

Le presenti Condizioni Generali sono in formato A4 dimensione carattere 6,5. Il Cliente può richiedere ad AerialCom l'invio delle stesse in formato PDF di dimensione carattere 12.

**Oggetto del Contratto e Premessa:**

Le presenti Condizioni Generali, la Carta dei Servizi e gli Allegati A "Listino dei costi tecnici e Amministrativi" e B "Condizioni SLA" regolano la fornitura da parte di AerialCom Srl Unipersonale, di seguito AerialCom, dei Servizi di Telecomunicazione dietro pagamento di un canone o contributo per il "servizio" o "servizi" compiutamente descritti sul sito internet <http://www.airwifi.it>, sui listini e nell'offerta commerciale. I prezzi, salvo diversa espressa indicazione, sono sempre da intendersi al netto di IVA.

**Definizioni:**

**"AerialCom"**: Operatore di telecomunicazioni con Autorizzazione Ministeriale ai sensi dell'Art.25 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, iscritto al Registro Operatori di Comunicazione ROC n.23735;

**"AirWifi"**: Nome e marchio dei servizi di accesso ad internet offerti da AerialCom;

**"AirVoIP"**: Nome e marchio dei servizi VoIP offerti da AerialCom;

**"AirFax"**: Nome e marchio dei servizi di Fax virtuale offerti da AerialCom;

**"Cliente"**: il sottoscrittore del Contratto di Fornitura dell'Utenza e delle Offerte Promozionali;

**"Utenza"**: è il Servizio associato al Cliente;

**"Servizio/i o Servizio/i Base"**: è il Servizio di accesso ad internet AirWifi e/o VoIP e/o Fax sottoscritto/i dal Cliente; Per ogni Servizio possono essere attivati dei Servizi Aggiuntivi;

**"Servizi Aggiuntivi"**: Servizi che si possono aggiungere al Servizio, ad esclusione del Servizio a Traffico Limitato e sono: IP pubblico, Subnet pubblica, Configurazioni Firewall/NAT particolari (solo se attivo IP pubblico statico), Trasferimento di Chiamata, Backup chiamata, Blocco Chiamate estere, Blocco di chiamata ai numeri speciali a pagamento, Plafond mensili di traffico;

Alcuni Servizi Aggiuntivi sono gratuiti mentre altri sono a pagamento oltre il canone del servizio base;

**"Apparati Accessori"**: ATA VoIP, Router Wifi, se concessi in comodato o noleggio.

**"Richiesta di Abbonamento"**: la proposta sottoscritta dal Cliente indicante la richiesta dei Servizi, Servizi Aggiuntivi e Apparati Accessori ed incluse eventuali Offerte Promozionali sottoscritte dal Cliente;

**"Contratto di Fornitura"**: Contratto tra AerialCom e il Cliente per la fornitura dei Servizi indicati nella Richiesta di Abbonamento e regolati dalle presenti Condizioni Generali. Comprende gli Allegati e l'eventuale Offerta Commerciale;

**"Apparati di Consegna"** è l'apparato o gli apparati concesso/i in comodato d'uso da AerialCom al Cliente per l'accesso ai Servizi;

**"Adattatore Power over Ethernet o PoE"**: Dispositivo che utilizzando lo standard 802.3af alimenta l'Antenna AirWifi Outdoor per mezzo del Cavo Antenna. L'adattatore PoE può includere o essere accompagnato da Alimentatore AC/DC separato;

Il Servizio di Rilascio di un nuovo PoE o Alimentatore ha un costo pari a vedi Allegato A;

**"Impianto"**: è l'insieme degli Apparati di Consegna installati e attivi per la consegna del/i Servizio/i richiesto/i;

**"Canone di Abbonamento o Contributo Mensile"**: le somme dovute dal Cliente a titolo di corrispettivo per la fornitura dei Servizi;

**"Canone di Noleggio"**: il canone corrisposto dal Cliente ad AerialCom per il noleggio degli Apparati Accessori qualora non acquistati dal Cliente;

**"Costi di Attivazione"**: le somme dovute per l'attivazione del Servizio/i, dei Servizi Aggiuntivi e delle Offerte Promozionali;

**"Costi di Installazione Standard"**: le somme dovute dal Cliente al Tecnico Installatore per l'installazione dell'Impianto, vedi Allegato A;

**"Costi di Disattivazione Utenza"**: Spese Amministrative per la disattivazione del contratto e del Servizio e l'archiviazione della documentazione, anche fiscale, presso gli archivi AerialCom per la durata prevista dalla legge, vedi Allegato A; I Costi di Disattivazione non comprendono i costi per la riconsegna ad AerialCom, al termine del contratto, degli Apparati di Consegna e degli eventuali Apparati Accessori;

**"Data di Attivazione del Servizio"**: è la data in cui AerialCom attiva il Servizio al Cliente e vale come decorrenza contrattuale; In caso di Upgrade/Downgrade del Servizio la data di Attivazione sarà variata con la data modifica del nuovo Servizio sottoscritto.

