emergente; resta perciò esclusa la responsabilità per i danni indiretti, quali lucro cessante e cioè perdite di ricavi e/o di profitto e/o di opportunità commerciali e/o di affari nonché danni per lesione all'immagine e/o alla reputazione commerciale. Fermo restando quanto sopra, le Parti convengono che Wish non sarà in alcun caso tenuta a risarcire danni per importi superiori al corrispettivo annuale relativo al Servizio che ha dato origine al danno, salve le previsioni inderogabili di legge.
- 11.2 In ogni caso, Wish non sarà responsabile dei danni derivanti al Cliente od a terzi in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi, o malfunzionamenti dei Servizi dovuti a fatto del Cliente o di terzi o dipendenti da caso fortuito o eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici nel momento di passaggio dalla rete di altro operatore di telecomunicazioni alla Rete Wish. Pertanto, a titolo meramente esemplificativo, Wish non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi sul Servizio effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Wish, da malfunzionamento, indoneità o assenza di omologazione dei Terminali utilizzati dal Cliente, da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica), da attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che imbibessero l'erogazione dei Servizi o la sospensione o revoca della licenza, da cessazione dell'attività o fallimento dei concessionari o di altri operatori anche pubblici necessari per effettuare i Servizi.
- 11.3 Wish non sarà responsabile nel caso in cui caratteristiche tecniche, sospensioni, interruzioni o malfunzionamenti del Servizio Wish imputabili ad altro gestore impediscano o degradino la continuità e la qualità dei Servizi.
- 11.4 Il Cliente si impegna a tenere indenne Wish da ogni perdita, costo od onere derivante da azioni, pretese od eccezioni fatte valere da terzi nei loro confronti, in dipendenza od in connessione di inadempimenti del Cliente alle obbligazioni del Contratto, o comunque di atti che ricadono sotto la responsabilità del Cliente.

Articolo 12 – Servizio Clienti Wish - Comunicazioni Wish – Customer Care

- 12.1 Wish mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, contattabile al numero 0918668741, al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi Wish.
- 12.2 Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata a/r, e-mail o via fax. In caso di raccomandata a/r o e-mail, la ricezione è comprovata rispettivamente dalla ricevuta di ritorno o di trasmissione. Le comunicazioni inviate a mezzo fax si presumono ricevute il giorno lavorativo successivo a quello di invio; il rapporto di trasmissione del fax è prova della spedizione e della data di invio.
- 12.3 Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente a Wish dovranno pervenire a: Wish Networks s.r.l. Servizio Clienti, Piazza Stazione, 60 - Carini (Pa). Salva diversa indicazione, dette comunicazioni potranno essere effettuate anche via e-mail al seguente indirizzo: info@wishnet.it, o tramite fax al numero 091.9865393.
- 12.4 Per maggiori informazioni di natura tecnico - informatica, a titolo esemplificativo informazioni sulla configurazione della casella di posta Wish su generici clienti di posta, configurazione schede di rete, Wish si riserva la facoltà di comunicare mediante i propri canali preposti un nuovo numero di assistenza, indicando altresì gli eventuali costi di accesso.

Articolo 13 – Dati personali del Cliente - Elenco Abbonati - Comunicazioni al Cliente

- 13.1 Al fine di consentire l'erogazione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire a Wish i propri dati identificativi anche attraverso una copia del documento di riconoscimento, un numero telefonico di riferimento per eventuali contatti da parte di Wish, nonché l'indirizzo e-mail, se disponibile. Qualunque variazione di tali dati dovrà essere comunicata tempestivamente dal Cliente a Wish con le modalità previste dall'art. 12.
- 13.2 I dati forniti dal Cliente saranno trattati in conformità alla normativa vigente in materia di riservatezza dei dati personali D.Lgs 196/2003 s.m.i. e di tutela della vita privata nel settore delle telecomunicazioni.
- 13.3 Tutte le comunicazioni inviate da Wish all'ultimo indirizzo, o recapito telefonico, o recapito di posta elettronica, indicato nella Proposta o reso noto a Wish successivamente si representeranno da questi conosciute. Qualora il Cliente abbia indicato un indirizzo per la spedizione della fattura diverso da quello di residenza, tutte le comunicazioni si intenderanno validamente effettuate anche se compiute presso il primo indirizzo.

