



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER I SERVIZI EOLO

1. OGGETTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di EOLO SpA ("EOLO") del servizio di accesso ad internet denominato EOLO (il "Servizio"), descritto sul sito www.eolo.it.

Il Servizio è offerto e fornito da EOLO alle persone fisiche, alle aziende, agli studi professionali ed agli esercizi commerciali (il "Cliente"/i "Clienti"). EOLO eroga altresì il Servizio di telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol) descritto sul sito www.eolo.it e meglio disciplinato nell'Allegato "Opzione voce (EOLO Voce)" che forma parte integrante del presente contratto.

Per "Contratto" si intende l'accordo per la fornitura del Servizio stipulato tra EOLO e il Cliente, disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, dall'offerta commerciale da ogni altro eventuale allegato all'offerta, nonché dalle condizioni particolari di ogni eventuale successiva Proposta commerciale da parte di EOLO ed accettata dal Cliente. Il Contratto ha valore di offerta al pubblico da parte di EOLO.

Per "Servizio" si intende qualsiasi prestazione fornita da EOLO a seguito dell'avvenuta richiesta di attivazione di ciascun Servizio da parte del Cliente.

La descrizione e gli standard qualitativi dei servizi EOLO sono contenuti nel documento "Carta dei Servizi", disponibile presso la sede legale della Società e pubblicato sul sito www.eolo.it. Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e tariffe è consultabile sul sito www.eolo.it, nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

2. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Il Contratto, attivabile esclusivamente online, si intenderà concluso, e pertanto integralmente approvato da entrambe le Parti, nel momento in cui il Cliente, solo dopo aver preso visione del contratto medesimo, avendone compreso i diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni ivi riportate, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 e seg. c.c., confermerà la richiesta di acquisto del Servizio selezionato.

2.2 EOLO si riserva di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

- a) se il Cliente risultasse inadempiente nei confronti di EOLO anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
- b) se il Cliente non fornisse 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 risultasse iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, fosse sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
- d) se sussistessero motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione, che impediscano od ostacolino l'attivazione dei Servizi.
- e) se, in seguito ad una antecedente richiesta di acquisto avvenuta nei diciotto mesi precedenti, e non andata a buon fine per mancanza di copertura del servizio EOLO comprovata in fase di tentata installazione (cosiddetto "KO tecnico"), la stessa non sia stata ulteriormente integrata presso l'indirizzo di installazione richiesto.

2.3 Fermo restando il diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del D.lgs. 206/2005 e s.m.i. esercitabile dal consumatore entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla conclusione del contratto, senza l'applicazione dei costi pari ad euro 73,20 (settantatré/20) cui all'art.3.5 del contratto, ed il diritto per il medesimo di recedere in qualsiasi momento con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, EOLO attiverà il servizio con la tecnologia più avanzata disponibile. Al riguardo, solo se tecnicamente e non appena possibile, EOLO, previa comunicazione al cliente a mezzo posta elettronica, effettuerà l'aggiornamento alla migliore tecnologia disponibile e mediante un intervento tecnico gratuito.

2.4 Al fine di consentire ai tecnici autorizzati l'installazione e l'attivazione del Servizio, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione nonché a garantire il facile accesso al luogo di intervento anche laddove sia necessario il passaggio in parti condominiali comuni o in aree in proprietà di terzi.

Il Cliente si impegna inoltre a segnalare preventivamente al tecnico incaricato, il luogo ove l'antenna dovrebbe essere posizionata (a titolo esemplificativo e non esaustivo, balcone, tetto, piano del locale, etc.), fatta salva diversa valutazione da parte del tecnico incaricato durante il sopralluogo.

2.5 Contestualmente al buon esito dell'intervento, realizzato dal tecnico incaricato dell'installazione dell'antenna, necessaria per il funzionamento del Servizio, EOLO attiverà il Servizio richiesto. Ad avvenuta installazione ed attivazione, il collegamento ad Internet tramite il servizio EOLO avverrà per mezzo di un dispositivo collegato con un singolo cavo ethernet direttamente con l'antenna.

2.6 La tipologia di installazione, corrispondente al servizio prescelto, indicata nella scheda servizio, descritta e disponibile in fase di acquisto, può essere:

- **Standard:** attivazione entro 45 (quarantacinque) giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione del pagamento.
- **Premium:**
 - i) attivazione entro 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione del pagamento a mezzo carta di credito o bonifico bancario;
 - ii) attivazione entro 13 (tredici) giorni lavorativi dall'inserimento dell'ordine con pagamento a mezzo SDD (SEPA Direct Debit), salvo mancato buon fine del pagamento stesso.

I tempi di installazione del Servizio sono garantiti al 90% dei casi, fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a EOLO e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito od alla forza maggiore.

EOLO si riserva la facoltà, ove sia possibile, di procedere all'attivazione del servizio entro i primi 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto (giorni durante i quali, il cliente ha ancora la facoltà di esercitare il diritto di ripensamento di cui all'art.2.3).



Qualora il cliente, in seguito all'installazione degli apparati entro il termine di 14 (quattordici) giorni decida di esercitare il diritto di ripensamento fino al termine del quattordicesimo giorno, EOLO si impegna, diversamente da quanto indicato ai sensi dell'art 3.5 del presente contratto ed unicamente per tale fattispecie, a non addebitare al cliente alcun costo per la disinstallazione degli apparati successiva all'intervenuto ripensamento. Resta inteso che, selezionando la tipologia di installazione Premium di cui all'art. 2.6, da considerarsi quale esplicito assenso all'installazione entro il quattordicesimo giorno, sia in caso di successivo ripensamento entro 14 (quattordici) giorni, sia di recesso da parte del cliente, i costi di disattivazione del servizio pari ad euro 73,20 (settantatré/20) di cui all'art.3.5 verranno sempre applicati.

2.7 Il costo di listino dell'installazione standard e Premium è indicato nella tabella sottostante, salvo promozioni attive al momento della conclusione del contratto:

Servizio	Installazione standard (€)	Installazione Premium (€)
EOLO Casa	194,00 (IVA inclusa) a partire dal 05/09/2016, 151,90 (IVA inclusa) fino al 05/09/2016	305,00 (IVA inclusa)
EOLO Casa 0 Limiti	194,00 (IVA inclusa)	305,00 (IVA inclusa)
EOLO Casa Ultra	151,90 (IVA inclusa)	305,00 (IVA inclusa)
EOLO Professional	236,68 (IVA inclusa) a partire dal 05/09/2016, 151,90 (IVA inclusa) fino al 05/09/2016	305,00 (IVA inclusa)
EOLO Professional 0 Limiti	236,68 (IVA inclusa)	305,00 (IVA inclusa)
EOLO Professional Ultra	151,90 (IVA inclusa)	305,00 (IVA inclusa)
EOLO Ufficio	236,68 (IVA inclusa) a partire dal 26/07/2017 151,90 (IVA inclusa) fino al 26/07/2017	305,00 (IVA inclusa)
EOLO QuandoVuoi	194,00 (IVA inclusa)	305,00 (IVA inclusa)
EOLO QuandoVuoi pro	236,68 (IVA inclusa)	305,00 (IVA inclusa)

