



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO Formula Voce

1. DEFINIZIONI

"Cliente": l'utente finale, persona fisica o giuridica utilizzatore del Servizio Formula Voce.

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

"Contratto": l'accordo per la fornitura di servizi e/o prodotti stipulato tra EOLO ed 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 Formula Voce così come dettagliatamente descritto nel sito istituzionale all'indirizzo web <http://www.eolo.it>.

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

"Dati": i dati del cliente quali nome, cognome, data di nascita, residenza, sede legale, codice fiscale, partita IVA, indirizzo di posta elettronica.

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, TARIFFE E CORRISPETTIVI

2.1 Le presenti condizioni generali di contratto, unitamente alla scheda di adesione e dal modulo di registrazione regolano la fornitura da parte di EOLO SpA del Servizio, compiutamente descritto sul sito istituzionale all'indirizzo web <http://www.eolo.it>, che EOLO offre e fornisce al Cliente.

2.2 Il servizio Formula Voce è un servizio VoIP a pagamento (con costi descritti sul sito istituzionale all'indirizzo web <http://www.eolo.it>) e non, destinato esclusivamente a utenti con servizio Formula attivo, che consiste nella possibilità di effettuare e ricevere chiamate telefoniche via internet verso la rete mondiale fissa e mobile e verso numeri verdi. Servizi e funzionalità aggiuntivi, modalità operative, tariffe e in generale informazioni anche tecniche inerenti il Servizio sono descritte nel sito istituzionale all'indirizzo web <http://www.eolo.it> e nell'Area Cliente dedicata.

Al fine del funzionamento del Servizio, EOLO fornirà in comodato al Cliente un apparato hardware dotato di porta analogica RJ-11 per il collegamento di un apparato telefonico (telefono fisso o cordless).

2.3 Per il Servizio fornito, il Cliente corrisponderà a EOLO, oltre al canone mensile, 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.

3. DURATA E RINNOVO

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

3.2 Il Contratto si rinnova tacitamente per una durata pari al precedente periodo contrattuale salvo recesso dal servizio Formula, da comunicarsi attraverso apposita procedura in Area Cliente.

4. MODALITÀ DI ADESIONE, ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E DATI DEL CLIENTE

4.1 Il Cliente potrà aderire, mediante sottoscrizione della scheda di adesione e del modulo di registrazione, al Servizio attraverso il sito istituzionale all'indirizzo web <http://www.eolo.it>.

Il Cliente, confermando la richiesta di acquisto attraverso la scheda di adesione ed il modulo di registrazione, dichiara di accettare le presenti condizioni generali di contratto, le quali sono da intendersi come proposta contrattuale. Il Contratto potrà pertanto ritenersi concluso quando EOLO verrà a conoscenza della suddetta conferma di acquisto. Il Contratto è disponibile in linea al sito <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 L'attivazione di Formula Voce avverrà solo a partire dall'attivazione effettiva di Formula stesso (di cui è accessorio) e, dopo questa, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla ricezione da parte del Cliente del pagamento e di eventuali documenti richiesti, salvo impedimenti tecnici non imputabili a EOLO.

4.4 EOLO potrà non concludere il Contratto e non attivare i Servizi 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 risulti essere stato inadempiente in passato verso la stessa EOLO fintantoché non venga sanato l'inadempimento.

4.5 Il Cliente è tenuto alla corretta e veritiera registrazione dei propri dati, ciò anche al fine dell'invio delle credenziali necessarie per l'attivazione dei servizi.

In particolare il Cliente si impegna ed obbliga a comunicare a EOLO i propri dati personali, al fine della corretta esecuzione del contratto, garantendo sotto la propria e personale responsabilità la veridicità e correttezza degli stessi. Il Cliente si impegna inoltre ad aggiornare e comunicare tempestivamente ad EOLO ogni mutamento o variazione dei dati forniti.

Nel caso in cui il Cliente ometta di fornire ad EOLO i propri dati, ovvero abbia fornito dati che risultino essere falsi, non attuali o incompleti, EOLO si riserva di rifiutare l'attivazione del Servizio, ovvero di sospenderlo con effetto immediato, senza preavviso ed a tempo indeterminato ovvero di risolvere il contratto.

4.6 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.

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. 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.

In qualsiasi momento il Cliente receda dal Contratto (ivi compreso il caso di migrazione del numero di telefono ad altro operatore), EOLO avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo 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.