Articolo 14 – Corrispettivi - Fatturazioni – Pagamenti Servizi Wish: Addebito in Conto Wish

- 14.1 Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo dei Servizi sarà effettuato dal Cliente entro il termine indicato nella relativa fattura. Salvo diversa periodicità prevista dal Contratto. Le fatture saranno inviate al Cliente con cadenza bimestrale. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta. In ragione dei particolari investimenti che dovranno essere stanziati per l'attivazione di alcuni servizi accessori rispetto a quelli inizialmente rilasciati, Wish potrà richiedere al Cliente il pagamento anticipato di tali servizi accessori.
- 14.2 La fattura verrà inviata in formato cartaceo. In tal caso potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione. Wish, in alternativa rispetto all'invio della fattura cartacea, potrà inviare la fattura in formato elettronico. Il Cliente acconsente a tale invio con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali.
- 14.3 I corrispettivi periodici (Importi Mensili), saranno fatturati con cadenza bimestrale anticipata. Per gli altri eventuali corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio.
- 14.4 Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dal Cliente con i mezzi indicati nella Proposta di Abbonamento.
- 14.5 Nel caso di mancato pagamento decorsi 15 (quindici) giorni dal termine di scadenza indicato nella fattura, il Cliente dovrà corrispondere a Wish, senza necessità d'intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108.
- 14.6 Nel caso di mancato pagamento entro il termine di cui al paragrafo precedente, Wish avrà il diritto di sospendere o limitare i Servizi previa comunicazione al Cliente. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia. Nel caso in cui il Cliente sia abbonato a più servizi, Wish non sarà in alcuna maniera responsabile allorché dall'interruzione dei Servizi ne consegua l'impossibilità di avere accesso di altri servizi prestati da terzi che vengono fruiti attraverso i Servizi. Resta inteso che la sospensione non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante detto periodo.
- 14.7 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, Wish potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di legge.
- 14.8 Eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a Wish nelle forme e nei termini previsti dal paragrafo 27.1. In assenza di tempestivo reclamo le fatture si

- intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo, non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati.
- 14.9 La cessazione, a qualunque titolo, del Contratto non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati fino alla data della cessazione, comprensivi di eventuali ratei di contributi fissi relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di cessazione del Contratto, nonché di quanto eventualmente dovuto ai sensi dell'articolo 23 che segue.
- 14.10 Wish potrà cedere a terzi i diritti di credito vantati nei confronti del Cliente derivanti dal presente Contratto, senza che ciò possa in nessun caso comportare una diminuzione della tutela dei diritti i quest'ultimo.

Articolo 15 – Corrispettivi - Fatturazioni – Pagamenti Servizi Wish: Pagamenti in modalità prepagata

- 15.1 In alternativa a quanto previsto dall'articolo precedente, il Cliente avrà la facoltà di pagare i consumi in modalità prepagata mediante l'acquisto delle ore di navigazione, secondo quanto previsto nell'Offerta Commerciale ed in conformità alle modalità ed ai termini ed alle condizioni qui di seguito specificate.
- 15.2 Il Cliente potrà effettuare consumi mediante l'utilizzo del Servizio fino alla misura corrispondente del Credito disponibile. Il Cliente prende atto che una volta esaurito tale Credito i consumi non potranno più essere effettuati.
- 15.3 Il Cliente potrà incrementare il proprio Credito mediante l'acquisto di ulteriore Credito secondo gli strumenti di incremento del Credito che Wish renderà via via disponibili. Il valore temporale della Ricarica si sommerà, al momento della Ricarica stessa, al Credito precedentemente a disposizione del Cliente, fatti salvi i limiti qui di seguito determinati.
- 15.4 In caso di cessazione del Contratto o di cambio di modalità di pagamento dei Servizi, l'eventuale Credito residuo del Cliente, potrà essere utilizzato dal Cliente stesso per fruire di Servizi relativi ad un nuovo Contratto o per il medesimo Contratto con differente modalità di pagamento o, in alternativa, da un soggetto terzo indicato dal Cliente in possesso di abbonamento Wish.
- 15.5 Il Cliente dovrà esercitare una delle suddette facoltà entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del Contratto o dagli altri eventi sopra menzionati mediante comunicazione da inviare a Wish con lettera raccomandata A/R al fine di usufruire in via automatizzata del trasferimento del credito residuo.

