



## **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER EOLO Voce**

### **1. DEFINIZIONI**

"Cliente": l'utente finale, persona fisica utilizzatore del Servizio EOLO Voce, titolare di un contratto con EOLO inerente il Servizio EOLO.

"Condizioni Generali di Contratto": le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano il rapporto tra EOLO SpA ed il Cliente per la fornitura del Servizio EOLO Voce.

"Contratto": l'accordo per la fornitura di prodotti e/o servizi stipulato tra EOLO e il Cliente, e disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, dalle condizioni particolari di qualsiasi proposta di EOLO accettata dal Cliente ovvero dai diversi termini e condizioni di volta in volta concordati per iscritto tra EOLO ed il Cliente. Le Condizioni Generali, la scheda di adesione, l'offerta e gli altri allegati all'offerta costituiscono e fanno parte integrante del presente contratto per la fornitura del Servizio ("Contratto").

"Servizio": il servizio denominato EOLO Voce.

"Apparati": apparecchi forniti da EOLO per il corretto funzionamento del Servizio.

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. OGGETTO**

2.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto, unitamente alla scheda di adesione regolano la fornitura da parte di EOLO SpA del servizio EOLO Voce, compiutamente descritto sul sito <http://www.eolo.it>, che EOLO offre e fornisce al Cliente.

2.2 Il Servizio EOLO Voce è destinato esclusivamente a Clienti che hanno già un Servizio EOLO attivo. Inoltre, se tale collegamento EOLO è attivato su tecnologia Hiperlan2 allora l'antenna deve essere tassativamente ad una distanza massima di 10Km dalla BTS e con rapporto segnale/rumore (SNR) in uplink e downlink uguale o superiore a 20dB. Questi due limiti (distanza dalla BTS e SNR) non sono invece presenti, al fine dell'attivazione di EOLO Voce, per connessioni EOLO erogate su tecnologia WiMAX.

2.3 Il Servizio EOLO Voce, trattandosi di accessorio del servizio EOLO, avrà la medesima durata di quest'ultimo.

2.4 Il Servizio EOLO Voce è un servizio a pagamento la cui adesione consente al Cliente di effettuare e ricevere comunicazioni vocali nazionali ed internazionali con altre persone.

2.5 Il Servizio EOLO Voce non potrà essere utilizzato per scopi di lucro o nell'esercizio di attività imprenditoriali, commerciali o professionali.

### **3. LIMITAZIONI, GARANZIE ED ESONERO DI RESPONSABILITA'**

3.1 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che il Servizio EOLO Voce è destinato unicamente ed esclusivamente ad un utilizzo personale per scopi estranei all'attività imprenditoriale o commerciale o professionale eventualmente svolta. Nessuna responsabilità potrà pertanto essere imputata ad EOLO e nessuna richiesta risarcitoria potrà esserle formulata per qualsiasi ragione o titolo come conseguenza dell'utilizzo del Servizio per scopi imprenditoriali o commerciali o professionali ed in generale di lucro da parte del Cliente.

3.2 In considerazione delle specifiche caratteristiche tecniche del Servizio, EOLO non garantisce che EOLO Voce consenta sempre di comunicare con altre persone nonché la qualità delle chiamate. In particolare EOLO non garantisce la possibilità per il Cliente di comunicare senza interruzioni, ritardi, errori o altri difetti di comunicazione.

3.3 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che il Servizio EOLO Voce non è in alcun modo paragonabile, quanto a tecnologia, qualità ed affidabilità ai servizi di telefonia tradizionali e non può essere in alcun modo considerato un servizio sostitutivo della telefonia principale e tradizionale.



3.4 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che il Servizio EOLO 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 EOLO Voce. Nessuna responsabilità, richiesta, danno o perdita potrà pertanto essere effettuata dal Cliente e/o da terzi a EOLO come conseguenza dell'utilizzo del Servizio EOLO Voce per contattare i predetti servizi o numerazioni "premium" o non geografici o per chiamate a numeri di emergenza.

3.5 Qualora il Servizio venga utilizzato da soggetti terzi rispetto al Cliente, fatto salvo quanto previsto dal punto 14.10, quest'ultimo si obbliga ed impegna a rendere edotto il terzo dei limiti e delle modalità di utilizzo del Servizio.

3.6 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 del Servizio o dell'incapacità di usarlo, 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 del Servizio EOLO Voce potrà pertanto essere rivolta od effettuata dal Cliente e/o da terzi ad EOLO.

3.7 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che solo il perfetto funzionamento del Servizio EOLO e la sussistenza delle condizioni tecniche minime di utilizzo previste per il detto servizio consente una regolare fruizione del Servizio EOLO Voce.

3.8 E' fatto divieto al Cliente di cedere o rivendere o concedere in uso il Servizio a terzi.

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

4.1 il Cliente potrà aderire, mediante sottoscrizione della scheda di adesione, al Servizio EOLO Voce attraverso il sito [www.eolo.it](http://www.eolo.it). Il Contratto si intenderà concluso nel momento in cui il Cliente confermerà la propria richiesta di acquisto. Copia delle presenti condizioni generali di contratto sono anche disponibili alla pagina web <http://www.eolo.it>.

