

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER EOLO

Revisione 02 del 14/03/2016

### 1. OGGETTO

**1.1** Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di DSP WEB srls ("DSP WEB") del servizio di accesso ad Internet denominato EOLO (il "Servizio"), compiutamente descritto sul sito istituzionale all'indirizzo web <http://www.dspweb.it/eolo>, genericamente offerto e fornito da DSP WEB 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 DSP WEB e il Cliente e disciplinato dalle presenti Condizioni Generali nonché dalle condizioni particolari di ogni eventuale successiva Proposta commerciale da parte di DSP WEB ed accettata per iscritto dal Cliente ovvero dai diversi termini e condizioni di volta in volta concordati per iscritto tra DSP WEB ed il Cliente stesso. "Servizio" significa qualsiasi prestazione fornita da DSP WEB a seguito dell'avvenuta attivazione di ciascun Servizio medesimo da parte del Cliente.

### 2. DURATA DEL CONTRATTO – RECESSO

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

**2.2** DSP WEB 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 DSP WEB, 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, DSP WEB 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 - DSP WEB – Piazza Boscagin 11 – 37045 Legnago (VR) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo [dspweb@pec.it](mailto:dspweb@pec.it), o tramite fax allo 02.70039572. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di DSP WEB.

**2.5** Nel momento in cui intervenga il recesso da parte del Cliente, DSP WEB avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo pari a euro 80,00 (ottanta/00) IVA inclusa al 22%, quale compensazione dei costi che DSP WEB 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 DSP WEB 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 web <http://www.dspweb.it/acquista-eolo>.

**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.

**3.3** DSP WEB attiverà il Servizio EOLO, secondo il profilo prescelto tra EOLO10 Plus, EOLO20 Plus, EOLO 30 Plus, EOLO Power, 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 DSP WEB.

**3.4** DSP WEB attiverà il Servizio EOLO Business, entro 5 (cinque) giorni lavorativi a decorrere dalla ricezione del pagamento e fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a DSP WEB e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito od alla forza maggiore.

**3.5** DSP WEB si riserva di non addvenire alla conclusione del Contratto e di non procedere all'attivazione del Servizio qualora il Cliente risultasse sottoposto a procedure concorsuali o iscritto al registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive. DSP WEB si riserva analoga facoltà nei confronti del Cliente che in passato fosse risultato inadempiente nei confronti della stessa DSP WEB 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 dispositivo collegato con un singolo cavo ethernet direttamente con l'antenna fornita da DSP WEB. In caso di impossibilità di attivazione del servizio EOLO, verificata direttamente dal tecnico autorizzato, saranno a carico del Cliente il costo di euro 54,90 (cinquantaquattro/90) IVA inclusa per l'uscita del tecnico installatore.

**4.2** DSP WEB dichiara di affidare l'installazione e la manutenzione degli impianti Eolo alla ditta produttore del servizio NGI SpA – Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA), C.F. e P. IVA 02487230126 – la quale a sua volta affida i lavori a tecnici/ditte esterne abilitate.

**4.3** L'installazione dell'antenna necessaria per il funzionamento del Servizio verrà effettuata previa verifica di fattibilità dai tecnici incaricati. Il costo dell'installazione standard, così come indicato nella scheda di adesione riportata sul sito istituzionale all'indirizzo web <http://www.dspweb.it/eolo>, sarà a titolo gratuito salvo il mancato rispetto delle condizioni promozionali eventualmente applicate al Servizio acquistato. Per installazione standard, si intende:

- Installazione dell'antenna su supporto adeguato e preesistente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, palo per antenna, etc.);
- Posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima pari a 20 mt;
- Tempo di intervento massimo di 2 (due) ore lavorative (in caso di un solo tecnico impiegato) o di 1 (una) ora lavorativa (in caso di due o più tecnici impiegati);

Qualora il tecnico impiegato rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto all'installazione standard o nell'ipotesi di espressa richiesta da parte del Cliente, gli stessi dovranno essere preventivamente comunicati al fine di consentire al Cliente medesimo di autorizzare espressamente eventuali oneri aggiuntivi a suo carico.

Qualora autorizzati dal Cliente, gli oneri aggiuntivi resteranno ad esclusivo carico del Cliente che si impegna preventivamente a corrisponderli al tecnico incaricato ad avvenuta ultimazione dell'installazione.

