

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER IL SERVIZIO INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

### 1. OGGETTO

1.1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di Avelia srl ("Avelia") di reti e servizi di comunicazione elettronica, comprensivi del servizio di telefonia e degli eventuali servizi accessori, dietro pagamento di canoni a frequenza variabile ("Servizi"), meglio specificati con le relative modalità di collegamento nella documentazione descrittiva al modulo d'ordine ("Ordine") - di cui il cliente dichiara di aver ricevuto copia - o come descritto sul sito [www.avelia.it](http://www.avelia.it). Il Servizio è offerto e fornito da Avelia srl alle persone fisiche, alle aziende, agli studi professionali ed agli esercizi commerciali ("il Cliente" / "i Clienti"). Per Contratto si intende l'accordo per la fornitura del Servizio stipulato tra Avelia srl e il Cliente, disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, dall'offerta commerciale, da ogni altro eventuale allegato all'offerta, nonché dalle condizioni particolari di ogni eventuale successiva proposta commerciale da parte di Avelia srl ed accettata dal Cliente.

Per "Servizio" si intende qualsiasi prestazione fornita da Avelia srl a seguito dell'avvenuta richiesta di attivazione di ciascun Servizio da parte del Cliente.

La descrizione e gli standard qualitativi dei servizi Avelia srl sono contenuti nel documento "Carta dei Servizi", disponibile presso la sede legale della Società e pubblicato sul sito [www.avelia.it](http://www.avelia.it). Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e tariffe è consultabile sul sito [www.avelia.it](http://www.avelia.it), nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

### 2. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

2.1. Il Contratto si intende concluso, e pertanto integralmente approvato da entrambe le Parti, nel momento in cui il Cliente, solo dopo aver preso visione del Contratto medesimo, avendone compreso i diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni ivi riportate, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 131 e seg. c.c., confermerà la richiesta di acquisto del Servizio consegnando o inviando i Moduli di richiesta di attivazione del Servizio tramite i canali preposti oppure a distanza (a titolo esemplificativo: per mezzo di registrazione vocale della conversazione telefonica o via web). I contratti stipulati a distanza si intenderanno immediatamente conclusi.

2.2. Il Cliente prende atto che l'accettazione del Contratto da parte di Avelia srl è in ogni caso subordinata al controllo di fattibilità dell'eventuale collegamento, nonché alla ricezione delle informazioni necessarie all'attivazione dei Servizi che il Cliente è tenuto a comunicare in fase di sottoscrizione del Contratto e comunque entro e non oltre 15 giorni dalla data di sottoscrizione dell'Ordine.

2.3. L'accettazione del Contratto è condizionata alla valutazione dell'affidabilità creditizia del Cliente da parte di Avelia srl, da compiersi mediante l'esame di dati provenienti da archivi privati gestiti da società autorizzate all'erogazione di servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi al cui accesso il Cliente dà autorizzazione ad Avelia srl alla sottoscrizione del Contratto, da registri pubblici contenenti informazioni relative ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli al Cliente (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e da informazioni statistiche anche tratte dagli archivi stessi di Avelia srl.

2.4. L'accettazione del Contratto potrebbe:

- Essere subordinata, in base alla normativa vigente, all'interruzione del rapporto contrattuale con eventuali altri operatori che forniscano un servizio xDSL o FTTH sulla stessa linea;
- Essere sottoposta all'utilizzo di specifici metodi di pagamento e/o al preventivo ed integrale adempimento di ogni precedente obbligazione verso Avelia srl, anche per servizi diversi da quelli oggetto del presente Contratto, erogati da Avelia con qualsiasi marchio commerciale, e/o al rilascio delle idonee garanzie bancarie.

2.5. Avelia srl si riserva di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

- se il Cliente risultasse inadempiente nei confronti di Avelia srl anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
- se il Cliente non fornisce prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- se il Cliente risultasse civilmente incapace;
- se il Cliente risultasse iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, fosse sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
- se sussistessero motivi amministrativi, tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione, che impediscano o ostacolano l'attivazione dei Servizi.

2.6. Fermo restando il diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del D.lgs 206/2005 e s.m.i., esercitabile dal consumatore entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla conclusione del Contratto, senza l'applicazione dei costi di cui all'art. 3.6 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, ed il diritto per il medesimo di recedere in qualsiasi momento con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, Avelia srl attiverà il Servizio con la tecnologia più avanzata disponibile. Al riguardo, solo se tecnicamente e non appena possibile, Avelia srl ha facoltà, ma non ha l'obbligo, previa Comunicazione al Cliente a mezzo posta elettronica, di effettuare l'aggiornamento alla migliore tecnologia disponibile.

2.7. Avelia srl potrà installare presso i locali indicati dal Cliente le apparecchiature, di proprietà di Avelia srl, per l'accesso alla rete ("Apparecchiature").

2.8. Al fine di consentire ai tecnici autorizzati l'installazione delle Apparecchiature e l'attivazione del Servizio, 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.

2.9. Contestualmente al buon esito dell'intervento di installazione, Avelia srl attiverà il Servizio richiesto. Ad avvenuta installazione ed attivazione, il collegamento ad internet tramite il Servizio Avelia avverrà per mezzo di un dispositivo collegato con un singolo cavo ethernet direttamente con la borchia ottica (ONT) o impianto in rame.

2.10. La tipologia di installazione, corrispondente al Servizio prescelto, descritta e disponibile in fase di acquisto, può essere:

- Standard: attivazione entro 45 (quarantacinque) giorni lavorativi,

decorrenti dalla ricezione del Contratto firmato e di tutte le informazioni necessarie per l'attivazione dei Servizi stessi;

- Rapida: attivazione entro 13 giorni lavorativi, decorrenti dalla ricezione del Contratto firmato e di tutte le informazioni necessarie per l'attivazione dei Servizi stessi.

I tempi di installazione del Servizio sono garantiti al 90% dei casi, fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili ad Avelia srl e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito od alla forza maggiore.

Avelia srl si riserva la facoltà, ove sia possibile, di procedere all'attivazione del Servizio entro i primi 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto, giorni durante i quali il Cliente ha ancora la facoltà di esercitare il diritto di ripensamento di cui all'art. 2.3. Qualora il Cliente, in seguito all'installazione degli apparati entro il termine di 14 (quattordici) giorni decida di esercitare il diritto di ripensamento fino al termine del quattordicesimo giorno, Avelia srl si impegna, diversamente da quanto indicato ai sensi dell'art. 3.6 delle presenti Condizioni Generali di Contratto ed unicamente per tale fattispecie, a non addebitare al Cliente alcun costo per la disinstallazione degli apparati successiva all'intervento di ripensamento.

Resta inteso che, selezionando la tipologia di installazione Rapida di cui all'art. 2.6, da considerarsi quale esplicito assenso all'installazione entro il quattordicesimo giorno, sia in caso di successivo ripensamento entro 14 (quattordici) giorni, sia in caso di recesso da parte del Cliente, i costi di disattivazione del Servizio di cui all'art. 3.6 verranno sempre applicati.

