



## **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER Formula ADSL e HDSL, F5 e F6**

### **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 denominato Formula (ADSL e HDSL), F5 o F6 (il "Servizio", ove non singolarmente specificato), 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 ed ogni altro allegato all'offerta costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto per la fornitura del Servizio (nel seguito il "Contratto").

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

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

### **2. DURATA DEL CONTRATTO, RECESSO, MIGRAZIONE**

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

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

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

2.4 In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - EOLO 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.

2.5 E' facoltà del Cliente richiedere in qualsiasi momento la portabilità del proprio accesso ADSL (Formula ADSL o F5) ad altro operatore, tramite l'apposito codice di migrazione pubblicato in Area Cliente o reperibile attraverso Servizio Clienti. Il Cliente è tenuto a manifestare la propria volontà di migrare ad altro operatore, con diritto di richiedere il rimborso di quanto eventualmente versato e non goduto salvo i costi di cui al successivo punto 2.6, mediante comunicazione scritta inviata a mezzo raccomandata A/R con allegata fotocopia del documento di identità, al seguente destinatario e indirizzo: EOLO SpA – Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) ed anticipata a mezzo fax al numero 02/335170600.



2.6 In caso di recesso ai sensi dell'articolo 2.4:

- il Cliente Formula ADSL e F5 sarà tenuto a corrispondere a EOLO un importo di euro 73,20 (settantatre/20) IVA inclusa per singola portante (/cavo) ADSL, a ristoro dei costi sostenuti per le relative procedure. In caso di migrazione (portabilità) del proprio accesso ADSL ai sensi dell'articolo 2.5 il Cliente sarà tenuto a corrispondere a EOLO un importo fisso di euro 24,40 (ventiquattro/40) IVA inclusa per singola portante (/cavo) ADSL, a ristoro dei costi sostenuti per le relative procedure.

- il Cliente Formula HDSL e F6 sarà tenuto a corrispondere a EOLO un importo di euro 73,20 (settantatre/20) IVA inclusa per Formula HDSL 2, Formula HDSL 2 Power, F6 512, F6 1024, F6 2048 BASIC, F6 2048 FULL, F6 2048 PRO, di euro 109,80 (centonove/80) IVA inclusa per Formula HDSL 4 e F6 4096, di Euro 305,00 (trecentocinque/00) IVA inclusa per Formula HDSL 8, a ristoro dei costi sostenuti per le relative procedure.

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

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

3.2 Il Contratto si intenderà concluso nel momento della conferma della richiesta di acquisto da parte del Cliente; la richiesta di acquisto potrà essere confermata solo a seguito della presa visione del presente 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 90 (novanta) giorni lavorativi dalla richiesta del Cliente salvo impedimenti tecnici non imputabili a EOLO, e comunque soltanto dopo la ricezione del pagamento e di eventuali documenti richiesti. Qualora non fosse possibile, per indisponibilità di risorse tecniche, rispettare detto termine, sarà compito del Cliente chiedere a EOLO la data di attivazione. EOLO si impegna a dare immediata comunicazione al Cliente in seguito a tale sollecitazione.

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

### **4. CONDIZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO**

4.1 Il collegamento ad internet tramite il servizio avverrà per mezzo di computer e modem o router su linea ADSL per Formula ADSL e F5 e su linea (S)HDSL per Formula HDSL e F6.

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

4.2 Le condizioni di offerta del servizio sono riportate sul sito istituzionale all'indirizzo web <http://www.eolo.it> alla pagina riservata al servizio in oggetto.

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

4.4 Al Cliente è riconosciuta la facoltà di variare in riduzione il Servizio acquistato secondo quanto previsto all'art. 3, comma 3, decorsi 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione del Servizio, mediante il pagamento di un importo una tantum pari a euro 36,60 (trentasei/60) IVA inclusa.

### **5. RECAPITO DI POSTA ELETTRONICA E DATI DEL CLIENTE**



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 di Posta Elettronica Certificata). Il Cliente si obbliga successivamente (apposita sezione "Area Cliente") ad effettuare ogni eventuale variazione dell'indirizzo di posta elettronica fornito inizialmente. Il Cliente è tenuto alla corretta e veritiera registrazione dei propri dati, ciò anche al fine dell'invio della password necessaria per l'attivazione del Servizio. 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. 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.

## **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 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 la funzione apposita attraverso la propria Area Cliente) qualunque eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio.



7.2 EOLO risconterà la segnalazione del Cliente effettuata così come indicato all'art. 7.1, entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi.

7.3 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 preveda 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 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.

8.3. II canone di noleggio deve essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale e comprende, a meno di diversa indicazione, il servizio di manutenzione. Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali modifiche di configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.

8.4. 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.