**"Listino di Riferimento"**: o anche "Listino" è l'elenco dei Servizi, dei Servizi Aggiuntivi e degli Apparati Accessori offerti da AerialCom al pubblico in un determinato periodo di tempo e che il Cliente può attivare sottoscrivendo un Contratto di Fornitura;

Il Listino in vigore è consultabile sul sito [www.airwifi.it](http://www.airwifi.it) alla sezione *Trasparenza Tariffaria*;

**"Listino Tariffe VoIP"**: è il listino indicante i costi dei servizi VoIP;

**"Cambio Listino di Riferimento"**: o anche "Cambio Listino", prevede la possibilità per il Cliente di adeguare il suo contratto ad il Listino in vigore e attivare i Servizi alle caratteristiche e prezzi in esso pubblicati. Il Cambio Listino solitamente prevede anche un adeguamento tecnologico dell'impianto. L'adeguamento tecnologico comporta a carico del Cliente un costo di intervento tecnico;

**"Offerta Base"**: è la soluzione tecnico/commerciale del servizio offerto da AerialCom al Cliente e che prevede la possibilità di attivare il Servizio alle condizioni riportate nel listino di riferimento;

**"Offerta Promozionale o Promozione"**: o anche semplicemente "Promo" è una condizione accessoria ad una Offerta Base, di durata temporale predefinita, che prevede per il Cliente, condizioni migliorative limitatamente ad alcune modalità di fruizione del Servizio; A tal proposito AerialCom pubblica le proprie Offerte Promozionali sottoscrivibili dai Clienti sul proprio sito [www.airwifi.it](http://www.airwifi.it);

**"Upgrade"**: la sottoscrizione di un nuovo Contratto di Fornitura che prevede l'Attivazione di un Servizio con valori di performance superiori a quelli attivati dal Cliente e in cambio di un aumento del canone del servizio. L'Upgrade è possibile solo se il Listino di Riferimento del Servizio che si intende attivare è ancora attivo. In caso contrario sarà necessario procedere prima ad un Cambio Listino di Riferimento;

**"Downgrade"**: la sottoscrizione di un nuovo Contratto di Fornitura che prevede l'attivazione di un Servizio con valori di performance inferiori a quelli attualmente attivati dal Cliente. Il downgrade è possibile solo se il Listino di Riferimento del Servizio che intende attivare è ancora attivo. In caso contrario sarà necessario procedere ad un Cambio di Listino di Riferimento;

**"Antenna BTS AirWifi"**: E' l'antenna Base Station (BTS) ricetrasmittente di proprietà di AerialCom che permette l'accesso alla rete. Tale antenna è definita di tipo "shared" (condiviso) in quanto permette la connessione contemporanea di più utenti alla rete AirWifi;

**"Antenna AirWifi Outdoor"**: E' l'antenna CPE ricetrasmittente di proprietà di AerialCom

installata presso la sede del Cliente. Tale antenna si connette ad una Antenna BTS AirWifi di riferimento. Salvo diverso accordo fra le parti, è sempre concessa in comodato d'uso gratuito al Cliente e rientra tra gli Apparati di Consegna dei Servizi;

**"Router Wifi"**: Apparatto accessorio che consente di collegare più dispositivi alla rete del Cliente.

**"ATA VoIP"**: Dispositivo con tecnologia SIP per l'autenticazione della linea VoIP attraverso una linea a banda larga e il collegamento del tradizionale telefono con connettore RJ11;

**"Traffico VoIP"**: Traffico telefonico (chiamate in uscita) generato dal cliente nel mese di riferimento;

**"Tecnico Installatore"**: Tecnico esterno che opera per suo conto e autorizzato da AerialCom ad effettuare interventi di installazione e riparazione di impianti presso la sede del Cliente;

**"Orario del Assurance Team"**: Orario osservato dai tecnici dell'Assurance Team e indicato nell'Allegato B;

**"SLA"**: Service Level Agreement è l'accordo sui livelli minimi di servizio e delle tempistiche Diagnosi e di Ripristino in caso di guasto bloccante (es: Connessione Assente) e sono definite nell'Allegato B;

**"Servizio Clienti"**: Gestisce tutte le richieste del cliente di tipo commerciale, amministrativo, segnalazioni di problemi tecnici, richieste di Upgrade/Downgrade dei Servizi e Attivazione/Disattivazione dei Servizi Aggiuntivi.

**"Orario Servizio Clienti"**: Orario operativo del Servizio Clienti visibile sul sito [www.airwifi.it](http://www.airwifi.it).