2.11. Avelia srl potrà richiedere il pagamento del contributo di attivazione Standard o Rapida, un tantum o con pagamento dilazionato, rispetto al corrispettivo mensile, come disciplinato nei materiali informativi dedicati all'offerta.

2.12. L'installazione standard e l'installazione rapida comprendono:

- Installazione di una borchia ottica o rame;
- Collegamento di un ONT alla borchia ottica, tramite bretella ottica o cavo di rete, a seconda della tecnologia usata;
- Collegamento del router Avelia (se richiesto in fase di Contratto) all'ONT.

Borchia Ottica, ONT ed eventuale router Avelia saranno collocati nel punto più vicino accessibile all'infrastruttura esistente, in prossimità dell'ingresso dell'unità, entro 2 metri dalla prima borchia telefonica eventualmente già esistente.

Nel caso in cui Borchia Ottica, ONT ed eventuale router Avelia dovessero essere collocati (per necessità o per esplicita richiesta del Cliente) in punto diverso dal punto più vicino accessibile all'infrastruttura, il costo del ribaltamento dell'impianto telefonico e/o prolungamento ottico (fino a lunghezza massima del cavo di 20 metri) sarà di euro 38,00 (trentotto/00) IVA esclusa.

Per tutte le tipologie di installazione (Standard e Rapida), qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto a quelli previsti o nell'ipotesi di esplicita 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 l'installazione richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte del tecnico incaricato, saranno ad esclusivo carico del Cliente i maggiori costi sopravvenuti. In ogni caso, le attività da cui derivino oneri aggiuntivi per il Cliente saranno riportate nell'apposito "Rapporto tecnico di intervento" che, controfirmato dal Cliente per accettazione, giustificherà l'addebito dei relativi costi nella fattura emessa da Avelia srl in conformità all'art. 8. 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.

2.13. 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 di eventuali dispositivi forniti in comodato d'uso gratuito o noleggio.

2.14. Ad avvenuta installazione, il tecnico incaricato da Avelia srl rilascerà al Cliente copia del "Rapporto tecnico di intervento".

2.15. Al momento dell'attivazione del Servizio, Avelia srl indicherà al Cliente le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio stesso.

2.16. In caso di impossibilità di attivazione del Servizio, verificata direttamente dal tecnico autorizzato da Avelia srl in fase di installazione, il Contratto è da considerarsi risolto e nessun costo verrà addebitato.

2.17. In caso di cessazione del rapporto contrattuale, il Cliente è tenuto a restituire eventuali dispositivi accessori concessi da Avelia srl in comodato d'uso gratuito o a noleggio. Entro un periodo di giorni 30, sarà necessario riconsegnare il router e/o gli altri dispositivi ad Avelia srl presso la sede oppure inviandoli/a proprie spese tramite corriere ad Avelia srl, via del Perlar, 26 - 37135 Verona. Il Cliente si impegna ad imballare correttamente il/i dispositivo/i e tutti i relativi accessori nella scatola in cui è stato ricevuto e consegnarlo al corriere ermeticamente chiuso. Resta inteso che, nel caso in cui il Cliente non provvedesse alla restituzione degli apparati in comodato d'uso gratuito o noleggio entro 30 giorni dalla cessazione del Contratto, Avelia srl addebiterà al Cliente il valore corrispondente.

### 3. DURATA DEL CONTRATTO - RECESSO

3.1. Il Contratto per l'erogazione del Servizio si intende della durata di 24 (ventiquattro) mesi - salvo specifiche deroghe previste nel fronte del Contratto - con tacito rinnovo per eguale periodo, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione.

3.2. Come previsto dalla delibera Agcom 519/15/CONS, Avelia srl mette a disposizione dei clienti almeno un contratto che preveda durata massima iniziale di dodici mesi. Trascorsi i 12 mesi e qualora il Cliente non invii disdetta tramite raccomandata A/R o a mezzo Posta Elettronica Certificata, con preavviso di almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla

scadenza del Contratto, il Contratto si rinnoverà per eguale periodo.

3.3. Avelia srl 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. 9.1.

3.4. In caso di recesso da parte di Avelia srl, 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, Avelia srl provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento del Servizio medesimo, mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione del Contratto.

3.5. 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 far pervenire completa di fronte e retro del documento d'identità del richiedente a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo: Avelia srl, via del Perlar, 26 - 37135 Verona - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo [avelia@pec.avelia.it](mailto:avelia@pec.avelia.it). Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Avelia srl della raccomandata a/r o della Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente.

3.6. In caso di recesso da parte del Cliente, Avelia srl avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo pari a:

- euro 30 (trenta/00) IVA esclusa, quale compensazione dei costi che Avelia srl dovrà sostenere per la disattivazione del Servizio ADSL, FTTC o FTTH.
- euro 70 (settanta/00) IVA esclusa, quale compensazione dei costi che Avelia srl dovrà sostenere per la disattivazione del Servizio, nel caso di disattivazione del Servizio internet wireless.

In caso di rateizzazione del pagamento dei servizi e prodotti offerti congiuntamente al Servizio principale, il Cliente, qualora receda prima dell'orizzonte temporale di rateizzazione, sarà tenuto a corrispondere ad Avelia srl l'importo residuale in un'unica soluzione ovvero continuando a pagare secondo il piano di rateizzazione in essere.

3.7. Il Cliente che receda dal Contratto o invii disdetta prima che siano trascorsi 24 mesi sarà tenuto a corrispondere ad Avelia, in un'unica soluzione o - a scelta - continuando a pagare con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento da lui indicato, l'eventuale quota parte del costo di attivazione non ancora corrisposta, oltre al costo di disattivazione o migrazione ed all'eventuale importo forfetario a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali eventualmente fruite dal Cliente. Questi ultimi, secondo quanto previsto dalla delibera 487/18/CONS, saranno in ogni caso commisurati al valore del contratto nonché equi e proporzionali alla durata residua dell'eventuale promozione con un importo crescente dal primo al dodicesimo mese e decrescente dal dodicesimo al ventiquattresimo mese.

3.8. Il Cliente ha altresì facoltà di richiedere la disdetta del Contratto 30 (trenta) giorni prima della data di scadenza dello stesso, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo: Avelia srl, via del Perlar, 26 - 37135 Verona - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo [avelia@pec.avelia.it](mailto:avelia@pec.avelia.it). In caso di disdetta da parte del Cliente, Avelia srl avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento dei costi di cui all'art. 3.6 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, quale compensazione dei costi che Avelia srl dovrà sostenere per la disattivazione del Servizio per il quale si è esercitata la disdetta.

3.9. Il Cliente riconosce e accetta che la disattivazione dei Servizi non determina, automaticamente, la riattivazione del servizio di telefonia vocale e/o del servizio ADSL, Wireless, FTTC o FTTH con il precedente operatore o con altri operatori.

3.10. In caso di recesso dal Contratto, qualora il Cliente esprima ad Avelia srl l'intenzione di trasferire il servizio di telefonia vocale e/o il servizio ADSL presso un altro operatore, Avelia srl rende disponibile al Cliente il codice di migrazione o di NP pura. Il Cliente dovrà inviare la richiesta di trasferimento direttamente all'operatore presso il quale desidera trasferire l'utenza.

