

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER EOLO

1. OGGETTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura, dietro pagamento di un canone, da parte di Irides srl ("Irides"), del servizio di accesso ad Internet erogato da NGI SpA ("NGI") denominato EOLO (il "Servizio"), compiutamente descritto sul sito <http://www.irides.it>, che Irides offre e fornisce alle persone fisiche, alle aziende, agli studi professionali, agli esercizi commerciali indicati come il "Cliente" o i "Clienti". Le Condizioni Generali, la scheda di adesione, l'offerta e gli altri allegati all'offerta costituiscono il presente contratto per la fornitura del Servizio ("Contratto").

"Contratto" significa l'accordo per la fornitura di Prodotti e/o Servizi stipulato tra Irides e il Cliente, e disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, dalle condizioni particolari di qualsiasi Proposta di Irides accettata per iscritto dal Cliente ovvero dai diversi termini e condizioni di volta in volta concordati per iscritto tra Irides e il Cliente. "Servizio" significa qualsiasi prestazione fornita da Irides al Cliente a seguito dell'avvenuta attivazione di ciascun Servizio medesimo da parte del Cliente.

La descrizione e gli standard qualitativi dei servizi Irides 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.irides.it/>.

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 Irides 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 comunicata dal Cliente come infra specificato all'art. 5.

2.3 Nel momento in cui intervenga il recesso da parte di Irides, 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, Irides provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento del Servizio mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario 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, che sia qualificabile come consumatore ai sensi dell'art 3 del decreto legislativo n. 206/2005 "consumatore o utente: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta", ha diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento con comunicazione scritta inviata ad Irides tramite raccomandata a/r al seguente indirizzo e destinatario: Irides srl – Strada Antica per Biella, 19 - 13875 Ponderano (BI) ed anticipata a mezzo fax al numero 0153809980 – o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente. Il recesso sarà efficace entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione, da parte di Irides, della citata comunicazione.

2.5 Nel momento in cui intervenga il recesso da parte del Cliente, Irides avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo pari a euro 73,20 (settantatré/20) IVA inclusa, quale compensazione dei costi che Irides 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 Irides avverrà entro 30 (trenta) giorni; restano esclusi eventuali ritardi per ragioni di carattere tecnico non originariamente prevedibili.

2.6 Qualora il Cliente receda da un contratto che risulti essere stato attivato da meno di 24 mesi, Irides avrà diritto di ottenere dallo stesso, oltre quanto previsto al punto 2, comma 5, anche il pagamento di un importo pari a euro 122,00 (centoventidue/00) IVA inclusa, quale rimborso dei costi sostenuti per l'installazione dell'impianto.

3. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 La sottoscrizione on-line, su supporto cartaceo o l'invio a mezzo posta elettronica da parte del Cliente della scheda di adesione al Servizio varrà come proposta contrattuale, accettata da entrambe le parti. Il contratto è disponibile on-line presso il sito <http://www.irides.it>.

3.2 Il Contratto si intenderà concluso nel momento in cui il Cliente conferma la propria richiesta di acquisto. Il Cliente potrà confermare la propria richiesta di acquisto solo dopo aver preso visione del presente contratto.

3.3 Irides procederà con la sottoscrizione del servizio EOLO presso NGI con attivazione presso la sede del Cliente. Il procedimento fisico di attivazione del servizio sarà totalmente dipendente da NGI e verrà realizzato mediante aziende autorizzate da NGI stessa per lo svolgimento delle relative opere tecniche.

3.4 NGI attiverà il servizio EOLO, secondo il profilo prescelto tra EOLO10 Plus, EOLO20 Plus, EOLO30 Plus, EOLO Power, EOLO Estate, EOLO Inverno entro 60 (sessanta) giorni lavorativi a decorrere dalla ricezione del pagamento e di eventuali documenti richiesti e fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a NGI, e comunque soltanto dopo la ricezione del pagamento e di eventuali documenti richiesti.

3.5 NGI 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 NGI e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito od alla forza maggiore.

