

1. OGGETTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di AIRLAN Srl ("AIRLAN") del servizio di accesso ad internet denominato AIRLAN (il "Servizio"), descritto sul sito www.airlan.biz. Il Servizio è offerto e fornito da AIRLAN alle persone fisiche, alle aziende, agli studi professionali ed agli esercizi commerciali (il "Cliente"/i "Clienti").

AIRLAN offre altresì il Servizio di telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol) operata in delega dalla società Clouditalia Telecomunicazioni S.p.a. a Socio Unico e tutti gli altri operatori, che in alternativa e sostituzione all'anzidetto provider, che la AIRLAN si riserva di nominare unilateralmente, descritto sul sito www.airlan.biz e meglio disciplinato nell'Allegato "Opzione voce (AIRLAN Voce)" che forma parte integrante del presente contratto.

Per "Contratto" si intende l'accordo per la fornitura del Servizio stipulato tra AIRLAN 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 AIRLAN ed accettata dal Cliente. Il Contratto ha valore di offerta al pubblico da parte di AIRLAN. Per "Servizio" si intende qualsiasi prestazione fornita da AIRLAN a seguito dell'avvenuta richiesta di attivazione di ciascun Servizio da parte del Cliente.

La descrizione e gli standard qualitativi dei servizi AIRLAN sono contenuti nel documento "Carta dei Servizi", disponibile presso la sede legale della Società e pubblicato sul sito www.airlan.biz. Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e tariffe è consultabile sul sito www.airlan.biz.

2. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Il Contratto, si intenderà 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. 1341 e seg. c.c., confermerà la richiesta di acquisto del Servizio selezionato.

2.2 AIRLAN si riserva di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

a) se il Cliente risultasse inadempiente nei confronti di AIRLAN anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;

b) se il Cliente non fornisse 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;

c) se il Cliente risultasse iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, fosse sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;

d) se sussistessero motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione, che impediscano od ostacolino l'attivazione dei Servizi.

e) se, in seguito ad una antecedente richiesta di acquisto avvenuta nei diciotto mesi precedenti, e non andata a buon fine per mancanza di copertura del servizio AIRLAN comprovata in fase di tentata installazione (cosiddetto "KO tecnico"), la stessa non sia stata ulteriormente integrata presso l'indirizzo di installazione richiesto.

2.3 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 pari ad euro 73,20 (settantatré/20) cui all'art.3.5 del contratto, ed il diritto per il medesimo di recedere in qualsiasi momento con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, AIRLAN attiverà il servizio con la tecnologia più avanzata disponibile. Al riguardo, solo se tecnicamente e non appena possibile, AIRLAN, previa comunicazione al cliente a mezzo posta elettronica, effettuerà l'aggiornamento alla migliore tecnologia disponibile e mediante un intervento tecnico gratuito.

2.4 Al fine di consentire ai tecnici autorizzati l'installazione 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. Il Cliente si impegna inoltre a segnalare preventivamente al tecnico incaricato, il luogo ove l'antenna dovrebbe essere posizionata (a titolo esemplificativo e non esaustivo, balcone, tetto, piano del locale, lastrico solare, etc.), fatta salva diversa valutazione da parte del tecnico incaricato durante il sopralluogo.

2.5 Contestualmente al buon esito dell'intervento, realizzato dal tecnico incaricato dell'installazione dell'antenna, necessaria per il funzionamento del Servizio, AIRLAN attiverà il Servizio richiesto. Ad avvenuta installazione ed attivazione, il collegamento ad Internet tramite il servizio AIRLAN avverrà per mezzo di un dispositivo collegato con un singolo cavo ethernet direttamente con l'antenna.

2.6 La tipologia di installazione, corrispondente al servizio prescelto, indicata nella scheda servizio, descritta e disponibile in fase di acquisto, può essere:

- Standard: attivazione entro 45 (quarantacinque) giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione del pagamento.
- All Inclusive:

I) attivazione entro 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione del pagamento a mezzo contanti o bonifico bancario;

II) attivazione entro 13 (tredici) giorni lavorativi dall'inserimento dell'ordine con pagamento a mezzo SDD (SEPA Direct Debit), salvo mancato buon fine del pagamento stesso.

- Veloce: attivazione entro 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione del pagamento a mezzo contanti o bonifico bancario.

