



## **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER IL SERVIZIO EOLO Cloud**

### **1. OGGETTO**

Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di EOLO SpA ("EOLO") del servizio EOLO Cloud (il "Servizio"), compiutamente descritto sul sito istituzionale all'indirizzo web <http://www.eolo.it>, genericamente offerto e fornito da EOLO alle persone fisiche, alle aziende, agli studi professionali ed agli esercizi commerciali (nel seguito indicati come il "Cliente" e/o i "Clienti"). Le presenti condizioni generali di contratto, regolano altresì il servizio VIRTUOpro tuttora vigente ma ad oggi non più sottoscrivibile.

Le Condizioni Generali, la scheda di adesione, l'offerta ed ogni altro allegato all'offerta costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto per la fornitura del Servizio (nel seguito il "Contratto").

Per "Contratto" si intende l'accordo per la fornitura del Servizio stipulato tra EOLO e il Cliente e disciplinato dalle presenti Condizioni Generali nonché dalle condizioni particolari di ogni eventuale successiva Proposta commerciale da parte di EOLO ed accettata per iscritto dal Cliente ovvero dai diversi termini e condizioni di volta in volta concordati per iscritto tra EOLO ed il Cliente stesso. "Servizio" significa qualsiasi prestazione fornita da EOLO a seguito dell'avvenuta attivazione di ciascun Servizio medesimo da parte del Cliente.

La descrizione e gli standard qualitativi dei servizi EOLO sono contenuti nel documento "Carta dei Servizi", che è reso disponibile al Cliente presso la sede legale della Società e pubblicato sul sito istituzionale all'indirizzo web <http://www.eolo.it>.

### **2. DURATA DEL CONTRATTO - RECESSO**

2.1 Il presente Contratto si intenderà concluso al momento dell'attivazione del Servizio da parte di EOLO e rimarrà in vigore fino alla naturale scadenza dell'abbonamento (2 mesi per l'abbonamento bimestrale, 6 mesi per l'abbonamento semestrale, 12 mesi per l'abbonamento annuale).

Il Cliente non può rescindere il contratto e richiedere il rimborso di quanto versato, se non per i casi di cui al punto 10.2. La disdetta è regolata dal seguente punto 2.2.

2.2 Il Servizio si intende a rinnovo automatico. Qualora alla naturale scadenza il Cliente non intendesse rinnovare il Servizio, dovrà darne disdetta attraverso l'apposita funzione disponibile in Area Cliente, con preavviso di almeno trenta (30) giorni.

2.3 EOLO disabiliterà l'accesso al Servizio entro 24 (ventiquattro) ore dalla scadenza del periodo di preavviso di cui ai punti 2.1 e 2.4 e cesserà il trattamento dei dati del Cliente eccezion fatta per il trattamento dei dati strettamente necessari per completare l'esecuzione del contratto e per dare esecuzione ad obblighi di legge.

2.4 EOLO potrà in qualsiasi momento recedere dal presente Contratto mediante disdetta scritta da inviarsi, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, a mezzo lettera raccomandata A.R. al Cliente all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso.

### **3. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

3.1 L'accettazione on-line da parte del Cliente della scheda di adesione al Servizio avrà valore di Proposta contrattuale e la stessa si intenderà approvata da entrambe le Parti. Il Contratto è disponibile on-line presso il sito istituzionale all'indirizzo web <http://www.eolo.it>.

3.2 Il Contratto si intenderà concluso nel momento della conferma della richiesta di acquisto da parte del Cliente; la richiesta di acquisto potrà essere confermata solo a seguito della presa visione del presente

---

#### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 - [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)

[eolo.it](http://www.eolo.it)



Contratto. EOLO si riserva la facoltà di sospendere immediatamente l'erogazione del Servizio in caso di insolvenza da parte del Cliente.