8.5. Nelle ipotesi in cui i dispositivi siano concessi in noleggio al Cliente, la durata del noleggio corrisponderà alla durata del Contratto per l'erogazione del Servizio. La cessazione del Contratto, da qualunque causa generata, determina automaticamente la cessazione del rapporto connesso al noleggio. In caso di cessazione del Contratto o di recesso, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a EOLO le apparecchiature nolleggiate nel termine di 30 (trenta) giorni, 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 Il Cliente, per il Servizio fornito e per qualsiasi variazione dallo stesso richiesta nell'intero periodo di operatività del Contratto, corrisponderà a EOLO le tariffe proprie del servizio e del tipo di abbonamento scelto (e eventualmente il costo delle ricariche a credito prepagato per la navigazione a consumo della gamma semi-flat), come indicato nella relativa scheda servizio al seguente indirizzo web: <http://www.eolo.it>.

9.2 Per il Servizio fornito, il Cliente corrisponderà a EOLO, il canone mensile unitamente ad un importo una tantum a titolo di costo di attivazione, 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.



9.3 Il pagamento della fornitura del servizio può essere effettuato in una unica soluzione o attraverso un pagamento rateizzato con carta di credito. In quest'ultimo caso la fatturazione sarà bimestrale. Il pagamento delle ricariche a credito prepagato è solo in unica soluzione.

La fatturazione dei servizi è elettronica: i documenti contabili vengono messi a disposizione per lo "scaricamento" attraverso l'area riservata del sito istituzionale <http://www.eolo.it> al momento dell'emissione.

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

9.5 Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro 3 (tre) giorni dall'avvenuta sospensione, EOLO potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., salvo ulteriori rimedi di legge.

9.5 In caso di pagamento parziale EOLO può limitare o sospendere il Servizio secondo quanto stabilito nel presente articolo.

## **10. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI DEL SERVIZIO**

10.1 EOLO avrà facoltà di variare - per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche - le specifiche tecniche ed i canoni del Servizio nonché le presenti Condizioni Generali, specificando al Cliente le ragioni delle variazioni medesime mediante comunicazioni all'indirizzo di posta elettronica del Cliente, così come individuato all'articolo 5, comma 1 del presente Contratto.

10.2 Qualora le suddette variazioni comportassero un incremento 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 secondo le modalità di cui all'art. 2, comma 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 alla rete e agli apparati di erogazione del Servizio di EOLO o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore EOLO potrà sospendere in ogni momento, anche senza preavviso, il Servizio in tutto o in parte. EOLO potrà sospendere l'erogazione del Servizio anche in caso di modifiche e/o manutenzioni atte a migliorare il Servizio stesso.

## **12. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE**

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

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

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





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

12.6 E' fatto obbligo al Cliente di comunicare ad EOLO, all'atto dell'adesione al Servizio, i propri dati anagrafici, nonché di indicare le generalità del soggetto utilizzatore del Servizio e il luogo dove gli apparati necessari per il funzionamento dello stesso dovranno essere collocati.

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 che i dati personali forniti al momento dell'attivazione del servizio sono veritieri ed esatti.

### **14. CONDIZIONE RISOLUTIVA**

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

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

Fatto salvo quanto previsto all'art. 14, EOLO si riserva di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. mediante comunicazione scritta da inviarsi al Cliente con preavviso di 7 giorni, in caso di violazione o inadempimento ad anche uno solo degli obblighi contenuti nei seguenti articoli: 5.1 (recapito di posta elettronica e dati del Cliente), 9.4 (corrispettivi e pagamenti), 12.7 (utilizzo improprio del servizio) 12.8 (obbligazioni del Cliente) e 18.3 (divieto di cessione del Contratto).

### **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 EOLO non sarà in alcun modo responsabile per mancata disponibilità dell'accesso alla rete internet 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 cause di forza maggiore. In nessun caso EOLO sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

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

16.7 Per una migliore ed ottimale funzionalità del Servizio, EOLO assicura un servizio di assistenza tecnica al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti (degrado) o guasti (disservizi) sulla propria connessione.

In particolare solo i Clienti ADSL con profilo Formula Business e Top hanno diritto al servizio SLA Premium compreso nel prezzo.

Per servizio SLA Premium si intende la risoluzione entro il termine di seguito indicato dei guasti bloccanti (disservizi) comunicati dal Cliente aventi causa EOLO o Telecom Italia (fornitore per gli accessi). Sono esclusi da questa garanzia eventuali guasti ad apparati hardware forniti a noleggio o in comodato gratuito al cliente.

Per questo tipo di guasti il tempo di ripristino è di 12 ore lavorative nel 100% dei casi, di cui l'85% dei casi in 8 ore lavorative, nella fascia oraria 08:00 - 22:00 Lunedì - Venerdì (esclusi festivi). Inoltre la disponibilità annua su singola linea è pari al 99,70%.

Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a EOLO/Telecom Italia, rimossi oltre i tempi definiti dallo SLA Premium il cliente, potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

- per ogni ora (solare o lavorativa) di ritardato ripristino su singola linea assistita, un importo pari al 100% del canone giornaliero complessivo relativo alla linea assistita.

Per lo scostamento dal valore obiettivo di disponibilità (99,70% annuo su singola linea) effettivamente riscontrato e addebitabile a EOLO/Telecom Italia, il cliente potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

- per ogni 0,1% di scostamento, un importo pari al 20% del canone giornaliero del servizio sulla singola linea assistita.