Qualora la sede/abitazione del Cliente sia situata in "area speciale", facilmente individuabile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo le isole con meno di mille abitanti, zone di montagna disabitate, etc.) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo, etc), il Cliente si impegna preventivamente a corrispondere al tecnico incaricato ogni onere derivante dall'esigenza di utilizzo del mezzo speciale eventualmente necessario per procedere all'installazione a regola d'arte, così come descritta nel presente articolo.

Le condizioni sopra elencate, restano valide anche per eventuali interventi di riparazione guasti che dovessero verificarsi nel corso della vigenza del Contratto nonché per le procedure di disinstallazione e ritiro dell'antenna a seguito della cessazione del Contratto.

**4.4** Ad avvenuta installazione, il tecnico rilascerà al Cliente copia del "rapporto tecnico di intervento". Al fine di consentire, ai tecnici incaricati da DSP WEB l'installazione, la riparazione e/o manutenzione e la disinstallazione dell'antenna concessa in comodato a seguito della cessazione del Contratto, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione nonché a garantire il facile accesso al luogo di intervento anche laddove sia necessario il passaggio in parti condominiali comuni o in aree in proprietà di terzi.

**4.5** Il Cliente si impegna a segnalare preventivamente al tecnico EOLO, il luogo ove l'antenna dovrebbe essere posizionata (a titolo esemplificativo e non esaustivo, balcone, tetto, piano del locale, etc.), fatta salva diversa valutazione da parte del tecnico incaricato durante il sopralluogo.

**4.6** Qualora l'installazione, la riparazione e/o manutenzione e la disinstallazione dell'antenna concessa in comodato, richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte del tecnico incaricato, saranno ad esclusivo carico del Cliente i maggiori costi sopravvenuti.

**4.7** Al Cliente è riconosciuta la facoltà di variare in riduzione il Servizio acquistato secondo quanto previsto all'art. 3, comma 3 e comma 4, decorsi 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione del Servizio, mediante il pagamento di un importo una tantum pari a euro 40,00 (quaranta/00) IVA inclusa.

**4.8** Le Condizioni Generali sono allegate via cartacea oppure come allegato online al momento della sottoscrizione del Contratto.

**4.9** DSP WEB declina ogni responsabilità per lavori effettuati dall'installatore e pagati direttamente allo stesso. Per eventuali contestazione sull'operato del tecnico si prega di esibire relativa fattura degli oneri aggiuntivi, con allegata dimostrazione tangibile del lavoro contestato. L'installatore opera con autonomia e responsabilità propria, pertanto DSP WEB non sarà ritenuta responsabile di danni di qualsiasi natura derivati dall'operato dell'installatore. Eventuali lavori ritenuti non idonei da parte del cliente, dovranno essere preventivamente segnalati con opportuna documentazione per eventuali valutazioni.

**4.10** Al momento dell'attivazione del Servizio, DSP WEB 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 DSP WEB, fin dal momento della sottoscrizione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica attivo (preferibilmente indirizzo Posta Elettronica Certificata).

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

**6.1** Ai sensi dell'articolo 13 del D. Lgs. 196/2003, DSP WEB 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 DSP WEB srls – Piazza Boscagin 11 – 37045 Legnago (VR). Il titolare del trattamento è DSP WEB srls 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: DSP WEB srls – Piazza Boscagin 11 – 37045 Legnago (VR).

**6.2** DSP WEB si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente ed a mantenerli riservati. Il Cliente fornisce a DSP WEB 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 DSP WEB 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 DSP WEB, 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 DSP WEB 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, DSP WEB adotterà le necessarie misure tecniche ed organizzative.

**6.6** DSP WEB 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 DSP WEB 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 qualunque eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio.

**7.2** DSP WEB risconterà la segnalazione del Cliente effettuata così come indicato all'art. 7.1.

**7.3** DSP WEB fornirà il servizio di assistenza per ogni informazione e chiarimento eventualmente richiesti dal Cliente.

**7.4** L'assistenza tecnica non prevede la risoluzione di guasti su apparati di proprietà del cliente, in caso di fornitura di assistenza tecnica tramite telefono o in collegamento remoto da computer, legata ad apparati di proprietà del cliente, verrà fatturata separatamente al costo di 60,00 € + iva /ora frazionabile a sessioni minime di 30 minuti. L'assistenza tecnica su apparati di proprietà del cliente viene erogata SOLO su appuntamento ed è prenotabile contattando il centro assistenza all'indirizzo [eolo@dspweb.it](mailto:eolo@dspweb.it).