2.8 L'installazione standard comprende:

- installazione dell'antenna su supporto adeguato e preesistente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, palo per antenna, etc.);
- posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima pari a 20 (venti) metri;
- tempo di intervento massimo di 2 (due) ore lavorative (in caso di un solo tecnico impiegato) o di 1 (una) ora lavorativa (in caso di due o più tecnici impiegati);

L'installazione Premium comprende:

- installazione dell'antenna su supporto adeguato e preesistente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, palo per antenna, etc.);
- posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima pari a 40 (quaranta) metri;
- tempo di intervento massimo di 4 (quattro) ore lavorative (in caso di un solo tecnico impiegato) o di 2 (due) ore lavorative (in caso di due o più tecnici impiegati);
- palo fino a 3 (tre) metri o supporto a muro;
- piastre o zanche per fissaggio palo e tasselli.

In entrambi i casi, standard o Premium, qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto alla tipologia di installazione prevista o nell'ipotesi di espressa richiesta da parte del Cliente, gli stessi dovranno essere preventivamente comunicati al fine di consentire al Cliente medesimo di autorizzare espressamente eventuali oneri aggiuntivi a suo carico.

Qualora l'installazione richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte del tecnico incaricato, saranno ad esclusivo carico del Cliente i maggiori costi sopravvenuti.

Qualora autorizzati dal Cliente, gli oneri aggiuntivi resteranno ad esclusivo carico del Cliente il quale si impegna preventivamente a corrisponderli al tecnico incaricato ad avvenuta ultimazione dell'installazione.

Qualora la sede/abitazione del Cliente sia situata in "area speciale", facilmente individuabile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo le isole con meno di mille abitanti, zone di montagna disabitate, etc.) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo, etc.), il Cliente si impegna preventivamente a corrispondere al tecnico incaricato ogni onere derivante dall'esigenza di utilizzo del mezzo speciale eventualmente necessario per procedere all'installazione a regola d'arte, così come descritta nel presente articolo.

2.9 Le condizioni sopra elencate, restano valide anche per eventuali interventi di riparazione guasti che dovessero verificarsi nel corso della vigenza del Contratto nonché per le procedure di disinstallazione e ritiro dell'antenna a seguito della cessazione del Contratto.

2.10 Ad avvenuta installazione, il tecnico incaricato da EOLO rilascerà al Cliente copia del "rapporto tecnico di intervento".

2.11 Al momento dell'attivazione del Servizio, EOLO indicherà al Cliente le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio stesso.

2.12 In caso di impossibilità di attivazione del servizio EOLO, verificata direttamente dal tecnico autorizzato da EOLO in fase di installazione, quanto anticipato dal Cliente verrà totalmente rimborsato.



2.13 In caso di cessazione del rapporto contrattuale, il Cliente è tenuto a restituire l'impianto EOLO e i relativi accessori concessi da EOLO in comodato d'uso gratuito.

Il ritiro degli stessi avverrà a cura del tecnico incaricato da EOLO; in tal senso, EOLO contatterà il Cliente affinché lo stesso faciliti l'accesso al luogo di intervento ai fini della relativa disinstallazione.

Resta inteso che, nell'ipotesi in cui il Cliente, malgrado esplicita richiesta da parte di EOLO, non si rendesse disponibile a consentire il ritiro dei dispositivi in comodato d'uso, EOLO addebiterà al cliente il valore corrispondente.

3. DURATA DEL CONTRATTO – RECESSO

3.1 Il Contratto per l'erogazione del Servizio si intende a tempo indeterminato, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione.

In ossequio a quanto previsto dall'art. 5 comma 2 della Delibera Agcom 519/15/CONS, EOLO preavviserà il Cliente in ordine all'approssimarsi del termine dei primi 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione del servizio, e della facoltà allo stesso garantita di recedere dal contratto con il solo addebito di euro 54,90 (cinquantaquattro/90) IVA inclusa a titolo di commissioni a copertura dei costi di disinstallazione dell'impianto EOLO e relativi accessori, recupero del materiale, nonché ogni altro ulteriore importo derivante dal mancato rispetto delle condizioni promozionali eventualmente applicate al Servizio acquistato.

3.2 EOLO ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso od a mezzo di Posta Elettronica Certificata comunicata dal Cliente come infra specificato all'art. 9.1.

3.3 In caso di recesso da parte di EOLO, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo dovuto per tutto il periodo di fruizione del Servizio. Qualora il Cliente vanti un credito, eccedente rispetto all'effettivo periodo di fruizione del Servizio, terminato a seguito del recesso, EOLO, provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento del Servizio medesimo, mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione del Contratto.

3.4 In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - EOLO S.p.A. – Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di EOLO.

3.5 In caso di recesso da parte del Cliente, EOLO avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo pari a euro 73,20 (settantatré/20) IVA inclusa, quale compensazione dei costi che EOLO dovrà sostenere per la disattivazione del Servizio per il quale si è esercitato il recesso, nonché l'importo pari a 122,00 (centoventidue/00) IVA inclusa derivante dal mancato rispetto delle condizioni promozionali applicate all'installazione standard. EOLO provvederà ad ottenere dal Cliente ogni altro importo derivante dal mancato rispetto di eventuali condizioni promozionali di volta in volta applicate ai corrispettivi del Servizio prescelto al momento dell'acquisto.

4. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO

4.1 Il Servizio viene erogato da EOLO in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto. Al fine di evitare la saturazione della rete e di garantirne comunque l'integrità e la sicurezza, EOLO, nei limiti in cui sia necessario salvaguardare la rete a favore degli altri utenti, procede alla configurazione del Servizio e dei parametri di rete e può introdurre, dove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete. A tal fine potranno essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing).

Nell'ipotesi di servizi che prevedano l'uso di IP dinamico, qualora le condizioni tecniche al momento dell'utilizzo dei suddetti non consentano tale associazione, EOLO si riserva la facoltà di fornire IP dinamico di tipo privato (secondo RFC1918 e 6598) al fine di garantire prestazioni qualitative equivalenti.

4.2 Al fine di salvaguardare la rete nell'interesse di tutti gli utenti, EOLO, a mezzo raccomandata A/R/posta elettronica certificata, inviterà tutti coloro che utilizzino impropriamente la rete, a farne un utilizzo in linea con il profilo prescelto. Nell'ipotesi in cui, malgrado le ripetute segnalazioni di EOLO in ordine al riscontrato utilizzo improprio del servizio da parte del Cliente, EOLO si riserva di intervenire secondo le modalità più idonee alla situazione.

