



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER EOLO Time

1. OGGETTO

Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di EOLO SpA ("EOLO") del servizio di accesso ad Internet a consumo EOLO Time (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 Condizioni Generali, la scheda di adesione, l'offerta e gli altri allegati 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. RECESSO

2.1 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.

2.2 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. 5.

2.3 EOLO si riserva di contattare il Cliente per il ritiro dell'antenna installata presso l'utilizzatore finale nel momento in cui siano superati i 6 (sei) mesi di inattività del servizio EOLO Time (nessun traffico dati o nessuna ricarica acquistata). A seguito della chiusura del servizio motivato da questa ragione, EOLO dovrà riconoscere al Cliente l'importo pari al valore residuo delle eventuali ricariche inutilizzate.

2.4 Nel momento in cui intervenga il recesso da parte del cliente, EOLO avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo fisso pari a euro 73,20 (settantatre/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 ogni altro ulteriore importo derivante dal mancato rispetto delle condizioni promozionali eventualmente applicate al Servizio acquistato. In tal caso resta inteso che la disattivazione del Servizio da parte di EOLO avverrà entro 30 (trenta) giorni; restano esclusi eventuali ritardi per ragioni di carattere tecnico non originariamente prevedibili.

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 <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 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 entro 60 (sessanta) giorni lavorativi a decorrere dalla ricezione del pagamento e fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a EOLO.

3.4 EOLO si riserva di non addivenire alla conclusione del Contratto e di non procedere all'attivazione del Servizio qualora il Cliente risultasse essere 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.

4. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO

4.1 Il collegamento ad Internet tramite il servizio EOLO avverrà per mezzo di un modem o router collegato con un singolo cavo ethernet direttamente con l'antenna fornita da EOLO. Il Cliente durante la fase di richiesta di attivazione del servizio EOLO dichiara di "di aver verificato che dal punto in cui vuole far installare l'antenna per usufruire del servizio EOLO ha una visibilità ottica (totale assenza di ostacoli) di almeno una BTS di EOLO". Questa condizione non assicura comunque la certezza di attivazione del servizio EOLO, la quale dovrà essere approvata direttamente dal tecnico autorizzato da EOLO SpA per l'intervento relativo. In caso di impossibilità di attivazione del servizio EOLO, saranno a carico del Cliente i costi sostenuti da EOLO per l'uscita dell'installatore dell'antenna. Tale condizione non è invece necessaria per il servizio "sopralluogo", il cui obiettivo è appunto esclusivamente il controllo da parte di un tecnico autorizzato della copertura del servizio EOLO nella locazione geografica indicata, con costo definito.

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

4.3 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.

5. RECAPITO DI POSTA ELETTRONICA

5.1 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.

6. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

6.1 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).

6.2 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.

6.3 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.

6.4 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.

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

6.6 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.

7. SEGNALAZIONI E RIPARAZIONE GUASTI - SERVIZIO CLIENTI - VARIAZIONE CONFIGURAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 Il Cliente si impegna a comunicare in via telematica (utilizzando l'apposita funzione attraverso la propria Area Cliente) qualunque eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio.

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

8. NOLEGGIO DELLE APPARECCHIATURE – GARANZIA

8.1. Qualora, concordemente 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 istituzionale all'indirizzo web <http://www.eolo.it>. In caso di mutamento della opzione prescelta in una offerta che non prevedeva il noleggio di dispositivi, il Cliente si obbliga a corrispondere le rimanenti rate del noleggio fino al saldo.

8.2. 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 tempestiva comunicazione al servizio Assistenza Clienti di 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.

8.3. Le apparecchiature e i dispositivi concessi al Cliente in comodato gratuito 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 o manomettere in qualsiasi modo l'apparecchio 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.

8.5. 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 in comodato gratuito. Nel caso in cui la restituzione non sia eseguita 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.

9. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

9.1 Per il Servizio erogato, il Cliente verserà a EOLO un importo una tantum, comprensivo dell'installazione e di traffico omaggio, e 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.

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 comunicazione all'indirizzo di posta elettronica del Cliente, così come individuato all'articolo 5, comma 1 del presente Contratto.