**"Copertura AirWifi"**: Area geografica in cui è possibile accedere ai servizi AirWifi;

**"Speed Test AirWifi"**: il cliente è tenuto ad effettuare test sulla velocità della connessione collegandosi direttamente sulla porta LAN del PoE. AerialCom riconosce solo l'attendibilità dei test effettuati sul proprio server rispondente al web URL <http://speed.airwifi.it> oppure <http://speedtest.airwifi.it> in quanto, una volta che i pacchetti dati sono fuori della rete AerialCom, non è possibile garantire che la velocità di connessione possa essere uguale verso tutte le destinazioni Nazionali e Internazionali;

**"Number Portability"**: Servizio di trasferimento di un numero telefonico da un operatore OLO ad un altro;

**"Codice di Migrazione o Codice Segreto"**: Codice di autorizzazione al servizio di Number Portability. Il codice se non indicato in fattura può essere richiesto all'operatore;

**"Pacchetto VoIP o Plafond"**: Pacchetto traffico VoIP che prevede l'addebito al Cliente di una quota mensile fissa comprensiva di una certa soglia di traffico VoIP verso tutti i numeri Nazionali fissi e mobili. Oltre la soglia sarà fatturato il traffico alle tariffe indicate nel "Listino Tariffe VoIP" in vigore;

**"Pagamento SDD"**: il pagamento a mezzo Sepa Direct Debit prevede l'autorizzazione da parte del cliente all'addebito diretto sul proprio conto corrente delle somme fatturate da AerialCom al Cliente. Il cliente dovrà rilasciare delle coordinate valide per permettere l'allineamento tecnico della disposizione di addebito.

**"Traffico Dati Totale"**: E' il totale del volume di traffico dato dalla somma del download e dell'upload effettuato da una utenza in un mese di riferimento ed espresso in Gigabyte;

**"BMG (Banda Minima Garantita)"**: ovvero MCR (Minimum Cell Rate) è la velocità minima che AerialCom garantisce al cliente. La BMG se non è specificata nella proposta commerciale si intende pari al 5% della banda nominale per i profili di tipo Casa o Home mentre si intende pari al 10% per i profili di tipo Azienda o Business;

**Art. 1 – Diritto di recesso Codice del Consumo:**

Qualora il Cliente sia un consumatore ai sensi del D. Lgs 206/2005 (Codice del Consumo), potrà esercitare il diritto di recesso entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento nelle forme e modalità previste dall'articolo 64 del citato decreto, senza alcun costo, dandone comunicazione a AerialCom, ai recapiti indicati nelle Condizioni Generali all'art.9.1. Il Cliente dovrà confermare il recesso per iscritto, mediante lettera Raccomandata A.R., entro 48 ore dalla suddetta comunicazione. Con il ricevimento da parte di AerialCom S.r.l. della comunicazione di recesso, le parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal contratto (o dalla proposta contrattuale) e il Cliente procederà, fatta salva nell'ipotesi in cui le obbligazioni siano state nel frattempo in tutto o in parte eseguite, e quindi sia già stato eseguito il servizio di installazione dell'Impianto, alla restituzione delle apparecchiature concesse in comodato d'uso gratuito o a noleggio. Qualora il Cliente non restituisca gli apparati in comodato d'uso o a noleggio entro 30 giorni dalla comunicazione del recesso, AerialCom fatturerà al Cliente gli apparati in comodato d'uso non restituiti alle condizioni indicate all'Art.4.9 delle Condizioni Generali.

**Art. 2 – La Richiesta di Abbonamento indica:**

2.1: a) i dati del Cliente; b) la durata di abbonamento e i relativi Costi di Attivazione; c) il Canone/Contributo di Abbonamento dei Servizi scelti; d) la modalità e periodicità di pagamento; e) gli apparati accessori richiesti e i Servizi Aggiuntivi; f) le promozioni eventualmente usufruite dal Cliente; g) il riferimento al Rivenditore o "Referral".

2.2: La proposta contenuta nella Richiesta di Abbonamento s'intende accettata da AerialCom al momento dell'invio della comunicazione al Cliente indicante lo status "in attivazione" dell'Utenza;

2.3: Qualora per motivi tecnici l'attivazione dei Servizi non sia possibile (esempio: mancanza di copertura del servizio) il Cliente trascorso il periodo di attivazione previsto nell'Offerta Commerciale si riterrà libero da ogni obbligazione relativa al presente Contratto.

2.4: L'attivazione del Servizio avverrà, salvo diversa pattuizione fra le parti, contestualmente all'installazione degli Apparati di Consegna.

2.5: L'attivazione dei Servizi comporta l'integrale accettazione delle Condizioni Generali da parte del Cliente. L'attivazione decorre dall'accettazione della scheda di collaudo, o comunque, dal momento in cui il traffico dati generato dal Cliente abbia superato i 10 Megabyte o il traffico VoIP abbia generato uno scatto telefonico.

2.6: I Servizi Aggiuntivi, per i quali sia richiesta l'attivazione da parte del Cliente, avranno durata pari al Servizio AirWifi al quale si aggiungono.