4.3 In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati e/o alla rete funzionali all'erogazione del Servizio di EOLO, dovuti a caso fortuito od a forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, EOLO avrà facoltà di sospendere il Servizio in ogni momento, in tutto o in parte, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a EOLO perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

4.4 Ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che "i servizi vengono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze".

Pertanto EOLO non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da:

- interferenze elettromagnetiche non dipendenti da EOLO stessa,
- imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, o derivanti,
- perdita della visibilità ottica tra la sede/abitazione del Cliente e la Stazione Radio Base in disponibilità di EOLO, dovuta a edificazione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private.

4.5 EOLO, inoltre, non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da:

- particolari condizioni atmosferiche,



- errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente,
- malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli apparati e/o accessori del Cliente,
- manomissioni, interventi o riparazioni effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati da EOLO,
- utilizzo del Servizio in difformità delle istruzioni ricevute,
- forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da EOLO e dipendenti da fatti naturali o dei terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi.

Qualora le cause di indisponibilità permanente del Servizio non siano da imputare al Cliente, il Contratto si intenderà risolto e null'altro sarà dovuto a EOLO salvo la restituzione di eventuali dispositivi e/o corrispettivi pregressi.

4.6 Resta inteso che EOLO non sarà responsabile per danni derivanti al Cliente, causati 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 inibissero l'erogazione del Servizio o disponessero la sospensione o revoca della licenza.

4.7 EOLO non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati per danni, perdite, esborsi ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio dovute a cause di forza maggiore e ogni altro evento di cui all'articolo 4.5.

In nessun caso EOLO sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

5. ASSISTENZA COMMERCIALE, TECNICA E SEGNALAZIONE GUASTI

5.1 Il servizio clienti EOLO garantisce le seguenti tipologie di assistenza:

- **Commerciale:** per rispondere alle domande di natura commerciale relative agli ordini, all'attivazione del Servizio, alla gestione dell'abbonamento, ai pagamenti e alle fatture.
- **Tecnica:** per rispondere e risolvere problematiche relative alla funzionalità del Servizio stesso (disservizi, guasti, richieste di "how to").

5.2 Il Cliente si impegna a comunicare qualunque segnalazione o eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio attraverso una tra le seguenti modalità disponibili:

- apertura del "Ticket" dalla propria area riservata sul sito www.eolo.it;
- chat (ove disponibile);
- telefono.

Gli orari e le modalità di fruizione del servizio clienti sono disponibili sul sito www.eolo.it nella sezione "Assistenza".

5.3 EOLO confermerà la ricezione della segnalazione del Cliente effettuata così come indicato all'art. 5.2, entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi e fornirà nel minor tempo possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione e chiarimento.

5.4 Con riferimento all'assistenza tecnica, EOLO assicura un servizio al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti o guasti sulla propria connessione EOLO per garantire un ripristino delle normali funzionalità in tempi rapidi mediante le seguenti attività:

- gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente;
- verifica tecnica (analisi/diagnosi/collauda) della segnalazione.

5.5 Nell'ipotesi in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente che comporti un intervento tecnico in loco, si accerti la perfetta funzionalità del Servizio, ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a EOLO, il suddetto intervento si definisce "**intervento a vuoto**".

A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, si citano di seguito alcune casistiche riconducibili ad un intervento a vuoto e pertanto non imputabili a EOLO:

- a) presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili,
- b) errata configurazione dei parametri di rete da parte del Cliente, non in linea con quanto indicato dal supporto EOLO,
- c) personal computer e/o router del Cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici,
- d) mancanza di alimentazione elettrica all'antenna,
- e) cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici (spostamento/ripuntamento dell'antenna) operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate,
- f) reset dell'antenna tramite pressione sull'apposito pulsante allocato sulla stessa o sull'alimentatore,

Viene altresì considerato "intervento a vuoto", l'intervento del tecnico incaricato EOLO finalizzato all'installazione o disinstallazione dell'impianto EOLO presso il luogo preventivamente concordato telefonicamente tra EOLO e il Cliente, nell'ipotesi in cui il Cliente non sia presente presso il luogo medesimo, o nell'ipotesi in cui il Cliente pur essendo presente, non possa far accedere il tecnico incaricato EOLO in spazi funzionali all'installazione dell'impianto EOLO (es. spazi comuni condominiali).

5.6 Le segnalazioni rivolte al servizio di assistenza tecnica possono riguardare **guasti bloccanti (disservizi) e guasti non bloccanti**.

Per **guasti bloccanti (disservizi)** riscontrati sull'apparato del Cliente, solo nell'ipotesi in cui determinino l'impossibilità assoluta di fruire del Servizio in virtù dell'assenza totale di connettività, si intendono:

- guasto radio/antenna;
- guasto IDU (alimentatore dell'antenna);



- guasto cavo/connettori.

I Clienti con profilo **EOLO Ufficio ed EOLO Azienda** hanno diritto, compresi nel canone di Servizio, a SLA dedicati, così come di seguito precisati. Per SLA dedicati si intende la risoluzione entro il termine di seguito indicato dei soli guasti bloccanti (disservizi) comunicati dal Cliente aventi causa EOLO.

Di seguito si riporta una tabella di maggior dettaglio:

Gamma di Servizio	Tempi di ripristino	SLA	Intervento a vuoto
EOLO Azienda	entro il giorno lavorativo successivo alla apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 08:00 – 19:00 Lunedì/Venerdì (esclusi festivi)	SLA Premium	sarà addebitato al Cliente stesso, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a euro 305,00 (trecentocinque/00) IVA inclusa.
EOLO Ufficio e EOLO QuandoVuoi pro	entro il terzo giorno lavorativo successivo alla apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 08:00 – 19:00 Lunedì/Venerdì (esclusi festivi)	SLA 3	sarà addebitato al Cliente stesso, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a euro 97,60 (novantasette/60) IVA inclusa.
EOLO Casa, EOLO Professional e EOLO QuandoVuoi	EOLO interverrà senza alcun vincolo temporale per il ripristino del Servizio	SLA Base	sarà addebitato un importo pari a euro 73,20 (settantatre/20) IVA inclusa, a titolo di rimborso dei costi sostenuti.

5.7 Il Cliente è tenuto a corrispondere l'importo previsto per l'intervento a vuoto, direttamente al tecnico incaricato da EOLO; sarà obbligo del Cliente controfirmare il rapporto tecnico di intervento. Nel caso in cui tale importo non venisse versato al tecnico di riferimento contestualmente all'intervento, dovrà in ogni caso essere versato direttamente a EOLO.

5.8 Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a EOLO risolti oltre i tempi definiti dagli SLA dedicati, il Cliente potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata: [numero di giorni di ritardo X canone giornaliero dell'accesso X 1,25].

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento al canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30.