3.11. In caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità del Servizio di accesso a Internet di cui al documento integrativo alle presenti condizioni generali di contratto, e qualora tale mancato rispetto sia riconducibile a problematiche legate ad Avelia srl, il Cliente potrà presentare un reclamo circostanziato nelle modalità e nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi. In caso di mancato ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, documentato attraverso il certificato ottenuto dal sistema di misurazione Ne.Me.Sys ([www.misurainternet.it/nemesys](http://www.misurainternet.it/nemesys)), il Cliente può recedere dal Contratto senza il pagamento dei corrispettivi per la parte relativa all'accesso ad internet con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni da comunicarsi ad Avelia srl mediante raccomandata con avviso di ricevimento.

### 4. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO

4.1. Il Servizio viene erogato da Avelia srl in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del Contratto. Al solo fine di evitare la saturazione della rete e di garantirne comunque l'integrità e la sicurezza, Avelia srl, nei limiti in cui sia necessario salvaguardare la rete a favore degli altri utenti, procede alla configurazione del Servizio e dei parametri di rete e può introdurre, dove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete. A tal fine potranno essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing). 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, Avelia srl si riserva la facoltà di fornire IP dinamico di tipo privato (secondo RFC1918 e 6598), al fine di garantire prestazioni qualitative equivalenti.

4.2. Al fine di salvaguardare la rete nell'interesse di tutti gli utenti, Avelia srl, a mezzo raccomandata a/r o Posta Elettronica Certificata, inviterà tutti coloro che utilizzino impropriamente la rete, a farne un utilizzo in linea con il profilo prescelto. Nell'ipotesi in cui, malgrado le ripetute segnalazioni di Avelia srl in ordine al riscontrato utilizzo improprio del

Servizio da parte del Cliente, Avelia srl si riserva di intervenire secondo le modalità più idonee alla situazione.

4.3. In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati e/o alla rete funzionali all'erogazione del Servizio di Avelia, dovuti a caso fortuito o a forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, Avelia srl avrà facoltà di sospendere il Servizio in ogni momento, in tutto o in parte, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili ad Avelia srl perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

4.4. Avelia srl, inoltre, non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei servizi causati da:

- particolari condizioni atmosferiche;
- errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente;
- malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli apparati e/o accessori del Cliente;
- manomissioni, interventi o riparazioni effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati da Avelia srl;
- utilizzo del Servizio in difformità o in violazione delle istruzioni ricevute da Avelia srl;
- 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;
- provvedimenti legislativi, dell'autorità giudiziaria o amministrativa o di organismi di controllo;

• violazione da parte del Cliente di leggi e regolamenti;

• malfunzionamento dei terminali e/o delle apparecchiature utilizzati dal Cliente e non forniti da Avelia srl;

• mancata attivazione dei servizi entro i termini indicati nelle presenti Condizioni Generali, qualora il ritardo dipenda dalla mancata comunicazione da parte del Cliente ad Avelia srl delle informazioni necessarie per l'attivazione dei servizi richiesti.

4.5. In caso di guasto alla rete dipendente da caso fortuito o forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, Avelia srl potrà sospendere in ogni momento i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso. In tali casi, non sono imputabili ad Avelia srl perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

4.6. Resta inteso che Avelia srl non sarà responsabile per danni derivanti al Cliente, causati da attività e/o decisioni governative e/o della pubblica amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione del Servizio o disponessero la sospensione o revoca della licenza.

4.7. Avelia srl 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 e ogni altro evento di cui all'articolo 4.5. In nessun caso Avelia srl 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.

4.8. È in ogni caso esclusa la responsabilità di Avelia srl anche per eventuali vizi, ritardi e/o sospensioni nella fornitura del Servizio derivanti da inadempimenti o inefficienze di altri organismi di telecomunicazioni (ivi incluse interruzioni totali o parziali del servizio di accesso locale, terminazione o raccolta della chiamata).

4.9. È fatto comunque obbligato per il Cliente di informare tempestivamente – o comunque entro 5 giorni – Avelia srl circa ogni vizio, ritardo e/o sospensione nella fornitura del Servizio.

4.10. Il Cliente prende atto che, per quanto riguarda la fornitura della connettività Internet, la velocità nominale del collegamento dipende dalla qualità della rete di accesso Telecom Italia e/o di altro operatore terzo, nonché da quella dell'impianto di sua proprietà.

## 5. ASSISTENZA AMMINISTRATIVA, TECNICA E SEGNALEZIONE GUASTI

5.1. Il servizio clienti Avelia srl garantisce le seguenti tipologie di assistenza:

- Amministrativa: per rispondere alle domande di natura commerciale relative agli ordini, all'attivazione del Servizio, alla gestione dell'abbonamento, ai pagamenti e alle fatture.
- Tecnica: per rispondere e risolvere problematiche relative alla funzionalità del Servizio stesso (disservizi, guasti, richieste di "how to").
- Il Cliente si impegna a comunicare qualunque segnalazione o eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio attraverso una tra le seguenti modalità disponibili:
  - Chat (ove disponibile)
  - Telefono: 0459200030
  - E-mail: support@avelia.it

5.2. Avelia srl confermerà la ricezione della segnalazione del Cliente effettuata così come indicato all'art. 5.2, entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi e fornirà nel minor tempo possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione e chiarimento.

5.3. Con riferimento all'assistenza tecnica, Avelia srl assicura un servizio al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti o guasti sulla propria connessione Avelia, per garantire un ripristino delle normali funzionalità in tempi rapidi mediante le seguenti attività: gestione / verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal cliente; verifica tecnica (analisi / diagnosi / collaudo) della segnalazione.

5.4. Nell'ipotesi in cui, a seguito di una segnalazione del cliente che comporti un intervento tecnico in loco, si accerti la perfetta funzionalità del servizio, ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili ad Avelia srl, il suddetto intervento si definisce "intervento a vuoto". A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, si citano di seguito alcune casistiche riconducibili ad un intervento a vuoto e pertanto non imputabili ad Avelia srl:

- presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili;
- errata configurazione dei parametri di rete da parte del cliente, non in linea con quanto indicato dal supporto Avelia srl;
- personal computer e/o router del cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici;
- mancanza di alimentazione elettrica alla borchia ottica o ONT;
- cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici operati direttamente dal cliente o da terze parti non autorizzate.

Viene altresì considerato "intervento a vuoto", l'intervento del tecnico incaricato da Avelia srl finalizzato all'installazione o disinstallazione dell'impianto Avelia presso il luogo preventivamente concordato telefonicamente tra Avelia srl e il cliente, nell'ipotesi in cui il cliente non sia presente presso il luogo medesimo o nell'ipotesi in cui il cliente, pur essendo presente, non possa fare accedere il tecnico incaricato Avelia in spazi funzionali all'installazione o disinstallazione dell'impianto Avelia (es. spazi comuni condominiali).