**Art. 3 – Fatturazione e Metodo di Pagamento del Servizio:**

3.1: Nella Prima Fattura sono compresi: a) Per contratto con Canone Mensile: i Costi di Attivazione e l'importo dovuto per i servizi Internet e accessori usufruiti dal giorno dell'attivazione fino alla fine del mese di attivazione del servizio, la mensilità di canoni per il mese in corso, una mensilità anticipata, il deposito cauzionale infruttifero pari ad una

mensilità di canone Internet (che sarà restituito al momento del recesso dal contratto) è altresì specificato che il contributo mensile verrà fatturato in via anticipata.

b) Per contratto con Canone Trimestrale/Semestrale/Annuale/Biennale anticipato sono compresi: i Costi di Attivazione, il Canone Trimestrale/Semestrale/Annuale/Biennale anticipato dei servizi Internet; in questo caso il pagamento della Prima Fattura se con bonifico dovrà avvenire a "Vista fattura", se con pagamento SDD questo sarà addebitato a fine mese.

3.2: Nel caso in cui il Cliente abbia optato per il pagamento dei servizi in soluzione trimestrale, semestrale, annuale o biennale i canoni di noleggio degli Apparat Accessori richiesti, dei Servizi Aggiuntivi, nonché qualunque altro servizio saranno anch'essi fatturati con la stessa periodicità trimestrale, semestrale, annuale o biennale ma senza usufruire di alcuna smentistica, salvo diversi accordi commerciali scritti.

3.2bis: Nel caso in cui il cliente abbia optato per il pagamento dei servizi in soluzione trimestrale, semestrale, annuale o biennale e abbia richiesto il servizio VoIP questo dovrà essere pagato mensilmente con SDD.

3.3.a: Ai sensi della Direttiva 2014/55/UE del 16/04/2014 della legge 205/2017 e della legge 244/2017 AerialCom adotta la Fatturazione Elettronica per tutti i soggetti pubblici e privati (siano questi cittadini o imprese) residenti sul territorio italiano;

3.3.b: Le fatture saranno trasmesse al Sistema di Interscambio (SdI) gestito dall'Agenzia delle Entrate al quale il cliente AerialCom può accedere per mezzo del "Cassetto Fiscale" al fine di poter consultare e scaricare le fatture;

3.3.c: AerialCom, fintanto che la normativa lo richiederà, continuerà ad inviare al cliente in formato PDF a mezzo email una "copia conforme" della Fattura Elettronica" già trasmessa al Sistema di Interscambio; 3.3.d: Il Cliente al fine di ottemperare alla normativa fiscale in tema di Fatturazione Elettronica dovrà comunicare ad AerialCom il proprio "Codice Destinatario" di 7 caratteri se cliente privato (sia cittadino o impresa) ovvero di 6 caratteri se Pubblica Amministrazione. In mancanza DI un Codice Destinatario valido il Cliente dovrà obbligatoriamente fornire un indirizzo email di Posta Elettronica Certificata (PEC);

3.3.e: AerialCom non potrà ritenersi responsabile della mancanza dei suddetti dati dei Clienti qualora il Cliente abbia ommesso di comunicarli.

3.3.f: AerialCom, fintanto che l'Agenzia delle Entrate lo richiederà, invierà al cliente via e-mail all'indirizzo di posta elettronica dallo stesso indicato nella Richiesta di Abbonamento una "copia conforme" in formato PDF delle fatture.

3.3.g: Le fatture emesse da AerialCom si considerano accettate e dunque non contestate, salvo che il Cliente non provveda ad inviare comunicazione a [servizioclienti@airwifi.it](mailto:servizioclienti@airwifi.it) entro 8 giorni dalla scadenza della fattura indicando il numero di fattura e il motivo della contestazione.

AerialCom elaborerà la richiesta nei successivi 15 giorni dal ricevimento della contestazione. Nel frattempo il Cliente è comunque tenuto al pagamento della fattura oggetto della contestazione.

3.4: Il pagamento SDD, comporta un addebito in fattura di un importo pari a vedi Allegato A quale costo spese d'incasso.

3.5: AerialCom si riserva di non procedere con l'attivazione dei servizi in caso di mancanza di rilascio da parte del Cliente delle coordinate Bancarie valide per pagamento SDD oppure potrà disporre la sospensione dei Servizi qualora le coordinate per pagamento SDD indicate dal cliente non risultino corrette o valide per l'attivazione della disposizione di pagamento SDD.

3.6: Il Cliente che ha optato per il pagamento mensile SDD è tenuto al pagamento regolare delle fatture e dovrà pertanto accertarsi con il proprio istituto di credito che non ci siano problemi all'addebito ricorrente delle fatture di AerialCom. AerialCom potrà sospendere i Servizi e richiedere al cliente di variare il metodo di pagamento da mensile SDD a semestrale, annuale o biennale anticipato qualora il cliente abbia più di 2 insoluti SDD, anche non consecutivi, negli ultimi 12 mesi di contratto.

3.7: Il Cliente si impegna a mantenere la stessa modalità di pagamento per tutta la durata contrattuale fatta salva la facoltà del Cliente di richiedere di passare da periodicità mensile a periodicità trimestrale, semestrale, annuale o biennale anticipato in qualunque momento facendone richiesta al Servizio Clienti.