Articolo 16 – Traffico Anomalo

- 16.1 Nel caso in cui siano rilevati: a) consumi anomali (in termini di minuti di connessione), limitatamente agli abbonamenti che prevedono tariffazione a consumo dell'accesso ad internet, Wish si riserva la facoltà di inviare una fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente, previo avviso telefonico, in tutto o in parte i Servizi e/o di recedere con effetto immediato dal Contratto.
- 16.2 In caso di sospensione disposta ai sensi del paragrafo precedente, i Servizi saranno riattivati non appena il Cliente avrà pagato il corrispettivo per il traffico rilevato ed avrà prestato idonee garanzie al riguardo.

Articolo 17 – Modifiche delle Condizioni Generali di Contratto

- 17.1 Wish potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, ovvero per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili al Contratto, che dovranno essere specificatamente comunicate al Cliente. Si specifica altresì che ad ogni variazione contrattuale sottoscritta mediante apposito modulo, verrà applicato un vincolo di 12 mesi. Il recesso anticipato, comporterà una penale di 90€.
- 17.2 Le modifiche di cui al paragrafo precedente che determinino un miglioramento e/o un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi Aggiuntivi e/o dai Servizi oggetto della modifica, con effetto immediato, mediante lettera raccomandata A/R da inviarsi all'indirizzo di cui all'articolo 12.3. In mancanza di tempestivo recesso, le modifiche si intenderanno definitivamente accettate dal Cliente.

Articolo 18 – Durata del Contratto Wish – Recesso

- 18.1 Il Contratto Wish avrà efficacia dalla data della sua conclusione, così come individuata al precedente articolo 3, e sarà della durata minima di 24 mesi con tacito rinnovo. Il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto Wish mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo di lettera raccomandata A/R con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Nel caso in cui il recesso avvenga prima dei 24 mesi previsti, si dovrà versare a Wish la somma di 90€. Resta inteso che la disattivazione dei Servizi da parte di Wish avverrà entro 30 giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici.
- 18.2 Fermo restando quanto sopra previsto qualora il Contratto Wish sia stato stipulato fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita Wish e mediante consegna a quest'ultimo della Proposta di Abbonamento sottoscritta dal Cliente, secondo quanto disposto dall'art. 1 del D.Lgs. 15 gennaio 1992, n. 50, e qualora il Contratto sia stato stipulato a distanza mediante invio a Wish della Proposta di Abbonamento, ai sensi di quanto disposto dal D.Lgs. 22 maggio 1999, n. 185, il Cliente potrà altresì recedere dandone comunicazione a Wish mediante lettera raccomandata a/r entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, ai sensi degli art. 4 e seguenti del D.Lgs. 50/92 o secondo le modalità e nei limiti previsti dall'art. 5 del D.Lgs. 185/99. Resta comunque salvo il diritto di Wish di addebitare i corrispettivi per l'attivazione dei Servizi, per l'utilizzo degli stessi, per i costi direttamente sostenuti e le relative tasse ed imposte. La comunicazione di recesso può essere inviata, in entrambi i casi sopra previsti entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex o fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata a/r entro le 48 ore successive.
- 18.3 Il Cliente prende atto ed accetta che il recesso dal Contratto con Wish comporterà la cessazione di ogni e qualsivoglia rapporto contrattuale esistente relativamente ai Servizi erogati dalla società nei confronti della quale è stato esercitato il recesso. Qualora il Cliente intendesse disattivare solo alcuni dei Servizi indicati in Proposta di Abbonamento o selezionati attraverso la Procedura di Attivazione dovrà effettuare una "Richiesta di Variazione dei Servizi" ai sensi e con le forme del precedente articolo 7. In tali casi il Contratto, ove tecnicamente possibile, resterà valido ed efficace per i restanti Servizi.
- 18.4 Ogni comunicazione del Cliente relativa all'esercizio della facoltà di recesso andrà inviata all'indirizzo di cui all'art. 12 e secondo le modalità ivi indicate.

Articolo 19 – Risoluzione del Contratto e Condizione Risolutiva

- 19.1 Impregiudicata ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dal Contratto o dalla legge, Wish potrà risolvere il Contratto: a) nel caso in cui il Cliente sia sottoposto a procedura fallimentare o ad altra procedura concorsuale; b) nel caso in cui la prestazione dei Servizi sia sospesa a causa del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente, Wish, trascorsi 15 (quindici) giorni dalla suddetta sospensione, si riserva la facoltà di risolvere immediatamente il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, restando in ogni caso salvo il diritto alla riscossione dei corrispettivi dovuti dal Cliente ed il risarcimento del maggior danno.