5.5. Il cliente è tenuto a corrispondere l'importo previsto per l'intervento a vuoto ad Avelia srl previa indicazione dello stesso nella relativa fattura; sarà obbligo del Cliente controfirmare il rapporto tecnico di intervento.

5.6. Le segnalazioni rivolte al servizio di assistenza tecnica possono riguardare guasti bloccanti (disservizi) e guasti non bloccanti. 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 borchia ottica;
- Guasto cavo / connettore.

I clienti hanno inoltre diritto alla SLA come da Carta dei Servizi per la risoluzione dei soli guasti bloccanti (disservizi) comunicati dal cliente e aventi causa Avelia srl.

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

- cause di forza maggiore;
- mancato rilascio delle autorizzazioni da parte di enti pubblici o privati;
- sede / abitazione del 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 1000 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.);
- irreperibilità o impossibilità di accesso presso la sede / abitazione del cliente per cause imputabili allo stesso.

5.8. Avelia srl garantisce la continuità nell'erogazione della Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente lo stesso in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni. Nel caso in cui siano necessari i predetti interventi di manutenzione, Avelia srl si impegna a comunicare con almeno 24 ore di anticipo dall'intervento stesso, la data in cui gli stessi avverranno e, laddove possibile, la durata dei medesimi.

## 6. APPARECCHIATURE E DISPOSITIVI: NOLEGGIO, COMODATO D'USO GRATUITO E GARANZIA.

6.1. Qualora, in linea con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di Avelia srl di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, la stessa avverrà secondo le modalità descritte sul sito [www.avelia.it](http://www.avelia.it) e nei materiali informativi dedicati all'offerta.

6.2. Il Cliente metterà a disposizione di Avelia srl nei proprio locali gli spazi necessari per l'installazione delle apparecchiature - anche per la ricezione e trasmissione radio - forniti di adeguato collegamento per l'energia elettrica a proprie spese; inoltre garantisce altresì ad Avelia srl l'esistenza di condizioni ottimali per il funzionamento delle apparecchiature nonché il rispetto delle disposizioni di cui al D. lgs 81/2008 e di tutte le altre norme, disposizioni e regolamenti previsti in materia di sicurezza. Il Cliente potrà spostare le apparecchiature dal luogo di installazione solo previa autorizzazione scritta di Avelia srl. Inoltre, il Cliente si obbliga a utilizzare, a custodire e a conservare le apparecchiature con la massima diligenza, anche in base alle indicazioni di Avelia srl, nonché a non manomettere in alcun modo le apparecchiature installate da Avelia srl o comunque collegate all'utilizzo del Servizio da parte del Cliente stesso. In espressa deroga agli art. 1805 e 1807 c.c., il Cliente sarà responsabile in caso di perimento o deterioramento delle apparecchiature per qualsiasi motivo.

6.3. I suddetti dispositivi sono concessi in comodato d'uso gratuito o noleggiati dal cliente per tutta la durata del contratto e sono coperti da garanzia per il periodo medesimo. La garanzia copre i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e gli stessi limiti previsti dal produttore e riportato nel relativo certificato di garanzia. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni eventualmente cagionati dai dispositivi o dall'errata utilizzazione degli stessi ed è tassativamente esclusa nei seguenti casi:

- a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da Avelia srl;
  - b) rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi;
  - c) danneggiamenti dei dispositivi dovuti a comportamento imputabile al Cliente stesso o difetto di manutenzione;
  - d) difetto dovuto ad interruzioni impreviste della fornitura elettrica (compresi gli eventi meteorologici);
- e) utilizzo dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.
- In tutti questi casi, è prevista una franchigia di € 35,00 (trentacinque / 00) iva esclusa, per la sostituzione degli apparati in comodato d'uso gratuito o a noleggio.

6.4. In caso di difetti di funzionamento, il Cliente dovrà dare tempestiva comunicazione al servizio Assistenza Clienti di Avelia. Il servizio di assistenza sarà effettuato direttamente da Avelia srl o da personale autorizzato, il quale avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso. Qualora, in caso di tentata consegna da parte di Avelia srl del dispositivo sostitutivo, il Cliente non si fosse reso disponibile al ritiro dello stesso, al Cliente sarà addebitato il costo di spedizione dell'eventuale ulteriore dispositivo richiesto, pari ad euro 15,90 IVA esclusa.

6.5. In caso di noleggio il canone dovrà essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale e comprende, a meno di diversa indicazione, il servizio di manutenzione hardware. Nei casi in cui le apparecchiature ed i dispositivi siano stati concessi in comodato d'uso gratuito, potrebbe essere previsto la corresponsione di un importo una tantum a titolo di contributo alla spesa, secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale. Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali modifiche della configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.

6.6. Le apparecchiature e i dispositivi concessi in noleggio o comodato d'uso al Cliente sono e restano di proprietà di Avelia srl. 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.

6.7. 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. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi ad 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 Avelia srl.

6.8. Avelia srl non sarà responsabile, se non nei limiti di cui all'art. 1812 c.c., di eventuali danni causati ai locali, a cose e/o a terzi per l'installazione, manutenzione o asportazione delle apparecchiature, né sarà tenuta al ripristino dei locali.

6.9. Avelia srl potrà concedere in appalto le proprie attività di installazione e manutenzione presso la sede del Cliente.

6.10. La cessazione del Contratto, da qualunque causa generata, determina automaticamente la cessazione del rapporto connesso al noleggio e al comodato d'uso. In caso di cessazione del Contratto o di recesso, il Cliente si impegna a restituire a sue spese ad Avelia srl le apparecchiature nolleggiate e/o in comodato d'uso gratuito entro il termine di 30 (trenta) giorni con le modalità indicate all'art. 2.17, fatti salvi i casi in cui Avelia srl, secondo la propria discrezionalità, comunicherà al Cliente di provvedervi autonomamente. Resta inteso che, nel caso in cui il Cliente non provvedesse alla restituzione degli apparati in comodato d'uso gratuito o noleggio entro 30 giorni dalla cessazione del Contratto, Avelia srl addebiterà al Cliente il valore corrispondente.

6.11. Il Cliente ha la possibilità di navigare in Internet e utilizzare il servizio voce anche con un modem diverso da quello fornito in comodato d'uso gratuito o noleggio da Avelia srl. In tal caso, il Cliente accetta che - utilizzando un modem diverso da quello fornito da Avelia srl - la qualità e la velocità del servizio di connettività potrebbero essere diverse da quelle attese e prospettate in sede di sottoscrizione del Contratto. Avelia srl si impegna a fornire assistenza gratuita in caso di problematiche esclusivamente legate alla linea Avelia. Avelia srl non è tenuta a fornire assistenza tecnica sull'installazione e la configurazione del modem, e non risponde per servizi di manutenzione e disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento del modem scelto autonomamente dal Cliente.

## 7. OPZIONE VOCE

7.1. L'opzione Avelia Voce è destinata esclusivamente a Clienti che abbiano già un Servizio di accesso ad internet Avelia attivo e consente agli stessi di effettuare e ricevere telefonate.