I tempi di installazione del Servizio sono garantiti al 90% dei casi, fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a AIRLAN e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito od alla forza maggiore. AIRLAN 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, AIRLAN si impegna, diversamente da quanto indicato ai sensi dell'art.3.5 del presente contratto ed unicamente per tale fattispecie, a non addebitare al cliente alcun costo per la disinstallazione degli apparati successiva all'intervenuto ripensamento.

Resta inteso che, selezionando la tipologia di installazione Premium oppure l'installazione Veloce 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 di recesso da parte del cliente, saranno sempre applicati i costi di disattivazione effettivamente sostenuti da AIRLAN pari ad euro 73,20 (settantatré/20) Iva inclusa.

2.7 Il costo di listino dell'installazione Standard, All Inclusive e Veloce è indicato nella tabella sottostante, salvo promozioni attive al momento della conclusione del contratto:

Servizio	Installazione standard (€)	Installazione All Inclusive (€)	Installazione Veloce (€)
AIRLAN Home	122,00 (IVA inclusa)	305,00 (IVA inclusa)	- 183,00 (IVA inclusa)
AIRLAN Business	122,00 (IVA inclusa)	305,00 (IVA inclusa)	- 183,00 (IVA inclusa)
AIRLAN Stagionale	122,00 (IVA inclusa)	305,00 (IVA inclusa)	- 183,00 (IVA inclusa)

2.8 L'installazione Standard e Veloce comprendono:

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

L'installazione All Inclusive comprende:

- installazione dell'antenna su supporto adeguato e preesistente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, palo per antenna, etc.);
- posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima pari a 40 (quaranta) metri;
- tempo di intervento massimo di 4 (quattro) ore lavorative (in caso di un solo tecnico impiegato) o di 2 (due) ore lavorative (in caso di due o più tecnici impiegati);
- palo fino a 3 (tre) metri o supporto a muro;
- piastre o zanche per fissaggio palo e tasselli. Per tutte le tipologie di installazione (Standard, All Inclusive e Veloce), qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto alla tipologia di installazione prevista 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. Qualora autorizzati dal Cliente, gli oneri aggiuntivi resteranno ad esclusivo carico del Cliente il quale si impegna preventivamente a corrispondere 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.

2.9 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.

2.10 Ad avvenuta installazione, il tecnico incaricato da AIRLAN rilascerà al Cliente copia del "verbale di collaudo" che attesta la corretta installazione e funzionalità dell'impianto installato.

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

2.12 In caso di impossibilità di attivazione del servizio AIRLAN, verificata direttamente dal tecnico autorizzato da AIRLAN in fase di installazione, quanto anticipato dal Cliente verrà totalmente rimborsato.

2.13 In caso di cessazione del rapporto contrattuale, il Cliente è tenuto a restituire l'impianto AIRLAN e i relativi accessori concessi da AIRLAN in comodato d'uso gratuito. Il ritiro degli stessi avverrà a cura del tecnico incaricato da AIRLAN; in tal senso, AIRLAN contatterà il Cliente affinché lo stesso faciliti l'accesso al luogo di intervento ai fini della relativa disinstallazione.

Resta inteso che, nell'ipotesi in cui il Cliente, malgrado esplicita richiesta da parte di AIRLAN, non si rendesse disponibile a consentire il ritiro dei dispositivi in comodato d'uso, AIRLAN 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 con tacito rinnovo per eguale periodo, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione.

3.2 AIRLAN 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.

3.3 In caso di recesso da parte di AIRLAN, 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, AIRLAN, 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.

3.4 In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - AIRLAN Srl - Via dell'Unione Europea, 47 - 76121 Barletta (BT) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo airlan@pec.it. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di AIRLAN.

3.5 In caso di recesso anticipato da parte del Cliente, AIRLAN avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo pari a euro 122,00 (centoventidue/00) IVA inclusa a titolo di recupero dei costi effettivamente sostenuti da AIRLAN per l'installazione dell'antenna. AIRLAN provvederà ad ottenere dal Cliente ogni altro importo derivante dal mancato rispetto di eventuali condizioni promozionali di volta in volta applicate ai corrispettivi del Servizio prescelto al momento dell'acquisto.

3.6 Il Cliente ha altresì facoltà di richiedere la disdetta dal Contratto 60 (sessanta) 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 - AIRLAN Srl - Via dell'Unione Europea, 47 - 76121 Barletta (BT) o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo airlan@pec.it.

4. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO

4.1 Il Servizio viene erogato da AIRLAN in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto. Al fine di evitare la saturazione della rete e di garantirne comunque l'integrità e la sicurezza, AIRLAN, 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, AIRLAN 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, AIRLAN, a mezzo raccomandata A/R /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 AIRLAN in ordine al riscontrato utilizzo improprio del servizio da parte del Cliente, AIRLAN 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 AIRLAN, dovuti a caso fortuito od a forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, AIRLAN 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 a AIRLAN perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

4.4 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 AIRLAN non potrà essere ritenuta in nessun modo responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da:

- interferenze elettromagnetiche non dipendenti da AIRLAN stessa,
- imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne o derivanti,
- perdita della visibilità ottica tra la sede/abitazione del Cliente e la Stazione Radio Base in disponibilità di AIRLAN, dovuta a edificazione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private.

4.5 AIRLAN, 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 AIRLAN,
- utilizzo del Servizio in difformità delle istruzioni ricevute,
- 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 AIRLAN 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, furti apparati AIRLAN.

Qualora le cause di indisponibilità permanente del Servizio non siano da imputare al Cliente, il Contratto si intenderà risolto e null'altra sarà dovuta a AIRLAN salvo la restituzione di eventuali dispositivi e/o corrispettivi pregressi.

4.6 Resta inteso che AIRLAN 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 AIRLAN 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 AIRLAN sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura.

5. ASSISTENZA AMMINISTRATIVA, TECNICA E SEGNALAZIONE GUASTI

5.1 Il servizio clienti AIRLAN 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").

5.2 Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente o comunque entro 24 ore qualunque segnalazione o eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio attraverso una tra le seguenti modalità disponibili:

- apertura del "Ticket" di assistenza dalla propria area riservata sul sito www.airlan.biz (richiede iscrizione preventiva);
- chat (ove disponibile);
- telefono;
- SMS.

Gli orari e le modalità di fruizione del servizio clienti sono disponibili sul sito www.airlan.biz nella sezione "Assistenza".

5.3 AIRLAN 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.

5.4 Con riferimento all'assistenza tecnica, AIRLAN assicura un servizio al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti o guasti sulla propria connessione AIRLAN 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/collauda) della segnalazione.

5.5 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 a AIRLAN, il suddetto intervento si . A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, si citano di seguito alcune casistiche riconducibili ad un intervento a vuoto e pertanto non imputabili a AIRLAN:

- a) presenza di eventuali prodotti di proprietà del Cliente tecnicamente non compatibili,
- b) errata configurazione dei parametri di rete da parte del Cliente, non in linea con quanto indicato dal supporto AIRLAN,
- 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/modifica del puntamento dell'antenna) operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate,
- f) reset dell'antenna tramite pressione sull'apposito pulsante allocato sulla stessa o sull'alimentatore,
- g) reset del router del Cliente tramite pressione sull'apposito pulsante allocato sul retro dello stesso.

Viene altresì considerato "intervento a vuoto", l'intervento del tecnico incaricato AIRLAN finalizzato all'installazione o disinstallazione dell'impianto AIRLAN presso il luogo preventivamente concordato telefonicamente tra AIRLAN 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 far accedere il tecnico incaricato AIRLAN in spazi funzionali all'installazione dell'impianto AIRLAN (es. spazi comuni condominiali).

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 radio/antenna;
- guasto IDU (alimentatore dell'antenna);
- guasto cavo/connettori.

I Clienti hanno inoltre diritto a SLA dedicati, compresi nel canone del Servizio o dell'opzione, così come di seguito precisati. Per SLA dedicati si intende la risoluzione entro il termine di seguito indicato dei soli guasti bloccanti (disservizi) comunicati dal Cliente aventi causa AIRLAN.

Di seguito si riporta una tabella di maggior dettaglio:

Gamma di Servizio	Tempo di ripristino	SLA	Intervento a vuoto
	entro il giorno lavorativo successivo alla apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 09:00/13:30 - 15:30/18:30 Lunedì - Venerdì (esclusi festivi)	SLA 1	sarà addebitato al Cliente stesso, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a euro 30,50€/ora per ogni tecnico impiegato (trenta/50) IVA inclusa.
Profilo AIRLAN con BMR (Banda Minima Riservata) aggiuntiva			
	entro il 5° (quinto) giorno lavorativo successivo alla apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 09:00/13:30 - 15:30/18:30 Lunedì/Venerdì (esclusi festivi)	SLA 5	sarà addebitato al Cliente stesso, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a euro 30,50€/ora per ogni tecnico impiegato (trenta/50) IVA inclusa.
AIRLAN Business			
	AIRLAN interverrà senza alcun vincolo temporale per il ripristino del Servizio	SLA Base	sarà addebitato al Cliente stesso, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a euro 30,50€/ora per ogni tecnico impiegato (trenta/50) IVA inclusa.
AIRLAN Home			

5.7 Il Cliente è tenuto a corrispondere l'importo previsto per l'intervento a vuoto, direttamente al tecnico incaricato da AIRLAN; sarà obbligo del Cliente controfirmare il rapporto tecnico di intervento. Nel caso in cui tale importo non venisse versato al tecnico di riferimento contestualmente all'intervento, dovrà in ogni caso essere versato direttamente a AIRLAN.