10.2 Qualora le suddette variazioni comportassero un aumento del canone per il Servizio prescelto dal Cliente, le variazioni e il contestuale incremento avrebbero efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione di cui all'art. 10, comma 1 da parte del Cliente stesso. Il Cliente avrà facoltà, entro il medesimo termine, di 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 2.4.

In mancanza di recesso da parte del Cliente, le variazioni si intenderanno accettate incondizionatamente dal Cliente.

11. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

11.1 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.

12. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE

12.1 Il Cliente dovrà provvedere affinché il proprio computer abbia una corretta configurazione, occupandosi di configurare correttamente il software di collegamento. Il Cliente potrà a tal fine utilizzare il numero telefonico 02.370085.1 dell'Assistenza Clienti di EOLO o consultare le guide sul sito istituzionale all'indirizzo web <http://www.eolo.it>.

12.2 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>.

12.3 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.

12.4 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.



12.5 E' fatto obbligo al Cliente di comunicare ad EOLO, all'atto dell'accettazione della scheda di adesione al 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.

12.6 E' 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.

12.7 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.

12.8 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.

12.9 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.

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 la veridicità e la correttezza dei dati personali forniti al momento dell'attivazione del Servizio.

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

15.1 In caso di inadempimento da parte del Cliente alle obbligazioni di cui ai precedenti articoli 12.2 ovvero 12.6 ovvero 12.7, EOLO potrà risolvere il contratto ex articolo 1456 c.c., mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo raccomandata a/r all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso.

16. GARANZIE E RESPONSABILITA' DI EOLO

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, ad esclusione di eventuali provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria nelle forme e nelle modalità previste dalla 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 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 salve restituzione di eventuali dispositivi e/o corrispettivi pregressi.

Inoltre, 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.

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

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

17. INTERVENTI A VUOTO

17.1 La fattispecie di intervento a vuoto si verifica nel caso in cui, a seguito di un reclamo del Cliente riguardante la rete di supporto al Servizio, venga accertato che la stessa è perfettamente funzionante ovvero che il malfunzionamento è indotto da cause non imputabili a EOLO.

A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo citiamo quali potenziali cause non siano imputabili a EOLO: a) presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili; b) errata configurazione sulla rete di supporto di 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; f) reset dell'antenna tramite pressione sull'apposito pulsante allocato sulla stessa o sull'alimentatore.

In particolare EOLO, a fronte della segnalazione del disservizio o malfunzionamento, effettua le seguenti attività:

- 1) gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente a EOLO;
- 2) verifica tecnica (analisi/diagnosi/collauda) della segnalazione. Dalla verifica tecnica, sarebbero riscontrabili le seguenti ipotesi:

- malfunzionamento su rete di supporto del Servizio: il reclamo viene gestito nel rispetto degli SLA di servizio;
- assenza di malfunzionamento su rete di supporto del Servizio: il reclamo viene trattato come un intervento a vuoto;



In caso di intervento a vuoto EOLO interviene, laddove possibile, a ripristinare il servizio, addebitando al Cliente, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a euro 73,20 (settantatre/20) IVA inclusa.

Il Cliente è tenuto a saldare l'importo per l'intervento a vuoto euro (73,20 – settantatre/20 – IVA inclusa, come descritto sopra) direttamente al tecnico certificato e autorizzato inviato da EOLO presso la sede del Cliente, controfirmando il relativo rapporto tecnico di intervento cartaceo. Nel caso in cui tale cifra non venisse versata al tecnico di riferimento contestualmente all'intervento, dovrà in ogni caso essere versata direttamente a EOLO.

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 Ogni modifica od integrazione del Contratto dovrà risultare da atto sottoscritto da entrambe le Parti.

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

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

19.5 EOLO effettuerà le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto dall'articolo 5, 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.

19.6 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.

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

20. RECLAMI E INDENNIZZI

20.1 Il Cliente avrà facoltà di inviare i reclami relativi all'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.

20.2 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.).

20.3 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 20.6, 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.

20.4 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui agli articoli 20, comma 2 e 20, comma 3; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui agli articoli 20, comma 2 e 20, 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.

20.5 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;

20.6 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui all'articolo 20, comma 5; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'articolo 20, 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.

20.7 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.

21. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE - FORO COMPETENTE

21.1 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.

21.2 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.

21.3 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.

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

22.1 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.