Dal tempo di SLA vanno escluse le sospensioni per i seguenti casi:

- cause di forza maggiore;
- mancato rilascio delle autorizzazioni da parte di enti pubblici o privati;
- sede/abitazione Cliente situata in una "area speciale", facilmente individuabile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo le isole con meno di mille abitanti, zone di montagna disabitate, etc.) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo, etc.);
- irreperibilità o impossibilità di accesso presso la sede/abitazione del Cliente per cause imputabili allo stesso.

5.9 EOLO garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente lo stesso in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni. Nel caso in cui siano necessari i predetti interventi di manutenzione, EOLO si impegna a comunicare con anticipo, entro 48 (quarantotto) ore dall'intervento stesso, la data in cui gli stessi avverranno e laddove possibile, la durata dei medesimi.

6 APPARECCHIATURE E DISPOSITIVI: NOLEGGIO, COMODATO D'USO GRATUITO E GARANZIA

6.1 Qualora, in linea con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di EOLO di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, la stessa avverrà secondo le modalità descritte sul sito www.eolo.it

6.2 I suddetti dispositivi sono concessi in comodato d'uso gratuito o noleggiati dal Cliente per tutta la durata del Contratto e sono coperti da garanzia per il periodo medesimo.

La garanzia copre i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia.

In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni eventualmente cagionati dai dispositivi o dall'errata utilizzazione degli stessi ed è tassativamente esclusa nei seguenti casi:

- a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da EOLO;
- b) rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi;
- c) danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o difetto di manutenzione;
- d) difetto dovuto ad interruzioni impreviste della fornitura elettrica (compresi gli eventi meteorologici);



e) utilizzo dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.

6.3 In caso di difetti di funzionamento, il Cliente dovrà dare tempestiva comunicazione al servizio Assistenza Clienti di EOLO. Il servizio di assistenza sarà effettuato direttamente da EOLO o da personale autorizzato, il quale avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso.

In caso di danni ai dispositivi coperti da garanzia non sarà addebitato alcun costo al Cliente; viceversa, in caso di danni ai dispositivi, la cui mancanza di garanzia sia stata comprovata, EOLO si riserva di addebitare i costi equivalenti al valore del dispositivo al Cliente.

Di seguito sono riportati i costi IVA inclusa dei dispositivi:

- EOLO Router base – 25,00 € (venticinque)
- EOLO Router Fritz – 60,00 € (sessanta)
- Router business – 130,00 € (centotrenta)
- Apparato per opzione voce: EOLO Box – 30,00 € (trenta)

Qualora, in caso di tentata consegna da parte di EOLO del dispositivo sostitutivo, il cliente non si fosse reso disponibile al ritiro dello stesso, al cliente sarà addebitato il costo dell'eventuale ulteriore dispositivo richiesto.

6.4 Il canone di noleggio dovrà essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale e comprende, a meno di diversa indicazione, il servizio di manutenzione hardware.

Nei casi in cui le apparecchiature ed i dispositivi sono stati concessi in comodato d'uso gratuito, è prevista la corresponsione di una tantum a titolo di contributo alla spesa, secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale.

Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali modifiche della configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.

6.5 Le apparecchiature e i dispositivi concessi in noleggio o comodato d'uso al Cliente sono e restano di proprietà di EOLO. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.

6.6 Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare i dispositivi e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento determinato dal normale uso. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi ad alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute ed a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo i dispositivi per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. In caso di violazione di tali obblighi, il Cliente sarà tenuto a risarcire tutti i danni subiti da EOLO.

6.7 La cessazione del Contratto, da qualunque causa generata, determina automaticamente la cessazione del rapporto connesso al noleggio e al comodato d'uso. In caso di cessazione del Contratto o di recesso, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a EOLO le apparecchiature nolleggiate nel termine di 30 (trenta) giorni.

Nel caso in cui la restituzione non avvenga nel termine di 30 (trenta) giorni, il Cliente corrisponderà una penale di euro 12,00 (dodici/00) IVA inclusa per ogni ulteriore giorno di ritardo.

7. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

7.1 Per il Servizio erogato, il Cliente verserà a EOLO il canone corrispondente alla tipologia di abbonamento prescelto, unitamente ad un importo una tantum a titolo di costo installazione, standard o Premium (in base alla tipologia prescelta), dell'antenna/apparati radio così come indicato sul sito www.eolo.it. Al riguardo EOLO emetterà fattura in formato elettronico, disponibile presso l'area riservata del Cliente e ivi scaricabile in qualsiasi momento. Il cliente potrà altresì richiedere espressamente l'invio della fattura all'indirizzo di posta elettronica comunicato durante la conclusione del contratto.

7.2 Il pagamento del canone connesso al Servizio EOLO potrà essere corrisposto mediante le seguenti modalità:

- con pagamento bimestrale anticipato da effettuarsi con carta di credito;
- con pagamento annuale anticipato rinnovabile da effettuarsi con carta di credito o bonifico bancario;
- solo per i Servizi EOLO Azienda, a mezzo SDD (SEPA Direct Debit), con primo pagamento bimestrale anticipato comprensivo di eventuali importi una tantum e seguenti pagamenti con addebito al ventesimo giorno del secondo mese del bimestre di competenza;
- solo per i Servizi EOLO Casa, EOLO Casa 0 Limiti, EOLO Casa Ultra, EOLO Professional, EOLO Professional 0 Limiti, EOLO Professional Ultra ed EOLO Ufficio, a mezzo SDD (SEPA Direct Debit), con primo pagamento bimestrale anticipato comprensivo di eventuali importi una tantum e seguenti pagamenti con addebito 15 (quindici) giorni prima rispetto alla scadenza del bimestre di competenza.
- solo per l'installazione del Servizio EOLO QuandoVuoi e le relative ricariche, l'unico metodo di pagamento previsto è mediante carta di credito.

7.3 EOLO si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio in caso di inadempimento totale o parziale da parte del Cliente nella corresponsione del canone connesso al Servizio, così come meglio precisato nell'art. 7.5 e 7.6.

7.4 Decorso inutilmente il termine per il pagamento del canone, EOLO diffiderà il Cliente a corrispondere l'importo dovuto comprensivo degli interessi di mora maturati; decorso inutilmente il termine di 3 (tre) giorni dalla diffida, il Servizio verrà temporaneamente sospeso.

7.5 Resta inteso che non appena il cliente provvederà al pagamento dell'importo dovuto, il servizio temporaneamente sospeso verrà ripristinato.