5.8 Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a AIRLAN risolti oltre i tempi definiti dagli SLA dedicati, il Cliente potrà richiedere il riconoscimento dello storno dei giorni di disservizio nella fattura del canone successivo.

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 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 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.

AIRLAN garantisce la continuità nell'erogazione del 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, AIRLAN si impegna a comunicare con anticipo, entro 48 (quarantotto) ore 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 AIRLAN di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, la stessa avverrà secondo le modalità descritte sul sito www.airlan.biz

6.2 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 negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate 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 AIRLAN

b) rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi;

c) danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o difetto di manutenzione;

d) difetto dovuto ad interruzioni impreviste della fornitura elettrica (compresi gli eventi meteorologici);

e) utilizzo dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.

6.3 In caso di difetti di funzionamento, il Cliente dovrà dare tempestiva comunicazione al servizio Assistenza Clienti di AIRLAN. Il servizio di assistenza sarà effettuato direttamente da AIRLAN o da personale autorizzato, il quale avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso. In caso di danni ai dispositivi coperti da garanzia non sarà addebitato alcun costo al Cliente; viceversa, in caso di danni ai dispositivi, la cui mancanza di garanzia sia stata comprovata, AIRLAN si riserva di addebitare i costi equivalenti al valore del dispositivo al Cliente. Di seguito sono riportati i costi dei dispositivi:

- AIRLAN Router base – 35,00 € (trantacinque/00) (+ Iva per contratto Business)
- Dispositivo opzione voce AIRLAN Router Fritz!Box 1 linea – 108,99 € (centootto/99) (+ Iva per contratto Business)
- Dispositivo opzione voce AIRLAN Router Fritz!Box 2 linee – 198,99 € (centonovantotto/99) (+ Iva per contratto Business)
- Apparato per opzione voce AIRLAN ATA – 50,00 € (cinquanta/00) (+ Iva per contratto Business)

Qualora, in caso di tentata consegna da parte di AIRLAN del dispositivo sostitutivo, il cliente non si fosse reso disponibile al ritiro dello stesso, al cliente sarà addebitato il costo dell'eventuale ulteriore dispositivo richiesto.

6.4 Il canone di noleggio 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 sono stati concessi in comodato d'uso gratuito, è prevista la corresponsione di 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.

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

6.6 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 deterioramento 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 AIRLAN.

6.7 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 a AIRLAN le apparecchiature nollegate nel termine di 30 (trenta) giorni. Nel caso in cui la restituzione non avvenga nel termine di 30 (trenta) giorni, il Cliente corrisponderà una penale di euro 12,00 (dodici/00) IVA inclusa per ogni ulteriore giorno di ritardo.

7. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

7.1 Per il Servizio erogato, il Cliente verserà a AIRLAN il canone corrispondente alla tipologia di abbonamento prescelto, unitamente ad un importo a titolo di costo attivazione, installazione, Standard, All Inclusive o Veloce (in base alla tipologia prescelta), dell'antenna/apparati radio così come indicato sul sito www.airlan.biz. Al riguardo AIRLAN emetterà fattura in formato elettronico, disponibile anche presso l'area riservata del Cliente e ivi scaricabile in qualsiasi momento. Il cliente potrà altresì richiedere espressamente l'invio della fattura elettronica all'indirizzo di posta elettronica (o PEC) comunicato durante la conclusione del contratto.

7.2 Il pagamento del canone connesso al Servizio AIRLAN potrà essere corrisposto mediante le seguenti modalità:

- con pagamento annuale anticipato rinnovabile da effettuarsi con bonifico bancario;
- a mezzo SDD (SEPA Direct Debit), con primo pagamento bimestrale anticipato comprensivo di eventuali importi una tantum e seguenti pagamenti bimestrali con addebito al quindicesimo giorno del primo mese del bimestre di competenza;

7.3 Decorso inutilmente il termine per il pagamento del canone, AIRLAN provvederà a diffidare il Cliente a corrispondere l'importo dovuto comprensivo degli interessi di mora maturati entro e non oltre 10 (dieci) giorni dal ricevimento della diffida, a mezzo email e/o telefono, PEC, raccomandata A/R i cui costi, anche legali, saranno a carico esclusivo del Cliente stesso e contabilizzati nella prima fattura successiva a detto mancato o tardivo pagamento.