4.2 Il Cliente potrà confermare la propria richiesta di acquisto solo dopo aver preso visione del presente contratto. In particolare il Cliente dichiara di avere attentamente letto il contratto e le condizioni generali di contratto, di comprendere diritti, obblighi, termini e condizioni ivi riportate, e di averle incondizionatamente accettate mediante spunta sulla dicitura "accetto" anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 e seg. c.c.

4.3 EOLO attiverà il Servizio EOLO Voce, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla ricezione da parte del Cliente del pagamento relativo e di eventuali documenti richiesti, salvo impedimenti tecnici non imputabili a EOLO.

L'attivazione di EOLO Voce come accessorio di EOLO avverrà solo a partire dall'attivazione effettiva di EOLO stesso 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.

4.4 EOLO si riserva di non addivenire alla conclusione del Contratto e di non procedere all'attivazione del Servizio 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 progressivo.

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

5.1 Al fine del funzionamento del Servizio EOLO Voce, EOLO fornirà a noleggio al Cliente, già utilizzatore del Servizio EOLO, un apparato hardware dotato di porta analogica RJ-11 per il collegamento di un apparato telefonico (telefono fisso o cordless).

5.2 Le Condizioni Generali sono riportate sul sito istituzionale all'indirizzo web <http://www.eolo.it> nella pagina riservata al Servizio oggetto del presente Contratto.



5.3 EOLO indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione del Servizio, l'identificativo univoco necessario per l'utilizzo del servizio, c.d. URI, nonché il/i numero/i di utenza assegnato/i.

## **6. RECESSO**

6.1 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 SpA – 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.

E' fatto salvo il diritto di EOLO, in caso di recesso del consumatore, di addebitare a quest'ultimo i corrispettivi dovuti in base ai costi sostenuti per l'erogazione del Servizio medesimo (escludendo, quindi, penali non giustificate od altri importi privi di relazione con i costi sostenuti). EOLO dovrà riconoscere al Cliente l'importo pari al valore residuo delle eventuali ricariche inutilizzate.

6.2 Il recesso da parte del Cliente o la risoluzione o la cessazione per qualsiasi causa del contratto inerente il Servizio EOLO, comporterà altresì la risoluzione del contratto EOLO Voce.

6.3 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. 7.

6.4 In qualsiasi momento il Cliente receda dal Contratto EOLO Voce (anche per migrazione del relativo numero di telefono ad altro operatore), EOLO avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo fisso pari a euro 24,40 (ventiquattro/40) IVA inclusa per il ristoro dei costi sostenuti. In tal caso, resta inteso che la disattivazione dei Servizi da parte di EOLO avverrà entro 30 (trenta) giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici.

6.5 Qualora il Cliente receda dal contratto prima della sua naturale scadenza sarà comunque tenuto a pagare il canone di abbonamento per l'intero periodo contrattuale.

6.6 EOLO si riserva la facoltà di risolvere il contratto, secondo le modalità previste nel successivo art. 16, in tutte le seguenti ipotesi:

- a) il Cliente utilizzi impropriamente il Servizio 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 del Servizio da parte del Cliente, senza incorrere in alcuna responsabilità, EOLO si riserva la facoltà di sospendere e/o di interrompere il Servizio 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. RECAPITO DI POSTA ELETTRONICA**

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

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

8.1 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). 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).

8.2 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.

8.3 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.

8.4 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.

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

8.6 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.

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

9.1 Il Cliente dovrà accedere alla sua Area Cliente e utilizzare la funzione "Incident" per segnalare qualunque eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio.

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

## **10. NOLEGGIO DELLE APPARECCHIATURE – GARANZIA**

10.1. I dispositivi concessi in noleggio o acquistati dal Cliente sono coperti da garanzia per 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. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia, il Cliente dovrà dare comunicazione tramite fax (02.335170600) o tramite funzione "Incident" da Area Cliente al



servizio Assistenza EOLO entro 3 (tre) giorni dalla scoperta del difetto. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente da EOLO, la quale avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso.

10.2. Le apparecchiature e i dispositivi concessi al Cliente a noleggio 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.

Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare le apparecchiature ricevute e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento che ecceda l'uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi per alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute ed a non aprire, smontare, rimuovere, manomettere o resettare in qualsiasi modo l'apparecchio per eseguirvi interventi di qualsiasi natura.

10.3 In caso di violazione degli obblighi sopra indicati o in caso di mancata restituzione dell'apparato fornito da EOLO a noleggio, il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad EOLO l'importo di euro 110,00 (centodieci/00) IVA inclusa, fatta salva la possibilità per EOLO di chiedere i maggiori danni subiti.

10.4 In caso di cessazione del Contratto, di recesso o mutamento dell'opzione prescelta, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a EOLO entro 30 (trenta) giorni le apparecchiature ricevute a noleggio. Fatto salvo quanto indicato al punto 10.3, nel caso in cui la restituzione non sia eseguita nel termine di trenta giorni, il Cliente corrisponderà una penale di euro 12,00 (dodici/00) IVA inclusa per ogni ulteriore giorno di ritardo.