Nel caso invece di un collegamento EOLO dedicato di profilo "TOP", NGI attiverà il servizio entro 120 giorni lavorativi dalla richiesta del Cliente, salvo impedimenti tecnici non imputabili a NGI, cause fortuite, forza maggiore o impedimenti non direttamente o indirettamente imputabili a NGI, dovuti a ritardi nel rilascio dei provvedimenti autorizzativi da parte delle competenti Autorità, e comunque soltanto dopo la ricezione del pagamento e di eventuali documenti richiesti.

3.6 Irides 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. Irides si riserva analoga facoltà nei confronti del Cliente che risulti essere stato inadempiente in passato verso la stessa Irides fintanto che non venga sanato l'inadempimento.

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 NGI. In caso di impossibilità di attivazione del servizio EOLO, verificata direttamente dal tecnico autorizzato da NGI SpA, sarà a carico del Cliente il costo di euro 54,90 (cinquantaquattro/90) IVA inclusa per l'uscita del tecnico installatore, salvo diversa promozione in vigore all'atto della sottoscrizione.

4.2 L'installazione dell'antenna necessaria per il funzionamento del Servizio verrà effettuata previa verifica di fattibilità da tecnici incaricati di NGI.

Il costo dell'installazione standard, così come indicata nella scheda di adesione riportata sul sito <http://www.irides.it>, 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 di 20 (venti) metri;
- tempo di intervento massimo di 2 (due) ore lavorative (in caso di un solo tecnico impiegato) o 1 (una) ora lavorativa (in caso di due o più tecnici impiegati).

Qualora il tecnico 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.

4.3 Ad avvenuta installazione l'incaricato di NGI rilascerà al Cliente copia del "rapporto tecnico di intervento". Al fine di consentire, in piena sicurezza, ai tecnici incaricati da NGI l'installazione, la riparazione e/o manutenzione e la disinstallazione a chiusura del Contratto dell'antenna concessa in comodato necessaria per il corretto funzionamento del Servizio, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione nonché a garantire il facile accesso al luogo ove l'installazione deve avvenire, anche laddove si necessiti il passaggio in spazi condominiali comuni e/o di proprietà di terzi.

Il Cliente si impegna in particolare a segnalare preventivamente a Irides, o all'installatore autorizzato da NGI, il luogo ove l'antenna dovrebbe essere posizionata (balcone, tetto, piano del locale, etc.) salva diversa valutazione da parte del tecnico in fase di sopralluogo.

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.

4.4 Al Cliente è riconosciuta la facoltà di variare in riduzione il Servizio acquistato secondo quanto previsto all'art. 3, comma 4 e comma 5, 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.

4.5 Le condizioni di offerta del Servizio sono riportate sul sito <http://www.irides.it> alla pagina riservata al Servizio in oggetto.

4.6 Irides 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.

5. RECAPITO DI POSTA ELETTRONICA

5.1 Il Cliente si impegna a fornire a Irides, fin dal momento della sottoscrizione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica attivo. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a Irides eventuale variazione dell'indirizzo di posta elettronica fornito.

6. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

6.1 Ai sensi dell'articolo 13 del D. Lgs. 196/2003, Irides informa il Cliente, che ne prende atto, che i dati personali forniti da esso potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da Irides srl – Strada Antica per Biella, 19 – 13875 Ponderano (BI). Il titolare del trattamento è Irides srl nella persona del legale rappresentante Paolo Montarolo. Tale trattamento è necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal rapporto contrattuale e, quindi, non necessita del consenso del Cliente. Ai sensi dell'art. 7, D.Lgs. 196/2003, il Cliente potrà esercitare i relativi diritti fra cui consultare, modificare, cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento, rivolgendosi al Titolare: Irides srl – Strada Antica per Biella, 19 - 13875 Ponderano (BI).

6.2 Irides si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente ed a mantenerli riservati. Il Cliente fornisce a Irides espresso consenso alla trasmissione da parte di questa dei propri dati a soggetti da lei delegati per l'espletamento di servizi tecnici e amministrativi connessi con l'oggetto del presente Contratto e che abbiano firmato un impegno di riservatezza.