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

**8.1** Per il Servizio erogato, il Cliente verserà a DSP WEB il canone corrispondente alla tipologia di abbonamento prescelto, unitamente ad un importo a tantum a titolo di costo di attivazione ed un importo a tantum a titolo di costo di installazione, standard o Premium (in base alla tipologia prescelta), dell'antenna/apparati radio così come indicato sul sito istituzionale all'indirizzo [web http://www.dspweb.it/eolo](http://www.dspweb.it/eolo). Al riguardo DSP WEB emetterà fattura in formato elettronico, che sarà inviata tramite posta elettronica al momento dell'erogazione della fattura.

**8.2** Il pagamento del canone connesso al Servizio EOLO, così come meglio dettagliato nei profili indicati al precedente art. 3, comma 3, potrà essere corrisposto con pagamento bimestrale anticipato da effettuarsi con carta di credito, o con pagamento anticipato ogni 2 – 4 – 6 mesi tramite addebito automatico sul conto corrente (SEPA) o con pagamento annuale anticipato rinnovabile da effettuarsi con carta di credito o addebito automatico sul conto corrente o bonifico bancario.

**8.3** Il pagamento del canone connesso al Servizio EOLO, così come meglio dettagliato nei profili indicati al precedente art. 3, comma 4, potrà essere corrisposto con pagamento bimestrale anticipato da effettuarsi con carta di credito od a mezzo SEPA (primo pagamento bimestrale anticipato comprensivo dell'importo a tantum di attivazione e seguenti pagamenti al ventesimo giorno del secondo mese del bimestre di competenza), e/o in alternativa con pagamento annuale anticipato rinnovabile da effettuarsi da effettuarsi con carta di credito o addebito automatico sul conto corrente o bonifico bancario.

**8.4** DSP WEB si riserva la facoltà di sospendere immediatamente l'erogazione del Servizio in caso di inadempimento totale o parziale da parte del Cliente nella corresponsione del canone connesso al Servizio.

**8.5** Decorso inutilmente il termine per il pagamento del canone, DSP WEB diffiderà il Cliente a corrispondere l'importo dovuto comprensivo degli interessi di mora maturati; decorso inutilmente il termine di 3 (tre) giorni dalla diffida, il Servizio verrà temporaneamente sospeso.

**8.6** Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro ulteriori 3 (tre) giorni successivi dal termine di cui all'art. 9, comma 5, DSP WEB avrà facoltà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

**8.7** DSP WEB si riserva la facoltà di richiedere Euro 10 iva al 22% inclusa a titolo di rimborso spese amministrative, nel caso di mancato pagamento delle fatture emesse secondo i termini stabiliti nell'ordine del servizio.

**8.8** DSP WEB si riserva la facoltà, a seguito di una disattivazione per mancato pagamento, di richiedere Euro 24,50 iva al 22% inclusa come costo per la riattivazione del servizio stesso. DSP WEB si riserva inoltre la facoltà di richiedere a titolo di deposito cauzione, causa ripetuti insoluti, da 80 a 210 Euro iva al 22% inclusa.

## **9. VARIAZIONI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

**9.1** DSP WEB avrà facoltà di variare - per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche - sia in fase di attivazione, sia nel corso dell'erogazione del servizio, 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.

**9.2** Qualora le suddette variazioni comportassero un incremento del canone per il Servizio prescelto del 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'articolo 2, comma 4.

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

## **10. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

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

## **11. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE**

**11.1** 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 0442-1955193 dell'Assistenza Clienti di DSP WEB o consultare le guide sul sito istituzionale all'indirizzo web <http://www.dspweb.it/assistenza>.

**11.2** Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità la veridicità e la correttezza dei dati forniti al momento dell'attivazione del Servizio per l'esecuzione del presente Contratto e terrà DSP WEB indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

**11.3** E' fatto obbligo al Cliente di comunicare a DSP WEB, 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.

**11.4** 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.

**11.5** 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.

**11.6** Il Cliente prende atto e accetta di manlevare e tenere indenne DSP WEB 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 DSP WEB 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.

## **12. GARANZIE DEL CLIENTE**

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

**12.2** 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.

**12.3** Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità la veridicità e la correttezza dei dati personali forniti al momento dell'attivazione del Servizio.