3.3 EOLO attiverà il Servizio soltanto dopo la ricezione del pagamento e di eventuali documenti richiesti.

3.4 EOLO si riserva di non addivenire alla conclusione del Contratto e di non procedere all'attivazione dei Servizi qualora il Cliente risultasse sottoposto a procedure concorsuali o iscritto al registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive. EOLO si riserva analoga facoltà nei confronti del Cliente che in passato fosse risultato inadempiente nei confronti della stessa EOLO fino a quando non venga compiutamente sanato l'inadempimento pregresso

3.5 Il Cliente si impegna a fornire a EOLO, fin dal momento della sottoscrizione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica attivo (preferibilmente indirizzo Posta Elettronica Certificata). Il Cliente si obbliga successivamente (apposita sezione "Area Cliente") ad effettuare ogni eventuale variazione dell'indirizzo di posta elettronica fornito inizialmente.

#### **4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

4.1 Il servizio EOLO Cloud consiste nella fornitura da parte di EOLO al Cliente di un servizio di Server Virtuale Dedicato.

I server di EOLO su cui sono ospitati i servizi sopra indicati si trovano nella sala macchine di EOLO SpA presso la Web Farm di BT Italia SpA in Settimo Milanese (MI), via Darwin 85.

EOLO si riserva in ogni caso la facoltà di trasferire i beni dal suddetto luogo di installazione ad altro che ritenga più opportuno previa comunicazione scritta ai Clienti. Le caratteristiche del servizio e le modalità operative di erogazione ed utilizzo da parte del Cliente sono quelle indicate nell'offerta disponibile online <http://www.eolo.it/>.

Il Cliente potrà operare sul software esclusivamente attraverso accesso remoto. EOLO fornirà al Cliente codici di accesso a livello amministratore per i quali EOLO garantisce al Cliente la massima segretezza. Il Cliente è responsabile di qualsiasi danno causato a se stesso, a EOLO o agli altri clienti ospiti dello stesso server, dalla conoscenza delle suddette password da parte di terzi riconducibile a propri comportamenti colposi. L'accesso nella Server Farm non sarà consentito al Cliente. EOLO si riserva il diritto di sospendere in qualunque momento e senza preavviso il servizio Server Virtuale del Cliente in caso questi arrechi danni a EOLO o ad altri clienti.

4.2 L'Hardware su cui è ospitato il Server Virtuale del Cliente gode dell'assistenza tecnica fornita dai loro costruttori, secondo i termini e le modalità indicate dai costruttori stessi. Nessuna altra assistenza è dovuta da EOLO. Non sarà possibile eseguire alcun intervento hardware sulla macchina assegnata. EOLO può decidere di sostituire l'Hardware al fine consentire il buon funzionamento del servizio. In tal caso si potranno verificare interruzioni del servizio. Sarà cura di EOLO comunicare preventivamente al Cliente, con preavviso di 24 (ventiquattro) ore, il momento dell'interruzione del servizio per la quale in ogni caso EOLO non sarà tenuta a corrispondere alcunché al Cliente. L'Hardware non è coperto da alcuna assicurazione per tutte le conseguenze relative al mancato funzionamento, quali a titolo esemplificativo, la perdita dei dati o la intrusione di virus. In tutti i casi, pertanto, è ad esclusiva cura e costo del Cliente l'assicurazione sul/sui software e/o contenuti del server virtuale. EOLO, in caso di guasto della macchina, non imputabile al Cliente, sarà tenuta esclusivamente alla riparazione e/o sostituzione entro i limiti della garanzia fornita a EOLO dalla casa di produzione dell'Hardware. Il Cliente, qualora sia interessato alla copertura dei rischi derivanti da malfunzionamento e/o guasto dell'Hardware dovrà autonomamente provvedere a stipulare apposita assicurazione assumendone ogni onere o costo.

---

#### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)

**eolo.it**



## **5. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO**

5.1 EOLO indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione del Servizio, le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio.

5.2 Il Cliente si impegna ad utilizzare il servizio EOLO Cloud acquistato, sotto la propria responsabilità e a proprie spese:

- in conformità alle leggi e alle disposizioni, anche locali, che ne regolano il funzionamento e l'utilizzo;
- solo per scopi leciti;
- osservando le eventuali istruzioni impartite da EOLO circa l'impiego dell'Hardware e del Software affinché lo stesso venga utilizzato in modo corretto e appropriato.