Le penali complessivamente corrisposte per il servizio premium non potranno in alcun caso superare il valore dell'80% dei canoni annui totali corrisposti dal cliente per il servizio.

La penale sulla disponibilità viene calcolata sui collegamenti attivi un intero anno solare in costanza di tipologia di SLA. Nel caso in cui un collegamento sia cessato o variato di SLA prima della scadenza dell'anno solare, il riconoscimento della penale relativa alla disponibilità, qualora nel periodo di osservazione sia stata già superata la soglia massima di indisponibilità prevista per l'intero anno, può essere effettuato su base semestrale.



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

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

- 1) cause di forza maggiore e/o danni causati da terzi;
- 2) permessi da enti pubblici o privati;
- 3) sede cliente finale situata in una "area speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) e/o situato in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc.);
- 4) causa cliente.

Si intendono per guasti quelli relativi alle segnalazioni di disservizio aventi causa EOLO/Telecom Italia. Il tempo di ripristino è definito come il numero di ore intercorrenti tra l'orario di ricezione del reclamo da parte di EOLO e l'orario di notifica della chiusura del disservizio, al netto delle sospensioni precedentemente illustrate ai punti 1), 2), 3) e 4). Gli SLA si calcolano sulle segnalazioni chiuse entro il periodo di riferimento. La segnalazione avviene tramite apposita funzione su area riservata <http://www.eolo.it> e servizio clienti tecnico EOLO.

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

17.1 Il Cliente prende altresì atto che le legislazioni nazionali dei singoli Paesi interessati, la regolamentazione internazionale in materia ed i regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate regolano il Servizio fornito da o attraverso altre infrastrutture, sia nazionali che estere, utilizzate per mezzo e in occasione dell'erogazione del Servizio. Dette normative possono prevedere limitazioni nell'utilizzazione del Servizio o particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione del Servizio stesso.

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

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

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

18.3 Divieto di cessione: il presente Contratto ed i Servizi allo stesso relativi 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.

18.4 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.

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

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

## **19. RECLAMI E INDENNIZZI**

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

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

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





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

19.3 Indennizzo per indebita sospensione o cessazione amministrativa del servizio: a fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del Servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 19.6, EOLO si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente e, quando la sospensione o la cessazione amministrativa del Servizio risulti disposta da EOLO in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, EOLO si impegna ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari ad euro 6,00 (sei) per ogni giorno di sospensione del Servizio; b) un indennizzo pari ad euro 1,50 (uno/50) per ogni giorno di ritardo, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

19.4 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui agli articoli 19, comma 2 e 19, comma 3; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui agli articoli 19, comma 2 e 19, comma 3 verranno corrisposti, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio medesimo. Qualora l'indennizzo da corrispondere sia superiore al canone indicato nella prima fattura utile, se l'eccedenza fosse superiore a euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante assegno o bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura.

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

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

- per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio, 1 giorno di prolungamento dello stesso Servizio; per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al Servizio di accesso alla rete, 1 giorno di prolungamento di tale Servizio;
- 1 giorno di prolungamento del Servizio telefonico, per ogni giorno di ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero (nei limiti di quanto previsto dalle normative di settore);
- 1 giorno di prolungamento del Servizio, per ogni giorno di malfunzionamento del Servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici; se il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a EOLO, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio; 0,5 giorno di prolungamento se il malfunzionamento fosse riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- 0,5 giorni di prolungamento del Servizio per ogni giorno di malfunzionamento del Servizio da intendersi in funzione di "irregolare o discontinua erogazione del Servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi" imputabile a EOLO; se il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a EOLO, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio; 0,25 giorno di prolungamento se il malfunzionamento fosse riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- 0,5 giorni di prolungamento del Servizio telefonico per ogni giorno di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection; • 0,25 giorni di prolungamento del Servizio richiesto per ogni giorno di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti; 0,25 giorni di prolungamento del Servizio e l'attivazione fosse riconducibile a servizi di accesso correlati;
- 1 anno di Servizio gratuito per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, inclusa l'ipotesi di omesso aggiornamento dei dati in caso di variazione o di giustificata e tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;



- 0,25 giorni di prolungamento del Servizio oggetto di richiesta di indennizzo, per ogni giorno di ritardo nella risposta alla richiesta stessa; tale indennizzo, calcolato su singola utenza, non sarà moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente e non terrà conto di reclami successivi relativi al medesimo disservizio;
- 1 anno di Servizio telefonico gratuito, nell'ipotesi in cui il Cliente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;
- per le fattispecie di disservizio imputabili a EOLO, per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo, trova applicazione un prolungamento pari a 1 giorno per ogni giorno di disservizio inerente al Servizio e il prolungamento pari a 0,5 giorno per ogni giorno di disservizio, quanto a servizi di accesso alla rete correlati;

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

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

## **20. REGISTRO ELETTRONICO DEL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO (LOG)**

20.1 Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico del funzionamento del Servizio (il Log), compilato e custodito a cura di EOLO o da terzi appositamente autorizzati e finalizzato ad identificare la provenienza della connessione. Il contenuto del Log ha il carattere della riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo ed esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.

## **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](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.