7.6 Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro ulteriori 3 (tre) giorni successivi dal termine di cui all'art. 7, comma 5, EOLO avrà facoltà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

8. MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI E VARIAZIONI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

8.1 EOLO avrà facoltà di apportare modifiche alle condizioni generali di contratto nei seguenti casi per:

- sopravvenute e comprovate esigenze tecniche – sia in fase di attivazione, sia nel corso dell'erogazione del servizio;
- sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari che richiedano un puntuale adeguamento delle condizioni generali di contratto alle disposizioni medesime;
- sopravvenute esigenze di natura tecnica e/o commerciale a vantaggio dell'utenza;
- esigenze amministrative/contabili/operative dell'azienda

8.2 EOLO comunicherà a mezzo posta elettronica ai clienti le modifiche di cui all'art.8.1 con adeguato preavviso non inferiore a 30 (trenta giorni), specificando il contenuto delle modifiche nonché le motivazioni che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto.

8.3 In mancanza di recesso da parte del Cliente, entro il predetto termine di preavviso, le suddette modifiche saranno efficaci e si intenderanno dallo stesso integralmente ed incondizionatamente accettate.

8.4 Il Cliente, fermo restando la fattibilità tecnica e/o commerciale e la regolarità con i pagamenti dei servizi, potrà richiedere integrazioni o variazioni del Servizio (sia in upgrade sia in downgrade e delle modalità di pagamento secondo quanto previsto nell'offerta commerciale vigente al momento della conclusione del contratto. Per l'attivazione delle suddette variazioni dei Servizi, potrà essere previsto un costo amministrativo così come meglio specificato sul sito www.eolo.it, nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

8.5 In particolare il Cliente potrà richiedere di variare in riduzione (verso un servizio dell'offerta commerciale vigente al momento della conclusione del contratto) il Servizio acquistato purché siano decorsi almeno 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione del Servizio salvo diversi vincoli promozionali.

8.6 Contestualmente all'avvenuta richiesta di variazione del Servizio, EOLO comunicherà al Cliente i costi eventuali e le rispettive modalità di pagamento. A pagamento ricevuto, EOLO effettuerà la variazione comunicando al Cliente l'effettiva data di decorrenza della stessa. I successivi pagamenti prevedranno il canone del nuovo Servizio.

8.7 Il Cliente, purché ciò non comporti una riduzione del canone di servizio, potrà richiedere, attraverso la compilazione di un nuovo ordine di acquisto e la rispettiva segnalazione al Servizio Clienti attraverso la richiesta di Supporto con causale "Trasloco", il trasloco del Servizio presso un nuovo indirizzo.

9. OBBLIGAZIONI E GARANZIE DA PARTE DEL CLIENTE

9.1 Il Cliente si impegna a fornire a EOLO, fin dal momento della conclusione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica, anche certificata, attivo. Il Cliente si obbliga successivamente ad effettuare ogni eventuale variazione dell'indirizzo di posta elettronica fornito inizialmente attraverso l'apposita funzione presente nell' "Area Cliente" del sito www.eolo.it.

9.2 Il Cliente dovrà provvedere affinché il proprio router e PC abbiano una corretta configurazione, occupandosi di impostare correttamente il software di collegamento. Il Cliente potrà a tal fine consultare le guide disponibili sul sito www.eolo.it o contattare l'Assistenza tecnica di EOLO, i cui riferimenti sono pubblicati sul sito www.eolo.it nella sezione Assistenza.

9.3 Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità la veridicità e la correttezza dei dati forniti al momento dell'attivazione del Servizio per l'esecuzione del presente Contratto e terrà EOLO indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

9.4 È fatto obbligo al Cliente di comunicare a EOLO, all'atto della conclusione del Contratto di Servizio, i propri dati anagrafici nonché di indicare le generalità dell'utilizzatore del Servizio e il luogo ove le apparecchiature necessarie per il funzionamento dello stesso dovranno essere collocate, garantendo che nessun utilizzo del Servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi dallo stesso non espressamente autorizzati.

9.5 È vietato in particolare trasferire l'antenna e i relativi accessori hardware necessari per il funzionamento del Servizio presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione. Il Cliente si impegna altresì ad impiegare le credenziali di accesso al Servizio in maniera corretta, utilizzandole solo presso la sede geografica di installazione cui le stesse si riferiscono.

9.6 Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio per invio di pubblicità non richiesta, per scopi illeciti ovvero contrari alla morale, all'ordine pubblico e al buon costume, nonché per trasmettere e/o pubblicare materiale pedopornografico, osceno, volgare, offensivo, diffamatorio e/o materiale illegalmente detenuto o protetto da copyright e comunque lesivo dei diritti di terzi.

Il Cliente si impegna inoltre a non trasmettere materiale e/o messaggi idonei ad ingenerare condotte illecite e/o criminose e ad osservare e far osservare ad eventuali soggetti che utilizzino il Servizio con le proprie credenziali tutti gli obblighi strettamente connessi all'utilizzo del Servizio.

9.7 Il Cliente prende atto e accetta di manlevare e tenere indenne EOLO da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anomalo del Servizio, anche qualora causato da terzi attraverso l'utilizzo delle proprie credenziali, nonché da ogni pregiudizio, pretesa,



azione e/o richiesta di risarcimento danni, avanzata nei confronti di EOLO che trovi causa o fondamento in azioni o omissioni riconducibili al Cliente o che siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione delle disposizioni previste dalle presenti Condizioni Generali di Contratto.

9.8 Il Cliente garantisce di essere proprietario dei dispositivi necessari per usufruire del Servizio o di essere stato autorizzato all'utilizzo degli stessi.

10. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

10.1 In caso di inadempimento da parte del Cliente delle obbligazioni di cui ai precedenti articoli 9 (Obbligazioni e garanzie da parte del cliente), articolo 7 (Corrispettivi, fatturazione e pagamenti) e nell'ipotesi di cui all'articolo 2, comma 6 relativa all'impossibilità di attivare il Servizio per cause non imputabili a EOLO, il Contratto si risolverà di diritto ex articolo 1456 c.c., mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso.

10.2 Il Contratto si risolverà altresì di diritto nel caso in cui il Cliente venga sottoposto a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali, divenga in ogni caso insolvente o ceda i beni ai creditori, subisca un sequestro o altra forma di vincolo sui propri beni o venga messo in liquidazione, volontariamente o coattivamente, salvo che EOLO decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

10.3 EOLO si riserva il diritto di risolvere il presente Contratto e, conseguentemente, di disattivare il Servizio qualora venisse a conoscenza ovvero determinasse, a suo insindacabile giudizio, che il Cliente sia inadempiente anche a uno solo degli obblighi innanzi indicati - e che, qui, espressamente si richiamano - nonché abbia o stia violando la normativa vigente, fatta comunque salva ogni azione di rivalsa e/o risarcitoria anche nei confronti dei terzi.

11. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

11.1 Ai sensi dell'articolo 13 del D. Lgs. 196/2003, EOLO informa il Cliente, che ne prende atto, che i dati personali forniti da esso forniti potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da EOLO SpA – Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA). Il titolare del trattamento è EOLO SpA nella persona del suo legale rappresentante. Il trattamento è necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal Contratto e non necessita del consenso del Cliente. Ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003, il Cliente potrà esercitare i relativi diritti fra i quali la possibilità di consultare, modificare, cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento, rivolgendosi al Titolare medesimo: EOLO SpA – Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA).