6.2 EOLO ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 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.

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



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

7. LIMITAZIONI, GARANZIE ED ESONERO DI RESPONSABILITÀ

7.1 In considerazione delle specifiche caratteristiche tecniche del Servizio, EOLO non garantisce che Formula 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. Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che solo il perfetto funzionamento del servizio Formula e la sussistenza delle condizioni tecniche minime di utilizzo previste per il detto servizio consente una regolare fruizione del Servizio Formula Voce.

7.2 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che il Servizio non è in alcun modo paragonabile, in 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. Nessuna responsabilità potrà pertanto essere imputata a 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.

7.3 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che il Servizio non garantisce la possibilità di effettuare chiamate a servizi o numeri di emergenza di pubblica utilità o delle cosiddette numerazioni "premium" (o non geografiche). Nessuna responsabilità, richiesta, danno o perdita potrà pertanto essere effettuata dal Cliente e/o da terzi ad EOLO come conseguenza dell'utilizzo del Servizio per contattare i predetti servizi o numeri.

7.4 EOLO non sarà responsabile per alcun danno diretto o indiretto, perdita di dati, di opportunità, di somme, ricavi o utili come conseguenza dell'uso del Servizio o dell'incapacità di usarlo, di 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, potrà pertanto essere rivolta od effettuata dal Cliente e/o da terzi a EOLO.

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

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 comunicare via web, utilizzando la funzionalità "segnalazione guasto" attraverso la propria Area Cliente, qualunque eventuale difetto tecnico nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio.

9.2 EOLO risconterà la segnalazione del Cliente effettuata così come indicato all'art. 9.1, entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi.

9.3 EOLO fornirà il servizio di assistenza per ogni informazione e chiarimento eventualmente richiesti dal Clienti.

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 incremento del canone per il Servizio prescelto dal Cliente superiore al 20%, 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 secondo le modalità di cui all'art. 6, comma 1. 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 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.

In tali casi nessuna somma, anche a titolo risarcitorio, potrà essere richiesta a EOLO dal Cliente.

11.2 EOLO si riserva altresì la facoltà, senza incorrere in alcuna responsabilità, di sospendere e/o interrompere il Servizio o comunque di adottare le misure cautelari ritenute opportune in relazione all'uso fatto dal Cliente del Servizio nel caso in cui detto uso possa costituire violazione o pregiudizio di diritti di EOLO o di terzi.

12. OBBLIGHI DEL CLIENTE, USO IMPROPRIO DEL SERVIZIO E RESPONSABILITA' DEL CLIENTE



12.1 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/tutto-sul.it/netiquette>.

12.2 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.

12.3 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.

12.4 Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio e gli apparati concessi in comodato in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti, nel rispetto dei diritti dei terzi, nel rispetto del Contratto, delle Condizioni Generali di Contratto, nonché a seguire le indicazioni e direttive fornite da EOLO.

12.5 Il Cliente prende atto che è espressamente vietato e conseguentemente si impegna: i) a non usare il Servizio per invio di pubblicità non richiesta, spam, per scopi illegali ovvero contrari alla legge, alla morale e all'ordine pubblico e al buon costume, nonché per trasmettere ovvero pubblicare materiale pornografico, osceno, volgare o a favore della pedofilia, offensivo, diffamatorio, abusivo, infamante o riservato ai soli adulti ed inoltre materiale detenuto illegalmente ovvero protetto da copyright e comunque lesivo dei diritti di terzi; ii) a non trasmettere materiale e/o messaggi che incoraggino terzi a mettere in atto una condotta illecita e/o criminosa passibile di responsabilità penale o civile e, inoltre, ad osservare e far osservare ad eventuali soggetti che utilizzino il Servizio con la propria password e nome utente tutti i regolamenti, direttive e procedure di rete connesse al Servizio; iii) ad utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto e/o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano ovvero di Stato estero nonché per danneggiare o violare il segreto della corrispondenza personale e il diritto alla riservatezza; iv) 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 o al fine di esercitare continuativamente e professionalmente attività "outbound" quali, a titolo esemplificativo, teleselling e telemarketing.

La violazione di quanto ivi previsto comporterà la risoluzione del contratto ex art. 1456 c.c.