7.4 AIRLAN, inoltre, potrà altresì sospendere, in modo totale o parziale, l'erogazione del servizio. A fronte del tardivo pagamento cui sia seguita la disattivazione del Servizio, al Cliente saranno addebitati i costi per la riattivazione del Servizio, pari al 50% del canone mensile, ed i relativi interessi di mora sull'insoluto ancorati al TUF della BCE.

7.5 Il pagamento delle fatture emesse da AIRLAN dovrà essere effettuato per l'intero importo. In caso di contestazione tuttavia il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo - effettuando comunque regolarmente il pagamento - a mezzo raccomandata A/R alla sede legale ovvero PEC. Qualsivoglia altra comunicazione non effettuata secondo tale modalità non sarà presa in esame da AIRLAN. In caso di pagamento parziale, fatta salva la precedente ipotesi di contestazione parziale della fattura effettuata a mezzo reclamo, la AIRLAN potrà dare corso alla sospensione del Servizio.

7.6 Decorso inutilmente il termine di cui al precedente 7.3 senza che sia intervenuto il pagamento, AIRLAN avrà altresì facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

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

8.1 AIRLAN avrà facoltà di apportare 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.

8.2 AIRLAN comunicherà a mezzo posta elettronica ai clienti le modifiche di cui all'art.8.1 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.

8.3 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.

8.4 Il Cliente, fermo restando la fattibilità tecnica e/o commerciale e la regolarità con i pagamenti dei servizi, potrà richiedere integrazioni o variazioni del Servizio (sia in upgrade sia in downgrade) e delle modalità di pagamento secondo quanto previsto nell'offerta commerciale vigente al momento della conclusione del contratto. Per l'attivazione delle suddette variazioni dei Servizi, potrà essere previsto un costo amministrativo.

8.5 In particolare il Cliente potrà richiedere di variare in riduzione (verso un servizio dell'offerta commerciale vigente al momento della conclusione del contratto) il Servizio acquistato purché siano decorsi almeno 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione del Servizio salvo diversi vincoli promozionali.

8.6 Contestualmente all'avvenuta richiesta di variazione del Servizio, AIRLAN comunicherà al Cliente i costi eventuali e le rispettive modalità di pagamento. A pagamento ricevuto, AIRLAN effettuerà la variazione comunicando al Cliente l'effettiva data di decorrenza della stessa. I successivi pagamenti prevedranno il canone del nuovo Servizio.

8.7 Il Cliente, purché ciò non comporti una riduzione del canone di servizio, potrà richiedere, attraverso la compilazione di un nuovo ordine di acquisto e la rispettiva segnalazione al Servizio Clienti attraverso la richiesta di Supporto con causale "Trasloco", il trasloco del Servizio presso un nuovo indirizzo.

9. OBBLIGAZIONI E GARANZIE DA PARTE DEL CLIENTE

9.1 Il Cliente si impegna a fornire a AIRLAN, fin dal momento della conclusione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica, anche certificata, attivo. Il Cliente si obbliga successivamente ad effettuare ogni eventuale variazione dell'indirizzo di posta elettronica fornito inizialmente attraverso comunicazione all'indirizzo amministrazione@airlan.biz

9.2 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 contattare l'Assistenza tecnica di AIRLAN, i cui riferimenti sono pubblicati sul sito www.airlan.biz nella sezione Assistenza.

9.3 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 AIRLAN indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

9.4 È fatto obbligo al Cliente di comunicare a AIRLAN, 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.

9.5 È vietato in particolare trasferire l'antenna e i relativi accessori hardware necessari per il funzionamento del Servizio presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione. 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.

9.6 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.

9.7 Il Cliente prende atto e accetta di manlevare e tenere indenne AIRLAN da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anormale del Servizio, anche qualora causato da terzi attraverso l'utilizzo delle proprie credenziali, nonché da ogni pregiudizio, pretesa, azione e/o richiesta di risarcimento danni, avanzata nei confronti di AIRLAN 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.