7.2. Il Cliente prende atto che:

- La numerazione geografica assegnata è associata al suo domicilio fiscale;
  - Il servizio VoIP può essere attivato per i soli residenti sul territorio nazionale;
  - Nella misura in cui sia tecnicamente fattibile, è possibile effettuare chiamate a numerazioni per servizi di emergenza solo all'interno del distretto telefonico dove è stata richiesta l'attivazione della numerazione geografica di appartenenza;
  - Il servizio potrebbe non funzionare in caso di mancanza di elettricità presso il Cliente. Per tale motivo Avelia suggerisce fortemente di provvedere a fornire gli apparati di alimentazione a batteria.
- 7.3. Il Cliente prende atto ed accetta in modo espresso che è vietato l'utilizzo nomadico dei Servizi al di fuori del distretto corrispondente al prefisso numerico sul quale verranno erogati i Servizi medesimi, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 11/06/CIR e sue successive modifiche e/o integrazioni, e che, in caso di fruizione dei Servizi mediante terminali che impiegano per l'accesso tecnologie radio, i Servizi potranno essere utilizzati solo entro l'area di copertura della cella radio ove è situato l'indirizzo del Cliente e delle celle a quest'ultima adiacenti, conformemente a quanto previsto dalla delibera n. 415/07/CONS e sue successive modifiche e/o integrazioni.

7.4. Le Parti si danno reciproco atto, ai fini della destinazione della numerazione geografica assegnata al Cliente, che le "Numerazioni per servizi geografici" sono quelle che, nella successione delle cifre, contengono informazioni relative alla effettiva ubicazione fisica del punto terminale di rete dell'abbonato, cui tale numerazione è attribuita da parte dell'operatore di una rete pubblica di comunicazioni.

7.5. L'opzione Avelia Voce consente di ottenere una nuova numerazione o di migrare il proprio numero telefonico da un altro operatore telefonico.

7.6. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che il servizio voce, tra cui il servizio di Carrier Preselection e di Number Portability, sarà attivato ed erogato presso un Operatore terzo, titolare di Autorizzazione Operatore nazionale. Il Cliente autorizza Avelia a richiedere a tale Operatore terzo l'attivazione dei servizi di volta in volta necessari ad erogare il Servizio. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che per i servizi relativi alla Fonia o Fonia su IP cede le proprie numerazioni direttamente all'Operatore Nazionale terzo, con cui Avelia detiene contratti di reselling, pertanto la proprietà delle numerazioni è dell'Operatore terzo. Si intendono incluse nei servizi fonia anche le pratiche di inserimento sugli elenchi telefonici nazionali.

7.7. Avelia srl offre e fornisce l'opzione voce ai Clienti con un Servizio Avelia attivo, mediante una tra le seguenti modalità:

- l'opzione voce è già inclusa gratuitamente nel servizio Avelia prescelto e pertanto compreso nel canone del servizio Avelia; in questo caso l'ordine relativo all'opzione voce può essere inserito contestualmente all'acquisto del Servizio Avelia oppure successivamente al medesimo;
- il cliente può scegliere di acquistare l'opzione voce, contestualmente o successivamente, poiché nel servizio Avelia prescelto l'opzione medesima non è inclusa gratuitamente. Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e alle tariffe è consultabile sul sito [www.avelia.it](http://www.avelia.it), nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

7.8. L'attivazione dell'opzione voce avverrà, in entrambi i casi sopra menzionati, solo a partire dall'attivazione effettiva del servizio di connettività Avelia e, dopo questa, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla ricezione da parte del Cliente di eventuali documenti richiesti, salvo impedimenti tecnici non imputabili ad Avelia srl.

7.9. Per il funzionamento dell'opzione voce, Avelia srl fornirà in comodato d'uso al Cliente un apposito apparato hardware dotato di porta analogica RJ-11 o porta ISDN RJ-45 per il collegamento di un apparato telefonico (telefono fisso, cordless o PBX).

7.10. Avelia srl indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione dell'opzione voce, i dettagli necessari per l'utilizzo.

7.11. Ai sensi delle Delibere AGCOM 274/07/CONS, 41/09/CIR, 23/09/CONS, 35/10/CONS, 52/09/CONS, il cliente che intende migrare ad Avelia, cambiando operatore, può mantenere il proprio numero telefonico, chiedendo ad Avelia srl l'attivazione del servizio di Service Provider Portability ("SPP"). Il servizio di SPP, compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica, è prestato da Avelia srl o da altri OLO nazionali (operatore recipient) unitamente ai costi del Servizio scelto e presuppone, inoltre, la collaborazione dell'operatore di provenienza (operatore donating) e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatari della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica (operatore donator).

Il Cliente dovrà richiedere ad Avelia srl l'attivazione del servizio di SPP contestualmente all'ordine di acquisto dell'opzione voce, comunicandogli il suo codice di migrazione e copia dell'ultima bolletta del precedente operatore telefonico.

7.12. L'opzione voce, trattandosi di accessorio del servizio internet Avelia, avrà la medesima durata di quest'ultimo, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione del medesimo.

7.13. Resta inteso che il recesso, la risoluzione o la cessazione per qualsiasi causa del contratto relativo al Servizio internet Avelia, comporterà, altresì, la risoluzione dell'opzione voce, secondo le modalità descritte all'articolo 11 del contratto medesimo.

7.14. Avelia srl ha, altresì, la facoltà di recedere in qualsiasi momento dalla sola opzione voce, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r o all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente ai sensi dell'art. 13.3 del contratto.

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

7.16. In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 Aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dall'opzione voce, in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - Avelia srl - via del Perlar, 26 - 37135 Verona - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo [avelia@pec.avelia.it](mailto:avelia@pec.avelia.it). Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di Avelia srl.

7.17. Nell'ipotesi di cui all'art. 7.16, Avelia srl avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo fisso pari ad euro 24,40 (ventiquattro/40) IVA esclusa per il ristoro dei costi sostenuti. In tal caso, resta inteso che la disattivazione dell'opzione da parte di Avelia srl avverrà entro 30 (trenta) giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici.

7.18. Avelia srl si riserva la facoltà di risolvere l'opzione voce, secondo le modalità previste nell'art. 11.1, a mezzo di seguenti ipotesi:

- il Cliente utilizzi impropriamente l'opzione voce al fine di effettuare chiamate vocali ad utenze telefoniche riconducibili a persone giuridiche e/o fisiche che, direttamente o indirettamente, riconoscano al Cliente stesso compensi in denaro e/o vantaggi patrimoniali di qualsiasi natura;
- il Cliente utilizzi impropriamente il Servizio al fine di esercitare continuativamente e professionalmente attività "outbound" di "telemarketing" e/o "telemarketing".

In tutte le suddette ipotesi di utilizzo improprio dell'opzione voce da parte del Cliente, senza incorrere in alcuna responsabilità, Avelia srl si riserva la facoltà di sospendere e/o di interrompere l'opzione qualora, entro 3 (tre) giorni dalla ricezione di espressa diffida a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica certificata, il Cliente non interrompa immediatamente ogni condotta lesiva contestata. Resta in ogni caso impregiudicata la facoltà di Avelia srl di agire nelle sedi giurisdizionali opportune a tutela dei propri diritti.