6.3 Nel caso in cui il Cliente abbia scelto di pagare i corrispettivi dovuti a Irides per l'erogazione del Servizio mediante addebito degli stessi su conto corrente bancario o carta di credito, il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente ogni variazione dei dati identificativi del conto corrente di appoggio o della carta di credito stessi. Ai fini della fornitura ed erogazione continuativa del servizio sono dunque trattati anche i dati del conto corrente bancario o della carta di credito del Cliente.

6.4 Il Cliente può consentire a Irides 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, Irides adotterà le necessarie misure tecniche ed organizzative.

6.6 Irides e il Cliente si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute nell'esecuzione del Contratto, come pure i dati e le comunicazioni trasmessi per mezzo del Servizio, e a non divulgarli ad alcuno senza il consenso dell'altra parte, salvo che siano già in possesso di chi li riceve prima di tale divulgazione oppure siano di pubblico dominio non in conseguenza della violazione del presente obbligo di riservatezza ovvero siano stati ottenuti da terzi non soggetti a vincoli di riservatezza. È fatta salva la possibilità per Irides 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 dovrà comunicare telefonicamente (al numero 800985284), via e-mail all'indirizzo assistenza@irides.it o via web (utilizzando la live-chat del sito <http://www.irides.it>) qualunque eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio.

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

7.3 Irides fornirà, inoltre, il servizio di assistenza per ogni informazione e chiarimento che il Cliente richieda relativamente al servizio erogato da Irides.

8. NOLEGGIO DELLE APPARECCHIATURE – GARANZIA

8.1. Qualora, concordemente con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di Irides di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, questo avverrà secondo le condizioni economiche indicate nel materiale informativo ed i dispositivi saranno noleggiati come specificato nel materiale informativo. In caso di mutamento dell'opzione prescelta in una offerta che non preveda il noleggio di dispositivi il Cliente si obbliga a corrispondere le rimanenti rate del noleggio dovute fino alla scadenza del contratto.

8.2. I dispositivi concessi in noleggio o acquistati dal Cliente sono coperti da garanzia contro i 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 un'errata utilizzazione degli stessi ed è esclusa nei seguenti casi:

- a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da Irides;
- b) rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi;
- c) danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione;
- d) difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, 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 comunicazione tramite fax (0153809980) al servizio Assistenza Irides entro 3 (tre) giorni dalla scoperta del difetto. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente da Irides, il quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il dispositivo difettoso.

8.3. Il canone di noleggio deve essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale e comprende il servizio di manutenzione, a meno che non sia diversamente indicato. 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 sono e restano di proprietà di Irides. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.

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

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

8.5. Nelle ipotesi in cui i dispositivi siano da Irides concessi in noleggio, la durata del noleggio, in ragione della intrinseca connessione, corrisponde alla durata del contratto per l'erogazione del Servizio. La cessazione del contratto per qualunque causa determina di diritto la risoluzione del contratto di noleggio. In caso di cessazione del Contratto, di recesso o mutamento dell'opzione prescelta, il Cliente si impegna a restituire a sue

spese a Irides entro 30 (trenta) giorni le apparecchiature ricevute in noleggio. Nel caso in cui la restituzione non sia eseguita nel termine di trenta giorni, il Cliente corrisponderà una penale di Euro 12,00 (dodici/00) IVA inclusa per ogni ulteriore giorno di ritardo.

9. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

9.1 Per il Servizio erogato, il Cliente corrisponderà a Irides il canone corrispettivo al tipo di abbonamento scelto, 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.irides.it>. Al riguardo Irides emetterà fattura in formato elettronico, che verrà recapitata a mezzo posta elettronica contestualmente alla generazione.

9.2 Il pagamento della fornitura del servizio può essere effettuato in una unica soluzione o attraverso un pagamento rateizzato con addebito automatico tramite SEPA su conto corrente bancario o su carta di credito (solo per i profili Eolo10 Plus, Eolo20 Plus). In questi ultimi due casi la fatturazione sarà bimestrale e prevede l'addebito delle relative spese amministrative di incasso, indicate nella documentazione sottoscritta in fase di adesione al servizio.