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

10. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

10.1 In caso di inadempimento da parte del Cliente delle obbligazioni di cui ai precedenti articoli 9 (Obbligazioni e garanzie da parte del cliente), articolo 7 (Corrispettivi, fatturazione e pagamenti) e nell'ipotesi di cui all'articolo 2, comma 6 relativa all'impossibilità di attivare il Servizio per cause non imputabili a AIRLAN, 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.

10.2 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, vincolo 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 AIRLAN decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

10.3 AIRLAN 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.

11. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

11.1 Ai sensi degli artt.12-14 del Regolamento UE 2016/679, AIRLAN informa il Cliente, che ne prende atto, che i dati personali forniti da esso forniti potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da AIRLAN Srl - Via dell'Unione Europea, 47 - 76121 Barletta (BT). Il titolare del trattamento è AIRLAN Srl, la quale ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o "DPO"), disponibile all'indirizzo: dpo@airlan.it per qualunque informazione inerente il 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: AIRLAN Srl - Via dell'Unione Europea, 47 - 76121 Barletta (BT). Per ogni altra informazione riguardante il trattamento dei dati personali, si rimanda all'informativa pubblicata sul sito: <http://airlan.biz/privacy-policy/>

11.2 AIRLAN si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente ed a mantenerli riservati. Il Cliente fornisce a AIRLAN 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.

11.3 Il Cliente può consentire a AIRLAN 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.

11.4 Al fine di garantire la riservatezza del registro dei collegamenti, AIRLAN adotterà le necessarie misure tecniche ed organizzative.

11.5 AIRLAN 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 AIRLAN e per il Cliente di trasmettere tali informazioni, dati e comunicazioni ai propri dipendenti o incaricati che necessitano di conoscerle ai fini del trattamento degli stessi consentito dal Contratto.

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

11.7 Il Cliente potrà comunicare a AIRLAN in via telematica eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

11.8 Il Cliente potrà scaricare la relativa documentazione, ai fini dell'eventuale inserimento e gestione dei dati personali negli elenchi telefonici in ottemperanza alla "Normativa vigente" all'indirizzo <https://www.airlan.biz/>. In caso di risposta negativa e/o di non restituzione del modello, i dati personali del nuovo cliente non saranno inseriti negli elenchi. Nell'ipotesi di "number portability" (cambio operatore telefonico con contestuale conservazione del numero telefonico originario), la risposta negativa e/o la non restituzione del modello, determineranno il mantenimento di tutte le opzioni selezionate con AIRLAN, operata attraverso Clouditalia Telecomunicazioni Spa in qualità di operatore originario e fornitore e gestore di servizi di commutazione telefonica come da punto n.1.1 La variazione dell'opzione selezionata in origine potrà essere modificata liberamente in qualsiasi momento.

12. DISPOSIZIONI VARIE - COMUNICAZIONI

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

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

12.3 AIRLAN effettuerà le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto all'articolo 9, comma 1.

12.4 Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a AIRLAN tramite indirizzo mail fornito al momento della conclusione del contratto, mediante lettera raccomandata da indirizzare AIRLAN Srl - Via dell'Unione Europea, 47 - 76121 Barletta (BT) o mediante posta elettronica certificata.

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

13. DIVIETO DI CESSIONE

13.1 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 AIRLAN.

14. RECLAMI E INDENNIZZI

14.1 Il Cliente avrà facoltà di inviare i reclami relativi all'erogazione del Servizio tramite mail (assistenza@airlan.biz), telefono (0883 1955851) o dall'area riservata al sito www.airlan.biz aprendo un ticket di segnalazione.

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

- 1 giorno di prolungamento del Servizio, per ogni giorno di malfunzionamento del Servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici; se il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a AIRLAN, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio;
- 0,5 giorno di prolungamento se il malfunzionamento fosse riconducibile solo a

servizi di accesso alla rete correlati;

- 0,5 giorni di prolungamento del Servizio per ogni giorno di malfunzionamento del Servizio da intendersi in funzione di "irregolare o discontinua erogazione del Servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella "Carta dei Servizi" imputabile a AIRLAN; se il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a AIRLAN, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio;
- 0,25 giorno di prolungamento se il malfunzionamento fosse riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- 0,25 giorni di prolungamento del Servizio se l'attivazione fosse riconducibile a servizi di accesso correlati;
- 0,25 giorni di prolungamento del Servizio oggetto di richiesta di indennizzo, per ogni giorno di ritardo nella risposta alla richiesta stessa; tale indennizzo, calcolato su singola utenza, non sarà moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente e non terrà conto di reclami successivi relativi al medesimo disservizio.