11.2 EOLO si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente ed a mantenerli riservati. Il Cliente fornisce a EOLO espresso consenso alla trasmissione da parte di questa dei propri dati a soggetti dalla stessa delegati per l'espletamento di servizi tecnici e amministrativi connessi con l'oggetto del presente Contratto e che, a loro volta, siano obbligati al vincolo della riservatezza.

11.3 Nell'ipotesi in cui il Cliente abbia prescelto di pagare i corrispettivi dovuti a EOLO per l'erogazione del Servizio mediante addebito degli stessi su carta di credito, il Cliente presta preventivamente il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa a EOLO, anche se effettuata anticipatamente rispetto alla comunicazione diretta allo stesso Cliente. Ai fini della fornitura ed erogazione continuativa del Servizio sono trattati anche i dati della carta di credito del Cliente.

11.4 Il Cliente può consentire a EOLO di trattare direttamente o comunicare a terzi i propri dati personali per le seguenti ulteriori finalità: elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; inviare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti o servizi; inviare informazioni commerciali; effettuare comunicazioni commerciali interattive.

11.5 Al fine di garantire la riservatezza del registro dei collegamenti, EOLO adotterà le necessarie misure tecniche ed organizzative.

11.6 EOLO e il Cliente si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute nell'esecuzione del Contratto, i dati e le comunicazioni trasmesse per mezzo del Servizio e a non divulgarle ad alcuno senza il consenso dell'altra Parte, salvo che siano già in possesso del soggetto che le riceve prima di tale divulgazione oppure siano di pubblico dominio per ragioni non conseguenti alla violazione del presente obbligo di riservatezza o siano stati ottenuti da terzi non soggetti a vincoli di riservatezza. È fatta salva la possibilità per EOLO e per il Cliente di trasmettere tali informazioni, dati e comunicazioni ai propri dipendenti o incaricati che necessitino di conoscerle ai fini del trattamento degli stessi consentito dal Contratto.

11.7 Ai sensi, per gli effetti e nei limiti di cui alle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali, EOLO garantisce la riservatezza delle comunicazioni effettuate attraverso il servizio di posta elettronica offerto al Cliente. Le predette comunicazioni non saranno verificate, controllate o sottoposte a censura da parte di EOLO, ad esclusione di eventuali provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria nelle forme e nelle modalità previste dalla legge.

11.8 Il Cliente potrà comunicare a EOLO in via telematica (utilizzando l'apposita funzione attraverso la propria area riservata) eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

11.9 Il Cliente potrà scaricare la relativa documentazione, ai fini dell'eventuale inserimento e gestione dei dati personali negli elenchi telefonici in ottemperanza al D. Lgs. 196/2003, all'indirizzo <https://www.eolo.it/home/chi-siamo/informazioni-legali/privacy/elenchi-telefonici.html>. In caso di risposta negativa e/o di non restituzione del modello, i dati personali del nuovo cliente non saranno inseriti negli elenchi.

Nell'ipotesi di "number portability" (cambio operatore telefonico con contestuale conservazione del numero telefonico originario), la risposta negativa e/o la non restituzione del modello, determineranno il mantenimento di tutte le opzioni selezionate con EOLO, in qualità di operatore originario. La variazione dell'opzione selezionata in origine potrà essere modificata liberamente in qualsiasi momento.



12. DISPOSIZIONI VARIE - COMUNICAZIONI

12.1 Ogni modifica od integrazione del Contratto dovrà essere accettata da entrambe le Parti.

12.2 EOLO effettuerà tutte le attività di propria competenza ai sensi del Contratto direttamente o tramite terze parti da essa incaricate.

12.3 EOLO effettuerà le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto all'articolo 9, comma 1.

12.4 Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a EOLO attraverso l'area riservata, mediante lettera raccomandata da indirizzare EOLO SpA – Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) o mediante posta elettronica certificata.

12.5 Il Cliente si obbliga a comunicare a EOLO, attraverso apposita richiesta di supporto al Servizio Clienti, ogni modifica dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

13. DIVIETO DI CESSIONE

13.1 Il presente Contratto ed il Servizio ad esso relativo hanno natura strettamente personale e, conseguentemente, è fatto divieto al Cliente di cederli, in tutto o in parte, a titolo gratuito od oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto da parte di EOLO.

14. RECLAMI E INDENNIZZI

14.1 Il Cliente avrà facoltà di inviare i reclami relativi all'erogazione del Servizio tramite apposita funzione di Assistenza dell'Area Cliente.

14.2 Gli indennizzi sono erogabili solo laddove il Servizio oggetto delle presenti Condizioni Generali di Contratto è compatibile con le fattispecie di disservizio di seguito descritte.

14.3 Indennizzo per ritardo nell'attivazione (nuova linea o migrazione) a fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea o migrazione fisica della medesima (da un indirizzo ad altro del Cliente), senza cambio di operatore, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, EOLO si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente, e in caso di accertamento positivo, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari a euro 4,00 (quattro) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio da fornire sulla linea; b) un indennizzo pari a euro 1,40 (uno/40) per ogni giorno di ritardo, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

Qualora il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, siano imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione si considera sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione stessa (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancata presenza del Cliente all'appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari, la richiesta di rinvio dell'appuntamento concordato da parte del Cliente, il fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve esser attivato, etc.).

14.4 Indennizzo per indebita sospensione o cessazione amministrativa del servizio: a fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del Servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 14.5, EOLO si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente e, quando la sospensione o la cessazione amministrativa del Servizio risulti disposta da EOLO in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, EOLO si impegna ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari ad euro 6,00 (sei) per ogni giorno di sospensione del Servizio; b) un indennizzo pari ad euro 1,50 (uno/50) per ogni giorno di ritardo, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

14.5 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui agli articoli 14, comma 3 e 14, comma 4; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui agli articoli 14, comma 3 e 14, comma 4 verranno corrisposti, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio medesimo. Qualora l'indennizzo da corrispondere sia superiore al canone indicato nella prima fattura utile, se l'eccedenza fosse superiore a euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura.

Per i Servizi ove previsto pagamento anticipato del traffico, la corresponsione avverrà mediante accredito dell'indennizzo, con contestuale segnalazione al Cliente a mezzo e-mail. In caso di cessazione del Contratto o su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio.