9.3 Irides 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.

9.4 Decorso inutilmente il termine di pagamento, Irides contesterà al Cliente il ritardo e contestualmente lo inviterà a corrispondere le somme dovute riservandosi il diritto di maggiorazione applicando gli eventuali interessi di mora maturati, con avvertimento che, in caso di mancato pagamento entro i successivi 5 (cinque) giorni solari, il Servizio verrà sospeso. Decorso inutilmente tale termine, Irides potrà procedere alla temporanea sospensione del Servizio.

9.5 Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro tre giorni dall'avvenuta sospensione, Irides potrà risolvere il Contratto ex art. 1456 c.c., salvi ulteriori rimedi di legge, riservandosi il diritto di richiedere e addebitare al Cliente ogni cifra sostenuta per la cessazione immediata del servizio oltre agli importi precedentemente dovuti e non corrisposti.

10. MODIFICHE DURANTE L'EROGAZIONE

10.1 Irides avrà facoltà di variare – per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali – 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, le variazioni e il contestuale incremento avrebbe 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.

10.3 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 NGI o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, Irides potrà sospendere in ogni momento, anche senza preavviso, il

Servizio in tutto o in parte. Irides 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, provvedendo a configurare correttamente il software di collegamento. Il Cliente potrà a tal fine utilizzare il numero telefonico 800985284 dell'help-desk di Irides o consultare le guide all'indirizzo <http://www.irides.it>.

12.2 Il Cliente dovrà informare tempestivamente Irides 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 Irides a causa della mancata o intempestiva comunicazione.

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

12.4 È fatto obbligo al Cliente di comunicare ad Irides, 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.

12.5 È vietato in particolare trasferire gli apparati hardware necessari per il funzionamento di EOLO (quali antenna e relativi accessori) presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione.

12.6 Il Cliente si impegna a non usare il Servizio per invio di pubblicità non richiesta, spam, per scopi illegali ovvero contrari alla morale e all'ordine pubblico e al buon costume, nonché per trasmettere e/o 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.

Il Cliente si impegna 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, le direttive e le procedure di rete connesse al Servizio.

È comunque espressamente vietato al Cliente di 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.

12.7 Irides 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 violato o stia violando la normativa vigente, fatta comunque salva ogni azione di rivalsa e/o risarcitoria anche nei confronti dei terzi.

12.8 Il Cliente prende atto e accetta di manlevare, sia sostanzialmente che processualmente, e di mantenere integralmente indenne Irides da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anormale del Servizio, anche se causato da terzi attraverso la sua password o nome utente, nonché da ogni e qualsiasi pregiudizio, pretesa, azione e/o richiesta, anche di risarcimento danni, avanzata nei confronti di

Irides 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.

13. GARANZIE DEL CLIENTE

13.1 Il Cliente garantisce di essere proprietario degli impianti necessari per usufruire del Servizio o, comunque, di essere stato autorizzato all'utilizzo dei predetti impianti.

13.2 Il Cliente garantisce che nessun utilizzo del servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi da lui non espressamente autorizzati. Il Cliente assumerà, perciò, ogni responsabilità circa qualsiasi uso 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. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

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 inadempiente 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 Irides decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

14.2 In caso di inadempimento da parte del Cliente alle disposizioni di cui agli articoli 12 (obbligazioni del Cliente) ovvero dall'articolo 9, comma 5, (Corrispettivi, fatturazione e pagamenti) o nell'ipotesi di cui agli articoli 3, comma 3, e 3, comma 4, relativi all'impossibilità di attivare il Servizio per cause non imputabili a NGI, il Contratto si risolverà di diritto ex articolo 1456 c.c. mediante comunicazione scritta al Cliente dell'intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

15. GARANZIE E RESPONSABILITA' DI IRIDES E NGI

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

15.2 Per una migliore ed ottimale funzionalità del Servizio, Irides 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 al servizio SLA dedicati, così come meglio infra precisati, compresi nel corrispettivo.

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

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 all'apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 09:00 – 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 09:00 – 19:00 Lunedì/Venerdì (esclusi festivi) – SLA 3.