7.19. Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'opzione voce non è paragonabile, quanto a tecnologia, ai servizi di telefonia tradizionali (PSTN), pertanto, in considerazione delle predette caratteristiche tecniche, Avelia srl non presta garanzie in ordine alla qualità delle chiamate nonché in ordine alla possibilità di comunicare con terzi in qualsiasi momento. In tal senso nessun danno potrà essere imputabile ad Avelia srl.

7.20. Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che solo il corretto funzionamento del Servizio Avelia e la sussistenza delle condizioni tecniche minime di utilizzo previste per il detto servizio consentono una regolare fruizione dell'opzione voce.

7.21. Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'opzione voce non garantisce la possibilità di effettuare chiamate a numeri di emergenza ed a servizi o numerazioni cosiddetti "premium" o non geografici e del fatto che sia essenziale mantenere la coerenza fra il comune di installazione geografica di Avelia e il prefisso del distretto telefonico richiesto con l'opzione voce stessa. Nessuna responsabilità, richiesta, danno o perdita potrà pertanto essere effettuata dal Cliente e/o da terzi ad Avelia srl come conseguenza dell'utilizzo dell'opzione voce per contattare i predetti servizi o numerazioni "premium" o non geografici o per chiamate a numeri di emergenza.

7.22. Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza che la raggiungibilità di alcuni prefissi internazionali/speciali potrebbe essere temporaneamente o definitivamente inibita per motivi anti-frode o tecnici, anche dipendenti dai fornitori delle direttrici di traffico telefonico e non direttamente da Avelia srl.

7.23. Avelia srl non sarà responsabile per alcun danno diretto o indiretto, perdita di dati, di opportunità, di somme, ricavi o di utili, come conseguenza dell'uso dell'opzione voce o dell'incapacità di usarla, di un

accesso non autorizzato al Servizio o di un malfunzionamento o interruzione o impossibilità di ricezione e trasmissione di dati. Nessuna richiesta di rimborso o di risarcimento per danni diretti od indiretti, o per qualunque altro titolo, derivanti dall'utilizzo dell'opzione voce potrà pertanto essere rivolta od effettuata dal Cliente e/o da terzi ad Avelia srl. 7.24. In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati funzionali all'erogazione dell'opzione voce di Avelia, dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, Avelia srl avrà facoltà di sospendere l'opzione voce in ogni momento, anche in assenza di danno preavviso. In tali casi, non sono imputabili ad Avelia srl perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

7.25. Il Cliente potrà comunicare ad Avelia srl mediante una e-mail da inviare a [info@avelia.it](mailto:info@avelia.it) le eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

7.26. Avelia srl non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dell'opzione voce causati da:

- utilizzo della stessa in difformità delle Istruzioni ricevute;
- difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente, se non forniti da Avelia srl;
- interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da Avelia srl;
- 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 Avelia srl 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;
- mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza ed infortunistica.

7.27. Avelia srl 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 Avelia srl 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.

7.28. In caso di guasto o disservizio nell'erogazione dell'opzione, per il ripristino della stessa non è previsto alcun vincolo temporale.

7.29. Per l'opzione voce, il Cliente corrisponderà ad Avelia srl, l'eventuale canone mensile, un eventuale importo una tantum a titolo di costo di attivazione e il costo relativo ai consumi mensili, il tutto come indicato nelle schede dei servizi presenti sul sito [www.avelia.it](http://www.avelia.it). Al riguardo Avelia srl emetterà fattura in formato elettronico nella quale, in aggiunta al canone del Servizio Avelia prescelto, sarà inserita anche la somma da corrispondere per l'utilizzo dell'opzione.

7.30. Qualora l'opzione voce venisse richiesta successivamente rispetto all'acquisto del servizio di accesso internet Avelia, il Cliente dovrà corrispondere un importo a copertura delle spese di spedizione dell'apparato hardware in comodato d'uso.

## 8. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

8.1. Ai sensi dell'art. 1 del Decreto Legislativo del 5 agosto 2015, n. 127, a far data dall'entrata in vigore del Decreto Legislativo stesso, le fatture originali saranno inviate al Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate (SDI). In particolare, i Clienti privati o titolari di partita IVA che rientrano nel "regime di vantaggio" (di cui all'art. 27, commi 1 e 2, del Dl 6 luglio 2011, n. 98) o a cui si applichi il "regime forfettario" (di cui all'art. 1, commi da 54 a 89, della legge 23 dicembre 2014, n.190), o che rientrano nella categoria di produttore agricolo (di cui all'art. 34, comma 6, del DPR 26 ottobre 1972, n.633) potranno visualizzare e scaricare le fatture elettroniche nell'area riservata del sito dell'Agenzia delle Entrate. In caso contrario, le fatture saranno inviate all'indirizzo corrispondente al codice destinatario o all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata comunicati dal Cliente ad Avelia srl. In caso di impossibilità di recapito secondo tali modalità, saranno in ogni caso disponibili nell'area riservata del sito dell'Agenzia delle Entrate. Inoltre, in aggiunta alla fattura originale di cui sopra, Avelia srl invierà o renderà disponibile all'interno dell'area Cliente sul sito [www.avelia.it](http://www.avelia.it), al Cliente una copia della fattura elettronica non avente valore fiscale ("copia di cortesia della fattura").

8.2. Per il Servizio erogato, il Cliente verserà ad Avelia srl il canone corrispondente alla tipologia di abbonamento prescelto, unitamente ad un importo a titolo di costo installazione, standard o rapida (in base alla tipologia prescelta), così come indicato sul sito [www.avelia.it](http://www.avelia.it) e nei materiali informativi dedicati all'offerta. Al riguardo Avelia srl emetterà fattura in formato elettronico ed invierà all'indirizzo e-mail segnalato dal Cliente in fase di sottoscrizione del Contratto, copia di cortesia della fattura in formato digitale. Il Cliente potrà altresì richiedere espressamente l'invio della copia di cortesia della fattura in versione cartacea all'indirizzo di fatturazione indicato in fase di sottoscrizione del Contratto, al costo di € 2,50 (due/50) IVA esclusa. In caso di messa a disposizione della copia di cortesia della fattura mediante invio per posta elettronica, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità dell'indirizzo e-mail comunicato in fase di adesione al Contratto o in un momento successivo. L'indirizzo si presumerà corretto e tutte le comunicazioni inviate da Avelia srl all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si reputeranno da questi conosciute. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente ad Avelia srl eventuali variazioni dell'indirizzo. Il Cliente esonera Avelia srl da ogni responsabilità derivante dall'utilizzo dell'indirizzo, compreso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'accesso non autorizzato di terzi all'indirizzo stesso.

8.3. Il pagamento del canone connesso al Servizio Avelia potrà essere corrisposto mediante le seguenti modalità:

- Con addebito diretto SEPA Direct Debit, con pagamento mensile posticipato 30 gg DFFM. Il primo pagamento sarà comprensivo di eventuali importi una tantum;
- Con pagamento annuale anticipato rinnovabile, da effettuarsi tramite bonifico bancario.