14.3 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui all'articolo 14, comma 6; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'articolo 14, comma 6 verranno liquidati nel mese successivo a quello di accertamento del disservizio. Al riguardo, il servizio di Assistenza Clienti comunicherà al Cliente l'avvenuto prolungamento.

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

15. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE

15.1 Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 31 luglio 1997 n. 249, per le controversie eventualmente insorte tra AIRLAN 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 addivenire ad una soluzione conciliativa della stessa controversia.

16. FORO COMPETENTE

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

17. D. Lgs 231/2001 e s.m.i.

17.1 Il Cliente prende atto che AIRLAN è tenuta al rispetto del Modello Organizzativo e del Codice Etico approvati dagli organi competenti di quest'ultima, in ottemperanza alle disposizioni di cui al D. Lgs. 231/2001. Per l'effetto ed ai fini strettamente legati all'esecuzione del presente accordo il Cliente si obbliga sin d'ora, per quanto di propria competenza, al rispetto di quanto previsto nel Modello Organizzativo e Codice Etico citati, a disposizione presso la sede sociale ovvero sul seguente sito internet www.airlan.biz

E' esclusiva facoltà di AIRLAN risolvere il presente contratto in caso di mancata osservanza, da parte del Cliente, delle disposizioni contenute nel Codice Etico adottato da AIRLAN.

ALLEGATO OPZIONE VOCE (AIRLAN Voce)

1. PREMESSA

1.1 Il presente allegato forma parte integrante del contratto avente ad oggetto il servizio AIRLAN e disciplina, in particolare, le condizioni relative all'opzione voce (AIRLAN Voce) ovvero il servizio di telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol) descritto sul sito www.airlan.biz.

1.2 Per quanto non espressamente ivi previsto, si rinvia al contratto AIRLAN.

2. OGGETTO

2.1 L'opzione AIRLAN Voce è destinata esclusivamente a Clienti che abbiano già un Servizio di accesso ad internet AIRLAN attivo e consente agli stessi di effettuare e ricevere telefonate su rete fissa e su rete mobile sia nazionale che internazionale.

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

3. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE

3.1 AIRLAN offre l'opzione voce operata e gestita, in delega, dalla società Clouditalia Telecomunicazioni S.p.a. a Socio Unico, con sede legale in Arezzo, Via Pietro Calamandrei, 173 iscritta al Reg. Impr. di Arezzo cod. fisc. e P.IVA IT07543230960 e tutti gli altri operatori, che in alternativa e sostituzione all'anzidetto provider, che la AIRLAN si riserva di nominare unilateralmente, ai Clienti con un Servizio AIRLAN attivo, mediante una tra le seguenti modalità:

- l'opzione voce è già inclusa gratuitamente nel servizio AIRLAN prescelto e pertanto compreso nel canone del servizio AIRLAN; in questo caso l'ordine relativo all'opzione voce può essere inserito contestualmente all'acquisto del Servizio AIRLAN oppure successivamente al medesimo;
- il Cliente può scegliere di acquistare l'opzione voce, contestualmente o successivamente, a mezzo mail (amministrazione@airlan.biz oppure info@airlan.biz), poiché nel servizio AIRLAN prescelto l'opzione medesima non è inclusa gratuitamente. Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e alle tariffe è consultabile sul sito www.airlan.biz, nella pagina riservata ai profili.

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

4. UTILIZZO DEL SERVIZIO

4.1 Per il funzionamento dell'opzione voce, AIRLAN fornirà in comodato d'uso al Cliente un apposito apparato hardware dotato di porta analogica RJ-11 per il collegamento di un apparato telefonico (telefono fisso o cordless), denominato AIRouter Fritz!Box.

4.2 AIRLAN indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione dell'opzione voce i dettagli necessari per l'utilizzo.

5. PORTABILITÀ DELLA NUMERAZIONE TELEFONICA

5.1 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 AIRLAN, cambiando operatore, può mantenere il proprio numero telefonico, chiedendo direttamente ad AIRLAN, l'attivazione del servizio di Service Provider Portability ("SPP").

5.2 Il servizio di SPP, compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica, è prestato, in delega, da Clouditalia Telecomunicazioni Spa a socio unico con sede legale in Arezzo, Via Pietro Calamandrei, 173 iscritta al Reg. Impr. di Arezzo cod. fisc. e PIVA IT07543230960 (operatore recipient) e tutti gli altri operatori, che in alternativa e sostituzione all'anzidetto provider, che la AIRLAN si riserva di nominare unilateralmente, gratuitamente 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 donor).