Articolo 20 – Impossibilità sopravvenuta

- 20.1 Il Contratto si intende risolto di diritto ai sensi dell'art. 1463 c.c. qualora sopravvengano successivamente alla conclusione motivi tecnico-organizzativi non dipendenti dalla volontà di Wish che rendano impossibile l'esecuzione della prestazione dovuta ovvero l'attivazione e/o l'erogazione dei Servizi. Wish provvederà a fornire specifica indicazione e comunicazione al Cliente. A titolo meramente esemplificativo, le Parti convengono che sarà riconosciuto come un evento di impossibilità sopravvenuta il caso di rifiuto o impossibilità di attivazione del servizio W-ADSL qualora il Cliente abiti in una zona non coperta dal Servizio o raggiunta con un livello di segnale tale da non consentire l'attivazione del Servizio secondo gli standard qualitativi di Wish.

Articolo 21 – Diritti di proprietà intellettuale e/o industriale

- 21.1 I Servizi saranno utilizzati dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Wish e/o di terzi.
- 21.2 Wish è titolare esclusiva e/o dispone del software, della relativa documentazione e di ogni altra informazione e/o dato ("Materiale"), forniti al Cliente in esecuzione del Contratto. Il Cliente non è autorizzato alla riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione al pubblico, né alla distribuzione e/o ritrasmissione, con qualunque mezzo, del Materiale, se non nei limiti di quanto eventualmente necessario per usufruire dei Servizi, con espresso divieto di sua cessione a terzi a qualunque titolo e di qualunque altra forma di sfruttamento economico.
- 21.3 Qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione ("Contenuti"), che formi oggetto di diritti d'autore o di diritti connessi o comunque di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di Wish e che sia messa a disposizione del Cliente potrà essere utilizzata dal Cliente unicamente per la fruizione dei Servizi per i quali ha sottoscritto il Contratto. E' vietata la riproduzione, diffusione, pubblicazione, e qualunque altra forma di sfruttamento economico dei Contenuti di titolarità di Wish o di cui Wish sia licenziataria.
- 21.4 Qualunque Contenuto che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di terzi, e che sia messo a disposizione del Cliente a mezzo dei Servizi Wish, sarà utilizzato dal Cliente nel rispetto di tali diritti. Il Cliente assume ogni responsabilità per il caso in cui la sua condotta violi i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, e si impegna a manlevare e tenere indenne Wish da qualunque conseguenza pregiudizievole, secondo quanto previsto dall'art. 11.4.

Articolo 22 – Reclami

- 22.1 Eventuali reclami dovranno essere inoltrati dal Cliente a Wish, in ragione del Servizio per il quale si inoltra il reclamo, per iscritto tramite raccomandata a/r, fax ed e-mail agli indirizzi indicati nel precedente articolo 12. Wish esaminerà il reclamo e fornirà un riscontro al Cliente entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del medesimo.
- 22.2 I reclami in merito agli importi fatturati potranno essere inoltrati con ogni mezzo e dovranno comunque essere confermati tramite raccomandata a/r entro 15 (quindici) giorni dalla data di scadenza della fattura. Wish esaminerà il reclamo e fornirà un riscontro al Cliente entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della conferma scritta del reclamo. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Wish, entro detto termine, informerà il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

Articolo 23 – Conciliazioni delle Controversie

- 23.1 Ai sensi dell'art. 1, comma 11, della Legge 249/97, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che dovessero insorgere tra il Cliente e Wish le parti prima di agire in sede giurisdizionale, si obbligano ad esperire tentativo di conciliazione previsto dalla normativa vigente.

Articolo 24 – Legge applicabile - Foro competente

- 24.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.
- 24.2 Qualora il Cliente fosse un soggetto diverso dal consumatore inteso come persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, come definito dall'art. 1469-bis del c.c. per ogni e qualsiasi controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione del Contratto, le Parti convengono reciprocamente la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di Palermo, con esplicita esclusione di ogni altro Foro. Diversamente, qualora il Cliente fosse un consumatore, come sopra definito, il Foro competente in via esclusiva sarà quello del luogo di residenza o di domicilio elettivo del consumatore stesso.