8.4. La fatturazione verrà emessa con cadenza mensile, salvo diversamente pattuito con il Cliente e indicato nel fronte del Contratto. Nel caso in cui, per motivi tecnici o dovuto a cause di forza maggiore, non sia possibile emettere fattura con i dati reali di consumo, Avelia srl emetterà al Cliente una fattura di acconto forfettaria sulla base dei

consumi medi dei mesi precedenti, da conguagliare non appena la situazione tecnica verrà recuperata. Il Cliente è tenuto a pagare gli importi fatturati entro la data di scadenza della fattura, con le modalità prescelte tra quelle messe a disposizione da Avelia srl ed è tenuto a comunicare tempestivamente ad Avelia srl ogni variazione intervenuta (ad esempio, cambio del numero di conto corrente).

8.5. Il pagamento di importi da parte di terzi per conto del Cliente non attribuisce ai terzi alcun diritto nei confronti di Avelia srl.

8.6. Salvo i casi previsti dall'art. 8.10, le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale equivale ad omesso pagamento e può implicare la sospensione o la risoluzione del Contratto.

8.7. Conformemente a quanto previsto dalla delibera 179/03/CSP, Avelia srl si riserva la facoltà di addebitare al Cliente:

- I costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture per incapienza del conto corrente su cui il Cliente ha domiciliato il pagamento delle fatture;
- Un importo una tantum a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito sostenuti in caso di morosità del Cliente;
- Un importo una tantum a rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del Servizio successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente.

Gli importi di tali costi saranno pubblicati nella sezione "Per il Consumatore" del sito [www.avelia.it](http://www.avelia.it) e saranno oggetto di periodico aggiornamento sulla base dei costi sostenuti da Avelia srl.

8.8. Decorso inutilmente il termine per il pagamento del canone o alla contabilizzazione di eventuali insoluti, Avelia srl si riserva la facoltà di sospendere il servizio con effetto immediato, provvedendo a diffidare il Cliente di corrispondere l'importo dovuto, comprensivo degli interessi di mora maturati, entro e non oltre 10 (dieci) giorni dal ricevimento della diffida.

8.9. Decorso inutilmente il termine di cui al precedente 8.8 senza che sia intervenuto il pagamento, Avelia srl avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. (con effetto dopo 10 giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente). È salvo il diritto di Avelia srl al recupero dei corrispettivi non pagati, anche di quelli dovuti a titolo di contributo di attivazione e dei beni consegnati al Cliente, al risarcimento del danno ed alla corresponsione da parte del Cliente di un'indennità di mora calcolata in base alla legge. Con le medesime modalità, Avelia srl si riserva la facoltà di sospendere il servizio o risolvere il contratto qualora il Cliente risulti essere a qualsiasi titolo inadempiente nei confronti di Avelia srl, anche per servizi diversi da quello oggetto del presente contratto, erogati da Avelia srl con qualsiasi marchio commerciale.

8.10. In caso di reclamo del Cliente per addebiti presenti in fattura, il pagamento dell'importo contestato può essere sospeso fino alla definizione del reclamo. In caso di esito negativo per il Cliente, Avelia srl potrà sospendere il Servizio o risolvere il Contratto, recuperando quanto dovuto dal Cliente. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nel caso di sospensione dei servizi a lui imputabile ed è altresì tenuto al pagamento regolare delle fatture successive a quella oggetto di reclamo. Il recupero di tali importi sarà maggiorato di una somma determinata ai sensi della delibera Agcom 179/03/CIR e successive modifiche. Eventuali reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico per il servizio dovranno essere inoltrati ad Avelia srl entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione del conto telefonico, tramite raccomandata A/R o tramite Posta Elettronica Certificata, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Avelia srl esaminerà il reclamo e, in caso di rigetto, fornirà risposta entro 45 giorni dal ricevimento del medesimo. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Avelia srl provvederà a riaccreditare gli importi non dovuti eventualmente applicando gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi e/o dalle normative vigenti. In difetto, la fattura si intenderà accettata per l'intero importo.

## 9. MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI E VARIAZIONI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

9.1. Avelia srl avrà facoltà di apporre modifiche alle condizioni generali di contratto nei seguenti casi per:

- sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, sia in fase di attivazione sia nel corso dell'erogazione del servizio;
- sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari che richiedano un puntuale adeguamento delle condizioni generali di contratto alle disposizioni medesime;
- sopravvenute esigenze di natura tecnica e/o commerciale a vantaggio dell'utenza;
- esigenze amministrative/contabili/operative dell'azienda.

9.2. Avelia srl comunicherà a mezzo posta elettronica ai clienti le modifiche di cui all'art. 9.1 con adeguato preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, specificando il contenuto delle modifiche nonché le motivazioni che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto.

9.3. In mancanza di recesso da parte del Cliente, entro il predetto termine di preavviso, le suddette modifiche saranno efficaci e si intenderanno dallo stesso integralmente ed incondizionatamente accettate.

## 10. OBBLIGAZIONI E GARANZIE DA PARTE DEL CLIENTE

10.1. Il Cliente si impegna a fornire ad Avelia srl, fin dal momento della conclusione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica, anche certificata, attivo. Il Cliente si obbliga successivamente ad avvisare di ogni eventuale variazione dell'indirizzo di posta elettronica fornito inizialmente inviandone comunicazione ad [amministrazione@avelia.it](mailto:amministrazione@avelia.it).

10.2. Il Cliente dovrà provvedere affinché il proprio router e PC abbiano una corretta configurazione, occupandosi di impostare correttamente il software di collegamento. Il Cliente potrà a tal fine contattare l'Assistenza tecnica di Avelia.

10.3. Il Cliente si obbliga a non consentire a terzi non autorizzati dallo stesso l'uso del Servizio e/o delle apparecchiature. Il Cliente sarà comunque responsabile per il pagamento di quanto fatturato da Avelia srl.

10.4. Il Cliente si obbliga a utilizzare per il collegamento alla rete Avelia unicamente le apparecchiature fornite da Avelia srl o comunque sistemi di accesso, linee, cavi o altre apparecchiature omologate o autorizzate in ottemperanza alla normativa vigente. Il Cliente si obbliga inoltre di osservare le indicazioni tecniche fornite dal produttore per l'utilizzo delle apparecchiature e da Avelia srl per l'utilizzo del Servizio.

10.5. Il Cliente si obbliga a non effettuare direttamente e/o tramite terzi interventi sulle modalità di utilizzo del Servizio senza previa autorizzazione scritta di Avelia srl.

10.6. 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 Avelia srl indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

10.7. È fatto obbligo al Cliente di comunicare ad Avelia srl, all'atto della conclusione del Contratto di 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, garantendo che nessun utilizzo del Servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi dallo stesso non espressamente autorizzati.