## **13. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

**13.1** In caso di inadempimento da parte del Cliente alle obbligazioni di cui ai precedenti articoli 12 (Obbligazioni del Cliente) e 9, comma 6 (Corrispettivi, fatturazione e pagamenti) o nell'ipotesi di cui all'articolo 3, comma 3 relativa all'impossibilità di attivare il Servizio per cause non imputabili a DSP WEB, il Contratto si risolverà di diritto ex articolo 1456 c.c., mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo raccomandata a/r all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso, o tramite fax o Pec.

## **14. GARANZIE E RESPONSABILITA' DI DSP WEB**

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

**14.2** Per una migliore ed ottimale funzionalità del Servizio, DSP WEB assicura un servizio di assistenza tecnica al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti (degrado) o guasti (disservizi) sulla propria connessione EOLO. In particolare solo i Clienti con profilo EOLO Power ed EOLO Business hanno diritto a SLA dedicati, così come meglio infra precisati, compresi nel corrispettivo.

**14.3** Per SLA dedicati si intende la risoluzione entro il termine di seguito indicato dei guasti bloccanti (disservizi) comunicati dal Cliente aventi causa DSP WEB.

**14.4** Per guasti bloccanti (disservizi) riscontrati sull'apparato del Cliente, solo nell'ipotesi in cui determinino l'impossibilità assoluta di fruire del Servizio in virtù dell'assenza totale di connettività, si intendono:

- Guasto radio/antenna;
- Guasto IDU;
- Guasto cavo/connettori;

Relativamente ai guasti sopraelencati e per il profilo EOLO Business, il ripristino avverrà entro il giorno lavorativo successivo alla apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 08:00 – 19:00 Lunedì/Venerdì (esclusi festivi) – SLA Premium.

Relativamente ai guasti sopraelencati e per il profilo EOLO Power, il ripristino avverrà entro il terzo giorno lavorativo successivo alla apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 08:00 – 19:00 Lunedì/Venerdì (esclusi festivi) – SLA 3.

Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a DSP WEB risolti oltre i tempi definiti dagli SLA dedicati, il Cliente potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata: il numero di giorni di ritardo x il ritardo giornaliero dell'accesso x 1,25.

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;
2. mancato rilascio delle autorizzazioni da parte di enti pubblici o privati;
3. sede/abitazione Cliente situata in una "area speciale", facilmente individuabile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo le isole con meno di mille abitanti, zone di montagna disabitate, etc.) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo, etc).
4. irreperibilità o impossibilità di accesso presso la sede/abitazione del Cliente per cause imputabili allo stesso;

**14.5** Ai sensi, per gli effetti e nei limiti di cui alle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali, DSP WEB 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 DSP WEB, ad esclusione di eventuali provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria nelle forme e nelle modalità previste dalla legge.

**14.6** Il Cliente potrà comunicare a DSP WEB presso l'indirizzo di posta [eolo@dspweb.it](mailto:eolo@dspweb.it) eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

**14.7** 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 DSP WEB non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da interferenze elettromagnetiche non dipendenti da DSP WEB stessa o derivanti da perdita della visibilità ottica tra la sede/abitazione del Cliente e la Stazione Radio Base in disponibilità di DSP WEB, 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 DSP WEB salvo la restituzione di eventuali dispositivi e/o corrispettivi pregressi.

**14.8** Inoltre, DSP WEB 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 DSP WEB;
- 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 DSP WEB 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.

**14.9** DSP WEB 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 DSP WEB 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. INTERVENTI A VUOTO

**15.1** 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 DSP WEB.

**15.2** A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo citiamo quali potenziali cause non siano imputabili a DSP WEB: a) presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, b) errata configurazione sulla rete di supporto di DSP WEB, 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 DSP WEB, a fronte della segnalazione del disservizio o malfunzionamento, effettua le seguenti attività:

1) gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente a DSP WEB;  
2) verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudo) 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.

**15.3** Nel caso di intervento richiesto da Cliente EOLO10 Plus, Cliente EOLO20 Plus o da Cliente EOLO30 Plus, DSP WEB interverrà senza alcun vincolo temporale a ripristinare il Servizio qualora possibile; al Cliente, in caso di intervento a vuoto, sarà addebitato un importo pari a euro 80,00 (ottanta/00) IVA al 22% inclusa, a titolo di rimborso dei costi sostenuti.