Ogni richiesta di variazione di metodo di pagamento avrà efficacia dopo 30 giorni dalla richiesta e dovrà essere inviata ad AerialCom almeno 45 (quarantacinque) giorni prima della data di emissione della fattura semestrale o annuale o biennale.

Per ogni richiesta di variazione del metodo di pagamento sarà addebitato un Costo Amministrativo Minimo pari a vedi Allegato A.

3.8: AerialCom potrà riaddebitare al cliente lo sconto applicato in fattura per pagamento semestrale, annuale o biennale anticipato qualora il cliente non paghi la fattura entro 5 (cinque) giorni dalla data di scadenza.

3.9: Resta inteso che eventuali sconti o promozioni in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo, salvo diverso accordo tra le parti.

3.10: Per variazioni dell'IVA che vengano attuate nel corso della validità ed efficacia del contratto, il Cliente si obbliga sin d'ora al pagamento del canone o dei ratei mensili dovuti, con l'applicazione dell'IVA in caso di validità.

#### Art. 4 – Apparat di Consegna e Accessori in Comodato e Noleggio, Garanzie e Servizio di Rilascio, riconfigurazione, riconsegna.

4.1: Quando l'opzione di contratto prescelta prevede la fornitura da parte di AerialCom di Apparat Accessori, gli stessi potranno essere concessi in comodato o noleggiati ai prezzi indicati nella sezione "Accessori richiesti a Noleggio e Servizi Aggiuntivi" del modulo di Richiesta Abbonamento.

4.2: Per gli Apparat di Consegna e Accessori concessi a noleggio, il canone di noleggio non comprende il servizio di assistenza *in situ*.

4.3: **Garanzie ed esclusioni:** Per gli Apparat di Consegna e Apparat Accessori concessi in comodato d'uso o noleggio questi sono coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione.

In caso di guasto degli Apparat di Consegna causato da fulminazione o da terzi i costi per il Servizio di Rilascio e la Sostituzione dell'Antenna AirWifi Outdoor saranno a carico del cliente al costo di vedi Allegato A.

Il cavo UTP installato da AerialCom è di proprietà del cliente pertanto in caso di guasto causato da agenti atmosferici o di terzi i costi di sostituzione (metraggio e manodopera) saranno a carico del cliente ai costi indicati nell'Allegato A.

L'Adattatore PoE e l'Alimentatore sono inclusi nel servizio di installazione Standard. Ogni successivo rilascio avrà un costo come meglio indicato nell'Allegato A.

In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà contattare tempestivamente il Servizio Clienti AerialCom, entro 3 (tre) giorni dalla scoperta del

difetto. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente da AerialCom, la quale darà le indicazioni tecniche per provvedere alla riparazione o alla sostituzione del dispositivo difettoso.

4.4: Gli obblighi del Cliente: il Cliente deve prendere in consegna la cosa, custodirla e conservarla con la diligenza del *bonus pater familias*; pagare il corrispettivo convenuto nei termini pattuiti e, restituire la cosa, al termine del contratto, in buono stato di conservazione.

E' severamente vietato il sub noleggio o la cessione a terzi per qualsiasi titolo o ragione. Il Cliente si obbliga a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo gli Apparat di Consegna e Accessori per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. Eventuali temporanei disservizi, per i quali AerialCom ha offerto la sua assistenza tecnica, non esonerano il Cliente dal pagamento degli importi dovuti.

4.5: **Servizio di Riconfigurazione:** Il cliente potrà richiedere ad AerialCom la riconfigurazione di Apparat Accessori ai prezzi indicati nell'Allegato A contattando il Servizio Clienti.

4.6: Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente ad AerialCom restano sempre a carico del Cliente.

4.7: Le apparecchiature e i dispositivi concessi al Cliente sia in comodato d'uso che a noleggio, restano di proprietà di AerialCom. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati per tali inadempimenti.

4.8: AerialCom si riserva la facoltà di cedere al Cliente la proprietà degli Apparat di Consegna e Accessori, previa comunicazione al Cliente che dovrà contenere anche il prezzo dell'Apparato.

È fatto salvo il diritto del Cliente di recedere dal contratto entro 2 (due) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui al precedente comma da far pervenire ad AerialCom a mezzo Pec o Raccomandata A/R.

4.9: Il Cliente in caso di cessazione, naturale scadenza, recesso anticipato, disdetta, risoluzione del contratto, si impegna sin da ora a riconsegnare a suo carico e spese ad AerialCom gli Apparat di Consegna e gli Apparat Accessori entro 30 (trenta) giorni dalla Disattivazione del Servizio all'indirizzo Loc. Belvedere 48/4, Colle di Val d'Elsa a mezzo spedizione con corriere oppure di persona previo appuntamento da prenotare tramite il Servizio Clienti. Nel caso in cui il Cliente non riconsegna gli apparati ad AerialCom entro 30 (trenta) giorni dalla data di disattivazione del servizio verrà applicata una sanzione di addebito fino a un importo così come è previsto nell'Allegato A fatto salvo il risarcimento del maggior danno comprensivo di tutti i costi necessari ad ottenere la restituzione o il recupero degli Apparat di Consegna e Apparat Accessori di proprietà di AerialCom.