5.3 Il Cliente dovrà richiedere ad AIRLAN l'attivazione del servizio di SPP contestualmente all'ordine di acquisto dell'opzione voce, comunicandogli il suo codice di migrazione. Non è necessario pertanto che il cliente comunichi il recesso al vecchio operatore (donating), sarà AIRLAN a trasmettere al vecchio operatore, operando attraverso il portale provisioning di Clouditalia Telecomunicazioni Spa, quanto necessario per l'interruzione del precedente rapporto contrattuale relativo al servizio Voce.

6. DURATA E RECESSO

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

6.2 Resta inteso che il recesso, la risoluzione o la cessazione per qualsiasi causa del contratto relativo al Servizio internet AIRLAN, comporterà altresì la risoluzione dell'opzione voce, secondo le modalità descritte all'articolo 10 del contratto medesimo.

6.3 AIRLAN 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. 12.3 del contratto.

6.4 Nel momento in cui intervenga il recesso da parte di AIRLAN, 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, AIRLAN 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.

6.5 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 - AIRLAN Srl - Via dell'Unione Europea, 47 - 76121 Barletta (BT) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo airlan@pec.it. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di AIRLAN.

6.6 Nell'ipotesi di cui all'art. 6.5 del presente Allegato, AIRLAN avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo fisso pari ad euro 24,40 (ventiquattro/40) IVA inclusa per il ristoro dei costi sostenuti. In tal caso, resta inteso che la disattivazione dell'opzione da parte di AIRLAN avverrà entro 30 (trenta) giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici.

6.7 AIRLAN si riserva la facoltà di risolvere l'opzione voce, secondo le modalità previste nell'art. 10.1 del contratto AIRLAN, in tutte le seguenti ipotesi:

a) 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;

b) il Cliente utilizzi impropriamente il Servizio al fine di esercitare continuativamente e professionalmente attività outbound di teleselling e/o telemarketing. In tutte le suddette ipotesi di utilizzo improprio dell'opzione voce da parte del Cliente, senza incorrere in alcuna responsabilità, AIRLAN 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, il Cliente non interrompa immediatamente ogni condotta lesiva contestata. Resta in ogni caso impregiudicata la facoltà di AIRLAN di agire nelle sedi giurisdizionali opportune a tutela dei propri diritti.

7. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO

7.1 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, AIRLAN 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 AIRLAN.

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

7.3 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 "speciali" o non geografici e del fatto che sia essenziale mantenere la coerenza fra il comune di installazione geografica di AIRLAN 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 a AIRLAN 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.

7.4 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 AIRLAN. Per conoscere i dettagli in ordine ai prefissi contattabili è possibile consultare il sito www.airlan.biz

7.5 AIRLAN 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 AIRLAN.

7.6 In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati funzionali all'erogazione dell'opzione voce di AIRLAN, dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, AIRLAN avrà facoltà di sospendere l'opzione voce in ogni momento, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a AIRLAN perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

7.7 Il Cliente potrà comunicare a AIRLAN mediante i canali sopra descritti le eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

7.8 AIRLAN non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dell'opzione voce causati da:

a) utilizzo della stessa 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 AIRLAN;

d) forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da AIRLAN 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, furti;

e) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza ed infortunistica.

7.9 AIRLAN 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 AIRLAN 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.

8. ASSISTENZA AMMINISTRATIVA, TECNICA E SEGNALAZIONE GUASTI

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

9. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

9.1 Per l'opzione voce, il Cliente corrisponderà a AIRLAN, qualora non inclusa nel pacchetto connettività e quindi a pagamento, oltre all'eventuale canone mensile e ad un eventuale importo una tantum a titolo di costo di attivazione, il tutto come indicato nelle schede dei servizi presenti sul sito di AIRLAN e reperibili all'indirizzo www.airlan.biz. Al riguardo AIRLAN emetterà fattura in formato elettronico in riferimento ai costi dell'opzione voce, disponibile presso l'area riservata del cliente e scaricabile dal medesimo in qualsiasi momento o inviata via mail all'indirizzo fornito dal Cliente a sottoscrizione del contratto.

9.2 Qualora l'opzione voce venisse richiesta successivamente rispetto all'acquisto del servizio di accesso internet AIRLAN, il Cliente dovrà corrispondere un importo a copertura delle spese di montaggio e configurazione dell'apparato hardware AIRRouter Fritz!Box in comodato d'uso.