## **11. TARIFFE E CORRISPETTIVI**

11.1 Per il Servizio fornito, il Cliente corrisponderà a EOLO, oltre al canone mensile e ad un importo una tantum a titolo di costo di attivazione, l'importo delle ricariche eventualmente acquistate, il tutto come indicato nella scheda servizio presente sul sito di EOLO e reperibile all'indirizzo: <http://www.eolo.it>. Al riguardo EOLO emetterà fattura in formato elettronico, disponibile presso l'area riservata del cliente e scaricabile dal medesimo in qualsiasi momento.

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

12.1 EOLO potrà modificare - per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali - le specifiche tecniche ed i corrispettivi del Servizio nonché le presenti Condizioni Generali, specificando al Cliente le motivazioni alla base delle modifiche apportate mediante comunicazione inviata all'indirizzo di posta elettronica del Cliente.

12.2 Qualora le suddette modifiche comportassero un aumento del corrispettivo per il Servizio a carico del Cliente superiore del 20%, esse acquisteranno efficacia decorsi 30 (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 SpA - 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; eventuali corrispettivi in essere saranno regolati ai sensi dell'articolo 6.4.

In mancanza di recesso comunicato con le modalità e nei termini sopra previsti, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.

## **13. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

13.1 In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati funzionali all'erogazione del Servizio di EOLO, dovuti a caso fortuito od a forza maggiore, EOLO avrà facoltà di sospendere il Servizio in ogni momento anche in assenza di dovuto preavviso.

## **14. OBBLIGHI DEL CLIENTE**

14.1 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>.



14.2 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.

14.3 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.

14.4 Il Cliente utilizzerà il Servizio e gli apparti concessi a noleggio in conformità alle leggi ed ai regolamenti, nonché nel rispetto dei diritti dei terzi.

14.5 Il Cliente si obbliga ad utilizzare il Servizio nel rispetto del Contratto, delle Condizioni Generali di Contratto ed a seguire le indicazioni e direttive fornite da EOLO.

14.6 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 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.

14.7 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.

14.8 Il Cliente prende atto e accetta di manlevare e tenere indenne EOLO da qualsiasi responsabilità civile derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anormale 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.

14.9 Il Cliente si obbliga al puntuale ed integrale pagamento delle somme a qualsiasi titolo dovute ad EOLO per la fornitura del Servizio.

14.10 Il Cliente garantisce che nessun utilizzo del servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi da lui non espressamente autorizzati e comunque da terzi diversi dai suoi familiari o conviventi. Il Cliente assumerà, perciò, ogni responsabilità circa qualsiasi uso improprio del Servizio.

14.11 Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità che i dati personali forniti al momento dell'attivazione del servizio sono veritieri ed esatti, obbligandosi a comunicare tempestivamente ogni eventuale variazione.

14.12 il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio per effettuare chiamate rivolte a numeri telefonici ricollegabili o segnalati da società o persone che riconoscono allo stesso compensi, somme di denaro od altri vantaggi economici per l'utilizzo di quel numero telefonico segnalato.

## **15 CONDIZIONE RISOLUTIVA**

15.1 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.



## **16 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

16.1 In tutte le ipotesi di inadempimento da parte del Cliente agli obblighi di cui agli artt. 6.6 (Recesso) e 14 (Obblighi del Cliente) o in caso di sopravvenuta impossibilità nell'attivazione del Servizio per cause non imputabili a EOLO (art. 4.3), EOLO avrà facoltà di risolvere il contratto ex art. 1456 c.c. mediante comunicazione scritta al Cliente da inoltrarsi a mezzo raccomandata a/r ed efficace a partire dalla data di ricezione.

## **17 RESPONSABILITA' DI EOLO.**

17.1 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 nella modalità previste dalla legge.

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

17.3 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 o derivanti da 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. 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.

17.4 Fatto salvo quanto previsto al punto 3.6, 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.

17.5 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.

## **18 AUTORIZZAZIONI E NORMATIVA DI SETTORE**

18.1 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 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.

## **19 DISPOSIZIONI VARIE - COMUNICAZIONI**

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



19.2 E' facoltà di EOLO, nel corso del rapporto contrattuale, modificare e/o integrare le Condizioni generali e particolari del contratto. 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.

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

19.4 EOLO effettuerà le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto all'articolo 7, comma 1 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.

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

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

## **20. DIVIETO DI CESSIONE**

20.1 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.

## **21. RECLAMI E INDENNIZZI**

21.1 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.

21.2 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.).

21.3 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 21.6, 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.





21.4 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui agli articoli 21, comma 2 e 21, comma 3; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui agli articoli 21, comma 2 e 21, 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.

21.5 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;
- 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;

21.6 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui all'articolo 21, comma 5; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'articolo 21, 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.

21.7 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 omissis di azionare i rimedi contrattuali previsti dal presente Contratto.

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

22.1 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.

22.2 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.

22.3 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.

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

23.1 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.