Il Cliente riconosce di essere il solo ed esclusivo responsabile per le attività svolte attraverso i Servizi o a lui direttamente o indirettamente riferibili, ed in particolare di essere responsabile dei contenuti e delle comunicazioni inserite, pubblicate, diffuse e trasmesse su o tramite i Servizi. EOLO non può essere ritenuta in alcun modo responsabile per illeciti, penali, civili ed amministrativi commessi dal Cliente per mezzo del Servizio. Il Cliente si obbliga a manlevare e, in ogni caso, a tenere indenne EOLO da qualsiasi azione, istanza, pretesa, costo o spesa, incluse le ragionevoli spese legali, eventualmente derivanti alla stessa a causa del mancato rispetto da parte del Cliente delle obbligazioni assunte e delle garanzie prestate con l'accettazione del presente contratto e comunque connesse all'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente.

5.3 Il Cliente è responsabile di qualsiasi danno causato a se stesso, a EOLO o agli altri clienti ospiti dello stesso server, dall'installazione non appropriata di software o di software non licenziato o dannoso, o dall'esecuzione di software dannoso o dallo sviluppo ed esecuzione di software dannoso. EOLO si riserva il diritto di sospendere in qualunque momento e senza preavviso il servizio EOLO Cloud del Cliente in caso i software installati su questo arrechino danno a EOLO o ad altri clienti o siano causa di diminuzione del livello di sicurezza o infine siano utilizzati per azioni illegali o contro la morale.

## **6. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO E PASSWORD DI ACCESSO**

6.1 L'accesso al servizio sarà consentito per mezzo di un codice identificativo Cliente (Login) e di una parola chiave (Password).

6.2 Il Cliente dichiara di essere stato informato della circostanza che la comunicazione a terzi o, in ogni caso, la conoscenza da parte di terzi di entrambi i predetti dati permetterebbe agli stessi di usufruire del servizio in nome del Cliente e di accedere al suo indirizzo di posta elettronica e, conseguentemente, alla sua corrispondenza. Il Cliente si obbliga, pertanto, a custodire la password con la massima diligenza e riservatezza. In mancanza di ciò, il Cliente sarà responsabile di qualsiasi danno o pregiudizio eventualmente arrecato a EOLO o a terzi. Ai sensi delle presenti Condizioni Generali, il Cliente sarà responsabile per le informazioni ed i contenuti immessi in rete e a lui attribuibili in caso di utilizzo da parte di terzi del codice di identificazione e della password.

6.3 Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio per iscritto a EOLO l'eventuale smarrimento, perdita, sottrazione o furto della password.

## **7. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

7.1 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 potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da

---

### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

**eolo.it**



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).

7.2 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.

7.3 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.

7.4 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.

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

7.6 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. E' 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.

## **8. SEGNALAZIONI E RIPARAZIONE GUASTI - SERVIZIO CLIENTI - VARIAZIONE CONFIGURAZIONE DEL SERVIZIO**

8.1 Il Cliente si impegna a comunicare in via telematica (utilizzando il servizio di trouble ticketing attraverso la propria Area Cliente), qualunque eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio.

8.2 EOLO risconterrà la segnalazione del Cliente effettuata così come indicato all'art. 8.1, entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi

8.3 EOLO fornirà il servizio di assistenza per ogni informazione e chiarimento eventualmente richiesti dal Cliente.

---

### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

**eolo.it**



8.4 EOLO sottolinea che l'assistenza offerta con il servizio EOLO Cloud è di primo livello, telefonica e via web per la parte commerciale, via ticket per la parte tecnica. Vengono garantite, in orario di ufficio, le seguenti operazioni: riavvio del server, ripristino da zero, ripristino password di accesso, segnalazione di malfunzionamenti del sistema operativo. Non è fornita assistenza per problemi sistemistici, errori/malfunzionamenti delle applicazioni installate, configurazioni dei servizi e delle applicazioni. Il monitoraggio dei server utilizzati per il servizio EOLO Cloud è H24, 365 giorni all'anno. In caso di problemi hardware l'intervento è immediato.

## **9. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

9.1 Per il Servizio fornito il Cliente corrisponderà a EOLO il canone corrispettivo al tipo di abbonamento scelto, come indicato nel listino disponibile online all'indirizzo <http://www.eolo.it/>.

9.2 Al riguardo EOLO emetterà fattura in formato elettronico, disponibile presso l'area riservata del cliente e scaricabile dal medesimo in qualsiasi momento.