12.6 EOLO, fatta salvo la possibilità di risolvere il contratto ex art. 1456 c.c., si riserva comunque il diritto sospendere o disattivare, in ogni momento e senza preavviso, 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.

12.7 Il Cliente prende atto e accetta di manlevare, sia sostanzialmente che processualmente, e di mantenere integralmente indenne EOLO da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anormale del Servizio, anche se causato da terzi attraverso la sua password e/o nome utente, nonché da ogni e qualsiasi pregiudizio, pretesa, azione e/o richiesta, anche di risarcimento danni, avanzata nei confronti di EOLO che trovi causa o motivo in azioni o omissioni riconducibili al Cliente o siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dalle presenti Condizioni Generali di Contratto.

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

12.9 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, assumendosi, perciò, ogni responsabilità circa qualsiasi uso improprio del Servizio stesso. Il Cliente comunque si obbliga ed impegna a rendere edotto il terzo dei limiti e delle modalità di utilizzo del Servizio.



13. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

13.1 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.

13.2 In caso di inadempimento da parte del Cliente anche ad una sola delle disposizioni di cui all'articolo 4.5 (dati cliente), 7.5 (cessione del contratto), 12.1 e 12.5 (obblighi del cliente ed uso improprio del Servizio), 16 (obblighi di proprietà intellettuale ed industriale), EOLO si riserva la facoltà di risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 c.c., mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R al Cliente con l'intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

14. RESPONSABILITA' DI EOLO.

14.1 Fatto salvo quanto previsto all'articolo 7.4, 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.

14.2 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.

15. AUTORIZZAZIONI E NORMATIVA DI SETTORE

15.1 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.

16. DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE ED INDUSTRIALE

16.1 EOLO è unica ed esclusiva titolare di qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e/o industriale e del diritto d'autore inerente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione ed all'oggetto dei Servizi forniti.

16.2 E' fatto espresso divieto al Cliente o a terzi di utilizzare, riprodurre, pubblicare o comunque di sfruttare economicamente il nome, i marchi, il logo ed in generale gli altri elementi o segni distintivi della società EOLO o dei Servizi dalla stessa forniti senza preventiva autorizzazione scritta.

17. DISPOSIZIONI VARIE - COMUNICAZIONI

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



17.2 Il Cliente prende atto ed accetta l'esistenza del registro elettronico del funzionamento del Servizio (il "Log"), compilato e custodito a cura di EOLO. Il contenuto del log ha il carattere della riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo ed esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti. Al fine di identificare con certezza la provenienza della connessione, il Cliente prende atto del fatto che EOLO identifica l'utente nel momento del collegamento al server di EOLO mediante le proprie URI e relativa password.

17.3 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 essere comunicata al Cliente all'indirizzo di posta elettronica dello stesso. Il Cliente qualora non intenda accettare le modifiche proposte da EOLO dovrà comunicare per iscritto la propria volontà di recedere dal contratto entro e non oltre 30 (trenta) giorni dall'avvenuta comunicazione. Il mancato esercizio del diritto di recesso nei termini sopra indicati, costituirà accettazione delle modifiche adottate da EOLO.

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

17.5 Il Cliente non potrà cedere il Contratto a terzi, salvo vi sia il preventivo consenso scritto di EOLO.

17.6 EOLO effettuerà le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto all'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.

17.7 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.

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

18. RECLAMI E INDENNIZZI

18.1 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.

18.2 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.).

18.3 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 18.6, 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.

18.4 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui agli articoli 18, comma 2 e 18, comma 3; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui agli articoli 18, comma 2 e 18, 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.

18.5 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;



18.6 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui all'articolo 18, comma 5; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'articolo 18, 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.

18.7 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.

19. NOLEGGIO DELLE APPARECCHIATURE – GARANZIA

19.1. I dispositivi o apparati noleggiati al 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 cagionati dai dispositivi o da una 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 interruzione impreviste dalla fornitura elettrica (compresi gli eventi meteorologici);
- e) uso 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.

19.2. Le apparecchiature e i dispositivi concessi al Cliente in noleggio 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 i dispositivi e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento determinato dal normale 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 i dispositivi per eseguirvi interventi di qualsiasi natura.

In caso di violazione di tali obblighi, il Cliente sarà tenuto a risarcire tutti i danni subiti da EOLO.

19.3 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.

19.4 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 19.3, 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.

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

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.