4.9bis: **Servizio di Riconsegna:** A seguito della disattivazione dei Servizi il Cliente può richiedere, contattando il Servizio Clienti, che il servizio di Riconsegna Apparat sia espletato da AerialCom pagando anticipatamente il costo indicato nell'Allegato A.

AerialCom non sarà obbligata in alcun caso al ripristino dei locali o siano ad essa addebitabili oneri o spese di qualsiasi tipo conseguenti alla rimozione dell'impianto e degli Apparat di Consegna e Apparat Accessori dalla sede del Cliente.

4.10: Il Cliente che riconsegna gli Apparat di Consegna e Apparat Accessori prima della Data di Disattivazione dei servizi è comunque tenuto al pagamento del servizio fino alla Data di Disattivazione dei Servizi comunicata da AerialCom al Cliente.

4.10bis: Il termine minimo di noleggio degli Apparat Accessori è di 12 (dodici) mesi; in caso di restituzione di Apparat Accessori prima del termine di 12 (dodici) mesi il cliente è tenuto al pagamento di una penale pari al servizio di Rilascio indicato nell'Allegato A.

4.11: In caso di furto o smarrimento delle apparecchiature e dei dispositivi forniti a qualsiasi titolo da AerialCom, il Cliente entro 3 (tre) giorni dall'evento dannoso, dovrà inviare **Fax al Servizio Clienti AerialCom al n. 840 14 21 99**, allegando copia della denuncia sporta dinanzi alle autorità competenti.

AerialCom potrà in questo modo organizzare la riattivazione del servizio nel più breve tempo possibile. Tale adempimento non esonera il Cliente dal pagamento degli importi di ogni apparecchiatura smarrita o rubata, indicati nel listino prezzi in vigore al momento del verificarsi dell'evento dannoso.

#### Art. 5 – Fruizione e Trasferimento del Servizio, Cambio Intestataro, Aggiornamento dei Dati di Contatto e Responsabilità Civili e Penali:

5.1: Il Cliente si impegna a fruire del Servizio Internet tramite l'uso di apparecchi funzionanti, omologati CE, esclusivamente presso l'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento: resta inteso che non è consentita la diffusione e la distribuzione dei Servizi in ambienti e locali pubblici e/o aperti al pubblico, salvo previa autorizzazione scritta di AerialCom.

5.2: **Trasferimento del Servizio:** Il Cliente che volesse usufruire dei Servizi attivati presso un indirizzo di attivazione diverso da quello indicato nella Richiesta di Abbonamento dovrà farne richiesta scritta ad AerialCom a [servizioclienti@airwifi.it](mailto:servizioclienti@airwifi.it). AerialCom entro 10 gg dal ricevimento della richiesta eseguirà la verifica tecnica di fattibilità di trasferimento dei Servizi.

In caso di esito di verifica positivo, AerialCom procederà alla modifica dei dati del Cliente e invierà allo stesso apposito modulo per procedere con il cambio di indirizzo di attivazione, il quale dovrà essere firmato dal cliente e rinviato ad AerialCom per fax al numero **840 14 21 99**.

AerialCom renderà effettivo il cambio di indirizzo di attivazione entro 15 giorni dalla data di ricezione del modulo sopra detto, salvo che il Cliente non impedisca ad AerialCom di rendere effettive le modifiche. Qualunque costo si renda necessario è a carico del cliente. Per ragioni di natura tecnica i Servizi potranno essere inutilizzabili per un periodo massimo di 15 giorni. L'interruzione per tale motivo non autorizza il cliente a chiedere rimborsi. In caso di esito di verifica negativo AerialCom informerà il cliente.

5.3: **Cambio Intestataro o "voltura":** Il Cliente che volesse trasferire l'intestazione dei Servizi ad altro soggetto dovrà farne richiesta ad AerialCom a [servizioclienti@airwifi.it](mailto:servizioclienti@airwifi.it).

AerialCom potrà non accettare la richiesta di variazione di intestataro qualora il Cliente risulti insoluto nei confronti di AerialCom.

AerialCom si riserva il diritto di non accettare la richiesta di variazione di intestataro.

5.4: In caso il Cliente nel corso dell'esecuzione del contratto cambi i propri contatti (telefono fisso, telefono mobile, email), dovrà darne immediata comunicazione ad AerialCom contattando il Servizio Clienti; Il Cliente che non comunica l'aggiornamento non potrà attribuire ad AerialCom nessuna responsabilità per la mancata ricezione di documenti, notifiche e segnalazioni da parte di AerialCom.