9.3 Decorso inutilmente il termine di pagamento, EOLO comunicherà al Cliente il ritardo e gli interessi di mora applicati, con avvertenza che, in caso di mancato pagamento entro i successivi tre giorni lavorativi, il Servizio verrà sospeso. Decorso inutilmente tale termine, EOLO potrà procedere alla sospensione del Servizio.

9.4 Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro tre giorni dall'avvenuta sospensione, EOLO potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., salvi ulteriori rimedi di legge.

9.5 In caso di pagamento parziale EOLO può limitare o sospendere il Servizio secondo quanto stabilito nel presente articolo e nell'articolo 11 del Contratto.

## **10. MODIFICHE DURANTE L'EROGAZIONE**

10.1 EOLO avrà facoltà di variare - per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche - le specifiche tecniche ed i canoni del Servizio nonché le presenti Condizioni Generali, specificando al Cliente le ragioni delle variazioni medesime mediante comunicazioni all'indirizzo di posta elettronica del Cliente, così come individuato all'articolo 3, comma 5 del presente Contratto.

10.2 Qualora le suddette modifiche comportassero un aumento del corrispettivo per il Servizio a carico del Cliente, esse acquisteranno efficacia decorsi trenta giorni dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Cliente. Il Cliente potrà, entro lo stesso termine, recedere dal Contratto mediante lettera raccomandata A.R. da inviarsi a EOLO - Servizio Clienti, Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) o, in alternativa, attraverso l'area riservata con effetto dalla data di ricezione da parte di EOLO della predetta comunicazione. In mancanza di recesso comunicato con le modalità e nei termini sopra previsti, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.

## **11. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

In caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione del Servizio di EOLO o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore EOLO potrà sospendere in ogni momento, anche senza preavviso, il Servizio in tutto o in parte. EOLO potrà sospendere l'erogazione del Servizio anche in caso di modifiche e/o manutenzioni atte a migliorare il Servizio stesso.

## **12. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE**

---

### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 - [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)

[eolo.it](http://eolo.it)



12.1 Il Cliente si impegna a fornire i dati anagrafici aggiornati a EOLO tra i quali un indirizzo di posta elettronica valido che EOLO utilizzerà per le comunicazioni verso il Cliente finale.

12.2 Il Cliente potrà utilizzare uno pseudonimo per il proprio indirizzo di posta elettronica a condizione che EOLO possa associare a tale pseudonimo i veri dati personali identificativi del Cliente; ciò al solo fine che EOLO, in caso di formale richiesta dell'Autorità Giudiziaria, possa fornire alla stessa i dati identificativi del Cliente e le altre informazioni richieste allo scopo di perseguire i reati eventualmente commessi per via telematica.

12.3 Il Cliente nell'uso dei singoli servizi si atterrà ai regolamenti degli stessi pubblicati sul Web e, in caso di mancanza di regolamenti specifici, rispetterà le indicazioni di comportamento indicate nella Netiquette <http://www.nic.it/NA/netiquette.txt>.

12.4 Il Cliente dovrà informare tempestivamente EOLO di qualsiasi contestazione, pretesa o procedimento promossi da terzi in relazione al Servizio, dei quali il Cliente venga a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile degli eventuali danni, sia diretti che indiretti, subiti da EOLO a causa della mancata o intempestiva comunicazione.

12.5 Il Cliente garantisce la legittima disponibilità dei dati dallo stesso forniti a EOLO per l'esecuzione del presente Contratto e terrà EOLO indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

### **13. GARANZIE DEL CLIENTE**

13.1 Il Cliente garantisce di essere proprietario degli impianti necessari per usufruire del Servizio o di essere stato autorizzato all'utilizzo degli impianti predetti.

13.2 Il Cliente garantisce che nessun utilizzo del Servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi dallo stesso non espressamente autorizzati. Il Cliente assumerà ogni responsabilità per qualsivoglia utilizzo improprio del Servizio.

13.3 Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità che i dati personali forniti al momento dell'attivazione del servizio sono veritieri ed esatti.