Per i disservizi effettivamente riscontrati e imputabili a NGI 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 canone 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 (giorni).

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;

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

15.4 Il Cliente potrà comunicare a Irides presso l'indirizzo di posta elettronica servizioclienti@irides.it eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

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

Inoltre, Irides 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 Irides;
- 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 s'intendono gli

eventi non previsti e non prevedibili da Irides e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi.

15.6 Irides non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente o 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 Irides 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. INTERVENTI A VUOTO

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

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

- 1) gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente verso Irides;
- 2) verifica tecnica di primo livello (analisi/diagnosi/collaudo) della segnalazione. In base all'esito della verifica tecnica, sarebbero riscontrabili le seguenti ipotesi:
 - potenziale presenza di malfunzionamento su rete NGI: il reclamo viene inoltrato all'help-desk di NGI che esegue verifiche tecniche di secondo livello ed eventualmente gestisce il guasto in modo standard e nel rispetto degli SLA di servizio;
 - assenza di malfunzionamento: il reclamo viene trattato come un intervento a vuoto.

16.2 Nel caso di intervento richiesto da Cliente EOLO10 Plus, Cliente EOLO20 Plus, o da Cliente EOLO30 Plus, NGI 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 73,20 (settantatre/20) IVA inclusa, a titolo di rimborso dei costi sostenuti.

16.3 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 97,60 (novantasette/60) IVA inclusa.

16.4 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 305,00 (trecentocinque/00) IVA inclusa.

16.5 Il Cliente è tenuto a corrispondere l'importo previsto per l'intervento a vuoto, a seconda della modalità di cui ai precedenti art. 16, comma 2, comma 3 e comma 4, direttamente al tecnico incaricato da NGI e inviato presso il Cliente; sarà obbligo del Cliente controfirmare il rapporto tecnico di intervento. Nel caso in cui tale

cifra non venisse versata al tecnico di riferimento contestualmente all'intervento, dovrà in ogni caso essere versata direttamente a Irides.

17. DISPOSIZIONE VARIE - COMUNICAZIONI

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

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

17.3 Irides 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.

17.4 Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a Irides mediante lettera da indirizzare a Irides srl – Strada Antica per Biella, 19 – 13875 Ponderano (BI) o tramite e-mail all'indirizzo servizioclienti@irides.it

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

18. DIVIETO DI CESSIONE

18.1 Il presente Contratto ed il Servizio ad esso relativo hanno natura strettamente personale e, conseguentemente, è fatto divieto ai Clienti di cederli, in tutto o in parte, a titolo gratuito od oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto da parte di Irides.

19. RECLAMI E INDENNIZZI

19.1 Il Cliente avrà facoltà di inviare i reclami relativi alle erogazione del Servizio all'indirizzo servizioclienti@irides.it.

Gli indennizzi sono erogabili 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 contrattuale previsto per l'attivazione di una 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, Irides 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 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 esecutivo, 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, comma 7, Irides 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 Irides in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, Irides 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 Irides, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, Irides 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 indicato di seguito:

- per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio, 1 giorno di rimborso 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 rimborso di tale Servizio;
- 1 giorno di rimborso 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 rimborso 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 NGI, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio; 0,5 giorni di rimborso se il malfunzionamento fosse riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- 0,5 giorni di rimborso 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 il mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi" imputabile a NGI, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio; 0,25 giorni di rimborso se il malfunzionamento fosse riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- 0,5 giorni di rimborso 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 rimborso del Servizio richiesto per ogni giorno di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti; 0,25 giorni di rimborso del Servizio se 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 rimborso 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 Irides, per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo, trova applicazione un rimborso pari ad 1 giorno per ogni giorno di disservizio inerente al Servizio e il rimborso pari a 0,5 giorni 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 dello stesso. Al riguardo, il servizio di Assistenza Clienti comunicherà al Cliente l'avvenuto rimborso.

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

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 Irides ed il Cliente, gli stessi esperiranno il tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, al fine di addivenire ad una soluzione conciliativa della stessa controversia.

20.2 Per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Biella.

21. ADESIONE

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