5.5: Il Cliente che commetta reati su internet o mediante l'uso di internet, secondo le norme del codice penale, secondo le leggi speciali in materia o ex L. 547 del 23.12.1993, si obbliga, con la sottoscrizione del presente contratto, a rilevare indenne AerialCom da ogni

responsabilità: a tale fine il Cliente si assume l'onere di sostenere tutte le spese sostenute da AerialCom per ripianare eventuali perdite subite o esborsi sostenuti per risarcimenti, penali, investigazioni, liti giudiziarie ed extragiudiziali e per ogni altro pregiudizio economico.

5.6: Il Cliente è responsabile personalmente anche se l'utilizzo del Servizio avviene ad opera di terzi non autorizzati e/o minori che accedono dall'Apparato installato. Per i motivi sopra esposti, il Cliente si impegna a mantenere riservato l'accesso ad internet, le credenziali di autenticazione, la sua chiave WPA e a non violare i router della rete AerialCom ai fini della tutela della privacy degli altri utenti.

#### Art. 6 - Interruzione del Servizio e Disservizi. Responsabilità e Rimborsi.

6.1: L'eventuale interruzione del Servizio potrà verificarsi nel caso si renda necessario effettuare interventi di riparazione, manutenzione, ampliamento o miglioramento alla rete di AerialCom.

AerialCom, 1 (uno) giorno prima dell'interruzione del Servizio, potrà darne comunicazione tramite messaggio Email e/o SMS a tutti gli utenti interessati. Per interruzioni superiori a 5 (cinque) giorni lavorativi consecutivi, AerialCom riconosce al Cliente un rimborso calcolato nella misura e con le modalità indicate al successivo punto 6.5. AerialCom alla luce delle esigenze tecniche riscontrate, avrà la facoltà di sostituire il Servizio o di richiedere il pagamento di una somma "una tantum" per l'aggiornamento tecnico apportato al precedente servizio.

6.2: Il Cliente solleva AerialCom da ogni responsabilità qualora la stessa debba interrompere il servizio senza preavviso per la realizzazione di interventi urgenti e improrogabili di manutenzione/riparazione della rete.

6.3: AerialCom non potrà erogare alcun rimborso per interruzioni e/o sospensioni dei Servizi per cause ad essa non imputabili, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: eventi atmosferici, incendi, calamità naturali, atti e/o omissioni di fornitura di servizi di telecomunicazione o di energia elettrica non direttamente riconducibili ad AerialCom, errata utilizzazione da parte del Cliente o utilizzazione non conforme delle apparecchiature secondo le presenti Condizioni Generali o in base alle Condizioni Particolari del Servizio, malfunzionamento o non conformità degli apparecchi di connessione utilizzati (quando non forniti da AerialCom), manomissione o interventi eseguiti dal Cliente o da soggetti terzi non autorizzati, comportamenti del Cliente contrari a leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica.

6.4: Rimborsi: qualora si verifichi un disservizio e sia impossibile utilizzare i Servizi per un tempo superiore alle SLA contrattualizzate, (salvo che il disservizio sia causato da interferenze, come previsto ex art. 4 Delibera 183/03/CONS), il Cliente potrà chiedere ad AerialCom un rimborso che verrà calcolato in base al numero effettivo di giorni per i quali il Cliente non ha potuto utilizzare il servizio stesso.

L'importo massimo rimborsabile da parte di AerialCom per ogni tipo di contratto è indicato all'Allegato "Indennizzi" della Carta dei Servizi. Il cliente non potrà rivalersi in altro modo su AerialCom per eventuali maggiori danni.

La richiesta di rimborso dovrà essere inviata dal cliente a [servizioclienti@airwifi.it](mailto:servizioclienti@airwifi.it) entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi del disservizio.

6.5: AerialCom non riconoscerà alcun rimborso per sospensioni dei Servizi riconducibili allo status di insolvenza del Cliente.

Inoltre il Cliente che non è in regola con i pagamenti non può vantare nessun diritto nei confronti di AerialCom per ogni forma di richiesta di rimborso.

6.6: AerialCom non riconoscerà alcun rimborso per interruzioni e/o sospensioni dei Servizi nel caso in cui sia assolutamente necessario intervenire presso la sede del Cliente per effettuare le attività di ripristino dei Servizi e il Cliente non permetta l'accesso all'interno dei locali nelle date indicate da AerialCom. In tal caso AerialCom rimarrà in attesa di ulteriori comunicazioni da parte del Cliente circa le sue disponibilità a far intervenire i tecnici AerialCom. Il Cliente si impegna nel frattempo a pagare regolarmente le fatture dei Servizi AerialCom.

6.7: ai sensi dell'art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che "i servizi vengono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze e che pertanto, non può essere offerta garanzia sulla qualità del servizio". Per quanto sopra esposto AerialCom non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti sia da interferenze elettromagnetiche che non dipendono dalla stessa AerialCom, sia derivanti dalla perdita di visibilità dell'Antenna BTS AirWifi a causa di nuove costruzioni, quali edifici, strutture pubbliche e/o private o presenza di vegetazione (piante, alberi e cespugli) tra l'Antenna BTS AirWifi e l'Antenna AirWifi Outdoor.