Articolo 25 – Disposizioni varie

- 25.1 Salvo quanto diversamente previsto nelle presenti Condizioni Generali, ogni modifica e/o integrazione del Contratto dovrà essere effettuata per iscritto. Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 c.c., presta sin d'ora il proprio consenso affinché Wish possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi. Wish ha facoltà di commettere a terzi la realizzazione delle opere e dei servizi necessari per l'esecuzione del presente Contratto, ferma restando la sua responsabilità diretta nei confronti del Cliente. Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a Wish la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. A tal fine, il Cliente si impegna a far accedere agli immobili di sua proprietà il personale autorizzato da Wish perché siano effettuati i necessari interventi tecnici sulla rete e sulle Apparecchiature.

Articolo 26 – Velocità di accesso alla Rete Wish - tecnologia W-ADSL

- 26.1 Il Cliente, che usufruisce dei Servizi tramite tecnologia W-ADSL, prende atto che la velocità di accesso alla Rete Wish indicata nell'Offerta Commerciale è subordinata ad una preventiva verifica tecnica da parte di Wish, che valuterà le funzionalità dell'impianto fornito sulla base del livello di segnale migliore ottenibile sul sito del Cliente. Wish si impegna a garantire il massimo sfruttamento della condizioni di connettività in modo tale da garantire al Cliente la massima velocità di accesso possibile alla rete Wish.

Articolo 27 – Servizio Internet

- 27.1 L'accesso alla rete Internet è consentito al Cliente, via cavo e via wireless (senza cavo), secondo quanto meglio descritto nell'Offerta Commerciale Wish. Wish si riserva la facoltà di assegnare un codice di identificazione del Cliente e una parola chiave di seguito Password.
- 27.2 Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge e/o da altre previsioni del Contratto, il Cliente si impegna a:
- astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione attraverso il Servizio informazioni, dati e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, blasfemi o contrari all'ordine pubblico o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti, inviare virus o trasmettere messaggi pubblicitari, lettere a catena o "spam";
 - non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio Internet diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi;
 - non violare la segretezza della e-mail indirizzata o destinata a soggetti terzi;
 - mantenere segrete la Password ed il codice di identificazione del Cliente, impedendo che queste vengano utilizzate impropriamente, indebitamente, o senza sua autorizzazione, e rimanendo comunque responsabile per ogni uso siffatto delle stesse. Il Cliente si impegna altresì a comunicare prontamente a Wish lo smarrimento, il furto o la perdita della propria Password e/o del proprio codice di identificazione.
- 27.3 Il Cliente è consapevole ed accetta che, in caso di mancato rispetto di quanto previsto al presente articolo e fatti salvi ulteriori eventuali diritti di Wish, Wish avrà la facoltà di sospendere o interrompere in via definitiva il Servizio, ovvero di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.
- 27.4 Nel caso di accesso ad Internet per mezzo degli Apparetti wireless, il Cliente è consapevole ed accetta che:
- il campo di copertura dell'Apparato e la velocità di accesso dipendono anche dall'ambiente in cui si utilizza l'Apparato stesso;
 - a norma delle istruzioni fornite da Wish, è possibile configurare il proprio Apparato wireless in modo tale da evitare l'utilizzo improprio dello stesso da parte di terzi utilizzatori. Qualora il Cliente non adotti le suddette cautele, Wish non sarà ritenuta responsabile di eventuali accessi non desiderati.
- 27.5 Wish non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per i danni derivanti dalla mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet, a meno che tale evento non dipenda da dolo o colpa grave di Wish stessa.

Articolo 28 – Servizio di Mail

- 28.1 Il Servizio di Mail consiste nella messa a disposizione, da parte di Wish, di caselle di posta elettronica richieste dal Cliente, in conformità ai limiti previsti nell'Offerta Commerciale Wish.
- 28.2 Le caselle di posta elettronica sono ospitate su apparati di proprietà di Wish. Il Cliente accede alle caselle tramite Web o client di posta elettronica giudicati compatibili.
- 28.3 Il Cliente utilizzerà le caselle di posta elettronica a norma delle istruzioni comunicate da Wish.
- 28.4 Wish non si assume alcuna responsabilità in merito all'utilizzo illecito o non corretto, da parte del Cliente, delle caselle di posta ed al contenuto dei messaggi inviati e ricevuti.
- 28.5 La casella di posta è strettamente collegata al Contratto al quale accede ed ha pari durata.
- 28.6 Qualora sia attivo il servizio di fatturazione via mail, l'ultima fattura rimessa a seguito della disattivazione dei servizi verrà inviata tramite posta ordinaria.