14.6 Indennizzi su richiesta; al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a EOLO, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, EOLO si impegna entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione ed a fronte di richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente, secondo quanto nel seguito indicato:

- per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio, 1 giorno di prolungamento dello stesso Servizio; per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al Servizio di accesso alla rete, 1 giorno di prolungamento di tale Servizio;
- 1 giorno di prolungamento del Servizio telefonico, per ogni giorno di ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero (nei limiti di quanto previsto dalle normative di settore);
- 1 giorno di prolungamento del Servizio, per ogni giorno di malfunzionamento del Servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici; se il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a EOLO, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio; 0,5 giorno di prolungamento se il malfunzionamento fosse riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;



- 0,5 giorni di prolungamento del Servizio per ogni giorno di malfunzionamento del Servizio da intendersi in funzione di "irregolare o discontinua erogazione del Servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi" imputabile a EOLO; se il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a EOLO, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio; 0,25 giorno di prolungamento se il malfunzionamento fosse riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- 0,5 giorni di prolungamento del Servizio telefonico per ogni giorno di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection;
- 0,25 giorni di prolungamento del Servizio richiesto per ogni giorno di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti; 0,25 giorni di prolungamento del Servizio e l'attivazione fosse riconducibile a servizi di accesso correlati;
- 1 anno di Servizio gratuito per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, inclusa l'ipotesi di omesso aggiornamento dei dati in caso di variazione o di giustificata e tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;
- 0,25 giorni di prolungamento del Servizio oggetto di richiesta di indennizzo, per ogni giorno di ritardo nella risposta alla richiesta stessa; tale indennizzo, calcolato su singola utenza, non sarà moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente e non terrà conto di reclami successivi relativi al medesimo disservizio;
- 1 anno di Servizio telefonico gratuito, nell'ipotesi in cui il Cliente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;
- per le fattispecie di disservizio imputabili a EOLO, per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo, trova applicazione un prolungamento pari a 1 giorno per ogni giorno di disservizio inerente al Servizio e il prolungamento pari a 0,5 giorno per ogni giorno di disservizio, quanto a servizi di accesso alla rete correlati.

14.7 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui all'articolo 14, comma 6; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'articolo 14, comma 6 verranno liquidati nel mese successivo a quello di accertamento del disservizio. Al riguardo, il servizio di Assistenza Clienti comunicherà al Cliente l'avvenuto prolungamento.

14.8 Esclusione degli indennizzi; alcun indennizzo è dovuto nelle ipotesi di disservizi conseguenti o comunque riconducibili ad un utilizzo improprio del Servizio o non conforme alle Condizioni Generali del Contratto, salvo che EOLO, a seguito dell'avvenuta conoscenza dell'utilizzo improprio, abbia omesso di azionare i rimedi contrattuali previsti dal presente Contratto.

15. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE

15.1 Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 31 luglio 1997 n. 249, per le controversie eventualmente insorte tra EOLO ed il Cliente, gli stessi esperiranno il tentativo obbligatorio di conciliazione avanti l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, al fine di addivenire ad una soluzione conciliativa della stessa controversia.

16. FORO COMPETENTE

16.1 Per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto, sarà esclusivamente competente il Foro di Busto Arsizio.

17. D. Lgs 231/2001 e s.m.i.

17.1 Il Cliente prende atto che EOLO è tenuta al rispetto del Modello Organizzativo e del Codice Etico approvati dagli organi competenti di quest'ultima, in ottemperanza alle disposizioni di cui al D. Lgs. 231/2001.

Per l'effetto ed ai fini strettamente legati all'esecuzione del presente accordo il Cliente si obbliga sin d'ora, per quanto di propria competenza, al rispetto di quanto previsto nel Modello Organizzativo e Codice Etico citati, a disposizione presso la sede sociale ovvero sul seguente sito internet www.eolo.it

E' esclusiva facoltà di EOLO risolvere il presente contratto in caso di mancata osservanza, da parte del Cliente, delle disposizioni contenute nel Codice Etico adottato da EOLO.



ALLEGATO OPZIONE VOCE (EOLO Voce)

1. PREMESSA

1.1 Il presente allegato forma parte integrante del contratto avente ad oggetto il servizio EOLO e disciplina, in particolare, le condizioni relative all'opzione voce (EOLO Voce) ovvero il servizio di telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol) descritto sul sito www.eolo.it.

1.2 Per quanto non espressamente ivi previsto, si rinvia al contratto EOLO.

2. OGGETTO

2.1 L'opzione EOLO Voce è destinata esclusivamente a Clienti che abbiano già un Servizio di accesso ad internet EOLO attivo e consente agli stessi di effettuare e ricevere telefonate su rete fissa e su rete mobile sia nazionale che internazionale.

2.2 L'opzione EOLO Voce consente di ottenere una nuova numerazione o di migrare il proprio numero telefonico da un altro operatore telefonico.

3. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE

3.1 EOLO offre e fornisce l'opzione voce, ai Clienti con un Servizio EOLO attivo, mediante una tra le seguenti modalità:

- l'opzione voce è già inclusa gratuitamente nel servizio EOLO prescelto e pertanto compreso nel canone del servizio EOLO; in questo caso l'ordine relativo all'opzione voce può essere inserito contestualmente all'acquisto del Servizio EOLO oppure successivamente al medesimo;
- il Cliente può scegliere di acquistare l'opzione voce, contestualmente o successivamente, attraverso il sito www.eolo.it, poiché nel servizio EOLO prescelto l'opzione medesima non è inclusa gratuitamente. Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e alle tariffe è consultabile sul sito www.eolo.it, nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

3.2 L'attivazione dell'opzione voce avverrà, in entrambi i casi sopra menzionati, solo a partire dall'attivazione effettiva del servizio di connettività EOLO e, dopo questa, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla ricezione da parte del Cliente di eventuali documenti richiesti, salvo impedimenti tecnici non imputabili ad EOLO.

4. UTILIZZO DEL SERVIZIO

4.1 Per il funzionamento dell'opzione voce, EOLO fornirà in comodato d'uso al Cliente un apposito apparato hardware dotato di porta analogica RJ-11 per il collegamento di un apparato telefonico (telefono fisso o cordless), denominato EOLO Box.

4.2 EOLO indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione dell'opzione voce i dettagli necessari per l'utilizzo.

5. PORTABILITÀ DELLA NUMERAZIONE TELEFONICA

5.1 Ai sensi delle Delibere AGCOM 274/07/CONS, 41/09/CIR, 23/09/CONS, 35/10/CONS, 52/09/CONS, il cliente che intende migrare ad EOLO, cambiando operatore, può mantenere il proprio numero telefonico, chiedendo direttamente ad EOLO, l'attivazione del servizio di Service Provider Portability ("SPP").

5.2 Il servizio di SPP, compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica, è prestato da EOLO (operatore recipient) gratuitamente e presuppone inoltre la collaborazione dell'operatore di provenienza (operatore donating) e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatari della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica (operatore donor).

5.3 Il Cliente dovrà richiedere ad EOLO l'attivazione del servizio di SPP contestualmente all'ordine di acquisto dell'opzione voce, comunicandogli il suo codice di migrazione. Non è necessario pertanto che il cliente comunichi il recesso al vecchio operatore (donating), sarà EOLO a trasmettere al vecchio operatore quanto necessario per l'interruzione del precedente rapporto contrattuale.