### **14. CONDIZIONE RISOLUTIVA**

14.1 Il Contratto si risolverà 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.

### **15. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

In caso di inadempimento da parte del Cliente alle disposizioni di cui all'articolo 13.2 delle presenti Condizioni Generali, EOLO potrà risolvere il contratto ex articolo 1456 c.c. mediante comunicazione scritta al Cliente dell'intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

### **16. GARANZIE E RESPONSABILITA' DI EOLO**

---

#### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)

[eolo.it](http://eolo.it)



16.1 EOLO garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente il Servizio in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni.

16.2 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 né da parte di altri soggetti, eccezion fatta per l'Autorità Giudiziaria nelle forme e nei modi di legge.

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

16.4 EOLO garantisce il funzionamento dei server EOLO Cloud con uno SLA (Service Level Agreement) di disponibilità del servizio pari al 99.5% su base annua.

Nel caso in cui l'effettiva disponibilità del servizio EOLO Cloud dovesse scendere sotto il 99.5% su base annua il Cliente avrà la facoltà di esercitare il diritto di recesso anticipato entro 15 (quindici) giorni dalla data del raggiungimento della soglia minima. Il recesso anticipato in questo caso prevede un risarcimento da parte di EOLO pari al prezzo pagato a prescindere dal tempo di esecuzione del contratto.

Lo SLA è valido solo ed esclusivamente se è in esecuzione sul proprio EOLO Cloud la copia fornita da EOLO di "VMware Tools" (tool di monitoring delle prestazioni).

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

- a) utilizzo del Servizio 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.

16.6 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.

16.7 In nessun caso si avrà limitazione della responsabilità di EOLO per inadempimenti dovuti a dolo o colpa grave.

## **17. AUTORIZZAZIONI E NORMATIVA DI SETTORE**

17.1 Il Cliente prende altresì atto che le legislazioni nazionali dei singoli Paesi interessati, la regolamentazione internazionale in materia ed i regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate regolano il Servizio fornito da o attraverso altre infrastrutture, sia nazionali che estere, utilizzate per mezzo e in occasione

---

### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

**eolo.it**





dell'erogazione del Servizio. Dette normative possono prevedere limitazioni nell'utilizzazione del Servizio o particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione del Servizio stesso.

## **18. DISPOSIZIONI VARIE - COMUNICAZIONI**

18.1 I riferimenti al Cliente o a EOLO includono i rispettivi successori e legittimi aventi causa.

18.2 Ogni modifica o integrazione del Contratto dovrà risultare da un documento sottoscritto da o per conto della parte nei cui confronti la modifica venga invocata.

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

18.4 Il Cliente potrà cedere il Contratto a terzi solo con il preventivo consenso scritto di EOLO.

18.5 EOLO effettuerà le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto all'articolo 3, comma 5 ovvero, unitamente alle fatture, a mezzo posta o telefax; le comunicazioni si intenderanno conosciute qualora inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax indicato dal Cliente.

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

18.7 Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio a EOLO ogni modifica dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

## **19. RECLAMI E INDENNIZZI**

19.1 Il Cliente avrà facoltà di inviare i reclami relativi alla erogazione del Servizio attraverso l'area riservata. 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.

19.2 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.).

---

### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

**eolo.it**





19.3 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 19.6, 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.

19.4 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui agli articoli 19, comma 2 e 19, comma 3; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui agli articoli 19, comma 2 e 19, comma 3 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 assegno o 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 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.

19.5 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;

---

**EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

**eolo.it**



- 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;
- 19.6 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui all'articolo 19, comma 5; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'articolo 19, comma 5 verranno liquidati nel mese successivo a quello di accertamento del disservizio. Al riguardo, il servizio di Assistenza Clienti comunicherà al Cliente l'avvenuto prolungamento.

19.7 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.

## **20. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE - FORO COMPETENTE**

20.1 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.

20.2 Qualora il Cliente fosse un consumatore, come definito all'articolo 1469-bis c.c., il Foro del luogo di residenza o del domicilio elettivo dello stesso sarà competente per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto.

20.3 Qualora il Cliente fosse un soggetto diverso dal consumatore, come definito dall'articolo 1469-bis c.c., per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Milano.

## **21. D. Lgs 231/2001 e s.m.i.**

21.1 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](http://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.

---

### **EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)

[eolo.it](http://eolo.it)