10.8. È vietato in particolare trasferire gli accessori hardware necessari per il funzionamento del Servizio presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione. Il Cliente si impegna altresì ad impiegare le credenziali di accesso al Servizio in maniera corretta, utilizzandole solo presso la sede geografica di installazione cui le stesse si riferiscono.

10.9. 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 inoltre 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.

10.10. Il Cliente si obbliga a non utilizzare il Servizio né a permettere a terzi di utilizzare il Servizio per fini illeciti o vietati dalla Legge e, comunque, per effettuare comunicazioni e/o diffondere materiale che arrechino danni o turbative a operatori di telecomunicazioni o ad altri utenti della Rete. Il Cliente prende atto e accetta di manlevare e tenere indenne Avelia srl da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anomalo 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 Avelia srl 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.

10.11. Il Cliente garantisce di essere proprietario dei dispositivi necessari per usufruire del Servizio o di essere stato autorizzato all'utilizzo degli stessi.

10.12. Il Cliente dichiara di conoscere i rischi di sicurezza informatica, privacy e distruzione dei dati archiviati in supporti magnetici, derivante da una connessione permanente a Internet.

10.13. Il Cliente sarà responsabile nei confronti di Avelia srl in relazione all'adempimento delle norme in tema di prevenzioni sugli infortuni nel posto di lavoro, di sicurezza e prevenzione degli incendi, nonché delle norme tecniche per l'espletamento della propria attività e, pertanto, garantisce al personale di Avelia srl, che accederà ai locali del Cliente, l'esistenza di idonee misure di sicurezza.

#### 11. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

11.1. In caso di inadempimento da parte del Cliente delle obbligazioni di cui ai precedenti articoli 10 (Obbligazioni e garanzie da parte del cliente), articolo 8 (Corrispettivi, fatturazione e pagamenti) e nell'ipotesi di cui all'art. 2.10, relativa all'impossibilità di attivare il Servizio per cause non imputabili ad Avelia srl, il Contratto si risolverà di diritto ex articolo 1456 c.c., mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso.

11.2. Il Contratto si risolverà, altresì, 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 Avelia srl decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

11.3. Avelia srl 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. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

12.1. Ai sensi degli artt. 12-14 del Regolamento UE 2016/679, Avelia srl informa il Cliente, che ne prende atto, che i dati personali da esso forniti potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da Avelia srl - Via del Perlar, 26 - 37135 Verona. Il titolare del trattamento è Avelia srl, la quale ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o "DPO"), disponibile all'indirizzo: dpo@avelia.it per qualunque informazione inerente al trattamento dei dati personali effettuato dal Titolare, tra cui la richiesta dell'elenco dei responsabili che trattano dati per conto del Titolare stesso. Il trattamento è necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal Contratto e non necessita del consenso del Cliente. Ai sensi degli artt. 15-21 del Regolamento UE 2016/679, 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: Avelia srl - Via del Perlar, 26 - 37135 Verona. Per ogni altra informazione riguardante il trattamento dei dati personali, si rimanda all'informativa pubblicata sul sito <https://www.avelia.it/privacy/>

12.2. Avelia srl si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente ed a mantenerli riservati. Il Cliente fornisce ad Avelia srl 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.

12.3. Il Cliente può consentire ad Avelia srl di trattare direttamente o

comunicare a terzi i propri dati personali per le seguenti ulteriori finalità: inviare newsletter, comunicazioni commerciali e/o materiale pubblicitario su prodotti e servizi offerti da Avelia srl; inviare offerte commerciali dei marchi Avelia o di prodotti di terzi promossi da Avelia.

12.4. Al fine di garantire la riservatezza del registro dei collegamenti, Avelia srl adatterà le necessarie misure tecniche ed organizzative.

12.5. Avelia srl 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. È fatta salva la possibilità per Avelia srl 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.

12.6. Il Cliente potrà comunicare ad Avelia srl tramite mail a [info@avelia.it](mailto:info@avelia.it) eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

#### 13. DISPOSIZIONI VARIE - COMUNICAZIONI

13.1. Ogni modifica od integrazione del Contratto dovrà essere accettata da entrambe le Parti.

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

13.3. Avelia srl effettuerà le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto all'art. 10.1.

13.4. Il Cliente invierà tutte le comunicazioni ad Avelia srl mediante lettera raccomandata da indirizzare Avelia srl, via del Perlar, 26 - 37135 Verona - o mediante posta elettronica certificata.

13.5. Il Cliente si obbliga a comunicare ad Avelia srl, attraverso apposita richiesta di supporto al Servizio Clienti, ogni modifica dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

#### 14. DIVIETO DI CESSIONE

14.1. 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 Avelia srl.

#### 15. RECLAMI E CONCILIAZIONI

15.1. Il Cliente può inviare reclami relativi all'erogazione del Servizio inviando una raccomandata A/R ad Avelia srl, via del Perlar, 26 - 37135 Verona o mediante posta elettronica certificata.

15.2. Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 31 luglio 1997 n. 249, per le controversie eventualmente insorte tra Avelia srl ed il Cliente, gli stessi esperiranno il tentativo obbligatorio di conciliazione avanti l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo quanto stabilito dal "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", All. A - Delibera 203/18/CONS, al fine di addivene ad una soluzione conciliativa della stessa controversia.

#### 16. NORMATIVA FISCALE

16.1. Il presente Contratto ha per oggetto operazioni soggette ad IVA. Pertanto, ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633 e del D.P.R. 26 aprile 1986, n. 131, esso è soggetto a registrazione solamente in caso d'uso e con il pagamento dell'imposta in misura fissa ai sensi del citato D.P.R. 26 aprile 1986, n.131.

#### 17. FORO COMPETENTE

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

Luogo

Data

Firma



#### Accettazione Clausole

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Cod. Civ., il Cliente dichiara di aver letto attentamente e approvare specificatamente le seguenti clausole delle Condizioni Generali di Contratto: 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 (Conclusione del Contratto); 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 2.11, 2.12 (Attivazione del Servizio); 3.1, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7 (Durata del Contratto e Recesso); 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.7, 4.9 (Condizioni e limitazioni per l'utilizzo del servizio); 0.0., 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7 (Assistenza, segnalazione guasti e interventi a vuoto); 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.10 (Apparati a noleggio o in comodato d'uso gratuito); 7.2, 7.3, 7.6, 7.7, 7.8, 7.11, 7.12, 7.13, 7.16, 7.17, 7.19, 7.20, 7.21, 7.22, 7.23, 7.24, 7.26, 7.27, 7.28, 7.29 (Opzione voce); 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 8.8, 8.9, 8.10 (Corrispettivi, fatturazione, pagamenti); 9.1, 9.2, 9.3 (Modifica delle Condizioni Contrattuali e variazioni nell'erogazione del Servizio); 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.6, 10.10 (Obblighi e garanzie da parte del Cliente); 11.1, 11.2, 11.3 (Clausola risolutiva espressa); 13.3, 13.4, 13.5 (Elezione domicilio e comunicazione modifichie); 14.1 (Divieto di cessione); 15 (Reclami e Conciliazioni); 17 (Foro competente).

Luogo

Data

Firma