6. DURATA E RECESSO

6.1 L'opzione voce, trattandosi di accessorio del servizio internet EOLO, avrà la medesima durata di quest'ultimo e si intende a tempo indeterminato, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione del medesimo.

6.2 Resta inteso che il recesso, la risoluzione o la cessazione per qualsiasi causa del contratto relativo al Servizio internet EOLO, comporterà altresì la risoluzione dell'opzione voce, secondo le modalità descritte all'articolo 10 del contratto medesimo.

6.3 EOLO ha altresì la facoltà di recedere in qualsiasi momento dalla sola opzione voce, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r o all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente ai sensi dell'art. 12.3 del contratto.

6.4 Nel momento in cui intervenga il recesso da parte di EOLO, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo eventualmente dovuto per tutto il periodo di fruizione dell'opzione voce. Qualora il Cliente vanti un credito, eccedente rispetto all'effettivo periodo di fruizione dell'opzione voce, terminato a seguito del recesso, EOLO provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento dell'opzione voce mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione della stessa.

6.5 In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dall'opzione voce, in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - EOLO S.p.A. - Via Gran San



Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di EOLO.

6.6 Nell'ipotesi di cui all'art. 6.5 del presente Allegato, EOLO avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo fisso pari ad euro 24,40 (ventiquattro/40) IVA inclusa per il ristoro dei costi sostenuti. In tal caso, resta inteso che la disattivazione dell'opzione da parte di EOLO avverrà entro 30 (trenta) giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici.

6.7 EOLO si riserva la facoltà di risolvere l'opzione voce, secondo le modalità previste nell'art. 10.1 del contratto EOLO, in tutte le seguenti ipotesi:

- a) il Cliente utilizzi impropriamente l'opzione voce al fine di effettuare chiamate vocali ad utenze telefoniche riconducibili a persone giuridiche e/o fisiche che, direttamente o indirettamente, riconoscano al Cliente stesso compensi in denaro e/o vantaggi patrimoniali di qualsiasi natura;
- b) il Cliente utilizzi impropriamente il Servizio al fine di esercitare continuativamente e professionalmente attività outbound di teleselling e/o telemarketing.

In tutte le suddette ipotesi di utilizzo improprio dell'opzione voce da parte del Cliente, senza incorrere in alcuna responsabilità, EOLO si riserva la facoltà di sospendere e/o di interrompere l'opzione qualora, entro 3 (tre) giorni dalla ricezione di espressa diffida a mezzo raccomandata a/r, il Cliente non interrompa immediatamente ogni condotta lesiva contestata. Resta in ogni caso impregiudicata la facoltà di EOLO di agire nelle sedi giurisdizionali opportune a tutela dei propri diritti.

7. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO

7.1 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'opzione voce non è paragonabile, quanto a tecnologia, ai servizi di telefonia tradizionali (PSTN), pertanto, in considerazione delle predette caratteristiche tecniche, EOLO non presta garanzie in ordine alla qualità delle chiamate nonché in ordine alla possibilità di comunicare con terzi in qualsiasi momento. In tal senso nessun danno potrà essere imputabile ad EOLO.

7.2 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che solo il corretto funzionamento del Servizio EOLO e la sussistenza delle condizioni tecniche minime di utilizzo previste per il detto servizio consentono una regolare fruizione dell'opzione voce.

7.3 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'opzione voce non garantisce la possibilità di effettuare chiamate a numeri di emergenza ed a servizi o numerazioni cosiddetti "premium" o non geografici e del fatto che sia essenziale mantenere la coerenza fra il comune di installazione geografica di EOLO e il prefisso del distretto telefonico richiesto con l'opzione voce stessa. Nessuna responsabilità, richiesta, danno o perdita potrà pertanto essere effettuata dal Cliente e/o da terzi a EOLO come conseguenza dell'utilizzo dell'opzione voce per contattare i predetti servizi o numerazioni "premium" o non geografici o per chiamate a numeri di emergenza.

7.4 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza che la raggiungibilità di alcuni prefissi internazionali/speciali potrebbe essere temporaneamente o definitivamente inibita per motivi anti-frode o tecnici, anche dipendenti dai fornitori delle direttrici di traffico telefonico e non direttamente da EOLO. Per conoscere i dettagli in ordine ai prefissi contattabili è possibile consultare il sito www.eolo.it

7.5 EOLO non sarà responsabile per alcun danno diretto o indiretto, perdita di dati, di opportunità, di somme, ricavi o di utili, come conseguenza dell'uso dell'opzione voce o dell'incapacità di usarla, di un accesso non autorizzato al Servizio o di un malfunzionamento o interruzione o impossibilità di ricezione e trasmissione di dati. Nessuna richiesta di rimborso o di risarcimento per danni diretti od indiretti, o per qualunque altro titolo, derivanti dall'utilizzo dell'opzione voce potrà pertanto essere rivolta od effettuata dal Cliente e/o da terzi ad EOLO.

7.6 In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati funzionali all'erogazione dell'opzione voce di EOLO, dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, EOLO avrà facoltà di sospendere l'opzione voce in ogni momento, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a EOLO perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

7.7 Il Cliente potrà comunicare a EOLO mediante l'area riservata le eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

7.8 EOLO non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dell'opzione voce causati da:

- a) utilizzo della stessa in difformità delle istruzioni ricevute;
- b) difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente;
- c) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da EOLO;
- d) forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da EOLO e dipendenti da fatti naturali o dei terzi, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi;
- e) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza ed infortunistica.

7.9 EOLO non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati per danni, perdite, esborsi ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio dovute a cause di forza maggiore. In nessun caso EOLO sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

8. ASSISTENZA COMMERCIALE, TECNICA E SEGNALAZIONE GUASTI



8.1 In caso di guasto o disservizio nell'erogazione dell'opzione , per il ripristino della stessa non è previsto alcun vincolo temporale.

9. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

9.1 Per l'opzione voce, il Cliente corrisponderà a EOLO, qualora non inclusa nel pacchetto connettività e quindi a pagamento, oltre all'eventuale canone mensile e ad un eventuale importo una *tantum* a titolo di costo di attivazione, l'importo delle ricariche eventualmente acquistate, il tutto come indicato nelle schede dei servizi presenti sul sito di EOLO e reperibili all'indirizzo www.eolo.it. Al riguardo EOLO emetterà fattura in formato elettronico in riferimento ai costi dell'opzione voce, disponibile presso l'area riservata del cliente e scaricabile dal medesimo in qualsiasi momento.

9.2 Qualora l'opzione voce venisse richiesta successivamente rispetto all'acquisto del servizio di accesso internet EOLO, il Cliente dovrà corrispondere un importo a copertura delle spese di spedizione dell'apparato hardware EOLO Box in comodato d'uso.