**15.4** Nel caso di intervento a vuoto richiesto da Cliente EOLO Power in modalità SLA 3, sarà addebitato al Cliente stesso, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a euro 110,00 (centodieci/00) IVA inclusa.

**15.5** Nel caso di intervento a vuoto richiesto da Cliente EOLO Business in modalità SLA Premium, sarà addebitato al Cliente stesso, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a euro 350,00 (trecentocinquanta/00) IVA inclusa.

**15.6** Il Cliente è tenuto a corrispondere l'importo previsto per l'intervento a vuoto, a seconda della modalità di cui ai precedenti art. 15, comma 2, comma 3 e comma 4, secondo le modalità di pagamento scelte al momento della stipula del contratto.

## **16. DISPOSIZIONI VARIE - COMUNICAZIONI**

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

**16.2** DSP WEB effettuerà tutte le attività di propria competenza ai sensi del Contratto direttamente o tramite terze parti da essa incaricate.

**16.3** DSP WEB 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.

**16.4** Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a DSP WEB mediante lettera da indirizzare DSP WEB srls – Piazza Boscagin 11 – 37045 Legnago (VR) o, in alternativa, tramite e-mail all'indirizzo [eolo@dspweb.it](mailto:eolo@dspweb.it).

**16.5** Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio a DSP WEB ogni modifica dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

## 17. DIVIETO DI CESSIONE

**17.1** Il presente Contratto ed il Servizio ad esso relativo hanno natura strettamente personale e, conseguentemente, è fatto divieto al Cliente di cederli, in tutto o in parte, a titolo gratuito od oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto da parte di DSP WEB.

## 18. RECLAMI E INDENNIZZI

**18.1** Il Cliente avrà facoltà di inviare i reclami relativi alla erogazione del Servizio all'indirizzo [eo-lo@dspweb.it](mailto:eo-lo@dspweb.it).

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, DSP WEB 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.

**18.3** 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 essere attivato, etc.).

**18.4** 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, DSP WEB 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 DSP WEB in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, DSP WEB 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.

**18.5** 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 bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura.

**18.6** 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.

**18.7** Indennizzi su richiesta; al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a DSP WEB, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, DSP WEB si impegna entro 45 (quarantacin-

que) 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 DSP WEB, 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 DSP WEB; se il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a DSP WEB, 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 DSP WEB, 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;

**18.8** 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.

**18.9** 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 DSP WEB, a seguito dell'avvenuta conoscenza dell'utilizzo improprio, abbia omesso di azionare i rimedi contrattuali previsti dal presente Contratto.

## 19. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE - FORO COMPETENTE

**19.1** Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 31 luglio 1997 n. 249, per le controversie eventualmente insorte tra DSP WEB 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.

**19.2** Per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto, sarà esclusivamente competente il Foro di Milano.

## 20. ADESIONE

**20.1** Il Cliente dichiara di avere letto le Condizioni Generali, la scheda di adesione, l'offerta e ogni altro allegato all'offerta e di accettarne interamente il contenuto.

**20.2** Il Cliente dichiara di essere consapevole che i prezzi indicati sono soggetti alla variazione dell'iva.

## **CLAUSOLE SPECIFICHE DEL CONTRATTO EOLO** **in essere al momento della stipula dell'ordine EOLO**

- I. L'installazione standard si ritiene gratuita se si tiene attivo l'abbonamento almeno 24 mesi. Qualora il Cliente receda da un contratto in data antecedente ai primi 24 mesi, DSP WEB avrà diritto di ottenere dallo stesso oltre il pagamento di un importo fisso pari a euro 80,00 (ottanta/00) IVA inclusa per il ristoro dei costi sostenuti anche il pagamento di un importo di euro 122 (centoventidue/00) IVA inclusa per il costo di attivazione.
- II. Qualora la linea non sia attivabile per impossibilità di installazione "KO TECNICO" nei casi previsti dal contratto descritti in maniera dettagliata nell'allegato al presente "Precisioni inerenti al servizio di installazione standard EOLO" che il Cliente dichiara di avere letto e compreso, verranno tratti 49 Euro iva inclusa al 22% (in promozione al posto di 54,90 Euro iva inclusa al 22%), corrispondenti al deposito cauzionale versato, come rimborso uscita dell'installatore e il contratto si intenderà annullato.