Articolo 29 – Accesso ai Contenuti Audio Video di terzi

- 29.1 Il Cliente può accedere ai Contenuti audio video forniti da terzi Fornitori di Contenuti tramite la sottoscrizione degli appositi accordi predisposti dai Fornitori di Contenuti. In ogni caso, Wish resta estranea al rapporto tra il Fornitore di Contenuti ed il Cliente e, pertanto, non risponderà in alcun modo delle prestazioni inerenti alla fornitura medesima. E' altresì esclusa la responsabilità di Wish per interruzioni, ritardi, difetti nella trasmissione dei Contenuti dipendenti da fatto imputabile al Fornitore di Contenuti. Wish non è titolare dei diritti sui Contenuti trasmessi dai Fornitori, e non assume alcuna responsabilità in ordine alle caratteristiche ed alla qualità degli stessi. Si evidenzia a tal fine che l'attivazione e la fruizione di contenuti offerti da Terzi tramite gli Apparati e la Rete di Wish solleva Wish da qualsiasi rapporto tra il Cliente e il Terzo fornitore di contenuti come specificato meglio nell'Offerta Commerciale sottoscritta.

Articolo 30 – Condizioni di noleggio degli Apparati

- 30.1 Il Cliente ha la facoltà di richiedere a Wish gli Apparati descritti nel Contratto che, salvo diversa indicazione nella Proposta di Abbonamento, verranno forniti da Wish al Cliente a titolo di noleggio alle condizioni qui di seguito riportate. Gli Apparati saranno consegnati al Cliente a cura di Wish, e potranno essere installati direttamente dal Cliente secondo il manuale d'uso.
- 30.2 Il Cliente che, avendo scelto al momento della sottoscrizione della Proposta di Abbonamento di ricevere un Apparato a noleggio, intenda successivamente sostituire tale Apparato con un diverso Apparato a noleggio, potrà richiederne la sostituzione in qualunque momento a Wish; tale sostituzione verrà effettuata da Wish, o da soggetto dalla stessa incaricato, dietro il pagamento in suo favore del relativo costo che verrà addebitato al Cliente nella successiva fattura. Il Cliente è tenuto ad utilizzare l'Apparato ricevuto in noleggio compatibilmente con le Offerte Commerciali in vigore e le istruzioni d'uso fornite, in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso eventualmente impartite da Wish. Il noleggio è strettamente collegato alla sussistenza del Contratto o del Servizio reso da Wish al quale accede. La cessazione del Contratto o del Servizio a cui l'Apparato si riferisce, qualunque ne sia la causa, determina perciò l'automatica cessazione del noleggio e l'obbligo di restituzione del relativo Apparato. In caso di mancata restituzione dell'Apparato entro 30 (trenta) giorni dalla disattivazione del Servizio o del Contratto, Wish avrà la facoltà di addebitare al Cliente una penale il cui importo massimo sarà pari al costo di attivazione al netto di qualsiasi promozione riportata nell'Offerta Commerciale.
- 30.3 I corrispettivi eventuali dovuti dal Cliente per il noleggio saranno pagati a Wish nei termini e con le modalità previste nel Contratto. Per tutto quanto qui non previsto, il noleggio è regolato dalle disposizioni sulla locazione di beni mobili di cui agli art. 1571 e seguenti del codice civile. Sia gli Apparati, sia le specifiche tecniche degli stessi, sono suscettibili di modifica. La consegna degli Apparati è subordinata all'effettiva disponibilità di Wish. La data di consegna sarà comunicata al Cliente ed è puramente indicativa; pertanto Wish non sarà responsabile per eventuali ritardi nella consegna e degli eventuali conseguenti danni. Gli Apparati forniti da Wish potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e non potrà rimuoverli, sostituirli, manometterli in alcun modo, né cederli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sugli Apparati potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da Wish. Il Cliente è responsabile in caso di smarrimento, furto o manomissione degli Apparati ed è in tali casi, altresì, tenuto a darne immediata comunicazione a Wish, con qualunque mezzo all'indirizzo di cui all'art. 12. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a Wish entro 7 (sette) giorni a mezzo di fax o raccomandata a/r, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.