6.8: Qualora le cause di indisponibilità permanente del Servizio non siano da imputare al Cliente, il contratto potrà essere risolto con invio di comunicazione **Fax al Servizio Clienti AerialCom al n. 840 14 21 99** indicando nell'oggetto della comunicazione: "incolpevole indisponibilità permanente del servizio" indicando nel testo della comunicazione le ragioni del disservizio. Qualora AerialCom riscontri l'effettiva incolpevolezza del Cliente non avrà diritto al pagamento del canone o del contributo mensile, ma avrà diritto alla corresponsione di un importo forfettario a carico del Cliente vedi Allegato A, comprensivo dei costi di disattivazione del contratto. Le relative apparecchiature dovranno ritornare nella completa disponibilità di AerialCom entro e non oltre 30 giorni dall'avvenuta comunicazione effettuata via fax con le modalità sopra indicate.

6.9: AerialCom con la sottoscrizione del contratto assume un'obbligazione di mezzi e non di risultato e dunque non può essere ritenuta responsabile per il cattivo funzionamento dei Servizi, quando il funzionamento dello stesso sia condizionato dal fatto del terzo fornitore, dai tempi delle procedure di attivazione, dalla collaborazione con altre infrastrutture (nazionali ed internazionali). Si precisa che in tale ultima ipotesi le eventuali controversie sono regolate dalle norme dettate dai gestori dei medesimi servizi e dalle legislazioni vigenti nei Paesi che li ospitano.

6.10: Il cliente che ritiene di far affidamento esclusivamente sui Servizi AerialCom per attività personali e lavorative il cui mancato funzionamento di uno dei Servizi possa comportare danni personali o perdite economiche ha la possibilità di richiedere ad AerialCom l'attivazione di servizi di backup quali connessioni alternative anche mediante tecnologie alternative quali ad esempio xDSL, 3G o 4G/LTE, FTTH, Satellitare, laddove disponibili.

6.11: In caso di modifiche legislative, regolamentari, esigenze organizzative, amministrative, tecniche, variazioni dei contenuti offerti, modifica o ammodernamento delle soluzioni tecniche di prestazione dei servizi, in presenza di eventi, di carattere particolare o generale, in occasione di sviluppi tecnologici e informatici, o in presenza di altri eventi rilevanti AerialCom potrà aggiornare i corrispettivi e variare le presenti Condizioni Generali di contratto previa comunicazione al Cliente anche con l'ausilio di campagne informative.

#### Art. 7 - Ritardato pagamento, Sospensione dei Servizi/Contratto, Messa in Mora, Modalità di Riattivazione dei Servizi/Contratto.

7.1: Il Cliente che non provvede ai pagamenti secondo le modalità indicate nel Contratto di Fornitura, riconosce con la sottoscrizione dello stesso il diritto di AerialCom di procedere alla sospensione dei Servizi offerti ovvero alla risoluzione del Contratto.

La modalità di sospensione dei Servizi è come segue:

a) AerialCom comunicherà al cliente a mezzo SMS/Email l'insoluto (se SDD) o il ritardo nel pagamento (se Bonifico) e il Cliente avrà **7 (sette) giorni**, e non oltre, di tempo dalla comunicazione per effettuare il saldo dell'insoluto. Nella successiva fattura il Cliente troverà addebitate spese di insoluto come previsto all'Art.7.2.

b) Se il cliente non effettua il pagamento nel termine di tolleranza di cui al punto a), i Servizi saranno sospesi. Per la riattivazione dei Servizi il Cliente dovrà pagare tutte le fatture insolute. Nella successiva fattura troverà addebitate le spese di insoluto come previsto all'Art.7.2 e anche Costi Amministrativi di Riattivazione dei Servizi pari a vedi Allegato A;

c) Al termine del mese di riferimento e in mancanza del saldo delle fatture il Cliente sarà automaticamente messo in mora e dovrà pagare Penali per Morosità pari a 90 Euro + IVA. Con la messa in mora il contratto di interenderà risolto anche in presenza di una sola fattura da pagare.

Per la Riattivazione del Contratto e dei Servizi il Cliente dovrà pagare entro 30 giorni dalla messa in mora:

- tutte le fatture insolute,
- spese di insoluto come previsto all'Art.7.2, vedi Allegato A,
- Penali per Morosità pari a 90 Euro + IVA,
- Costi Amministrativi di Riattivazione dei Servizi pari a vedi Allegato A,
- Costi Amministrativi di Riattivazione del Contratto pari a vedi Allegato A.

Il Cliente dovrà a suo carico e spese restituire ad AerialCom entro 30 giorni dalla comunicazione di messa in mora tutti gli apparati concessi in comodato d'uso al fine di evitare l'addebito per la Mancata Restituzione degli apparati così come previsto all'allegato A.

La restituzione degli apparati non esonera il Cliente dall'obbligo di pagamento di tutte le fatture ancora da pagare oltre che alle Penali per Morosità.

AerialCom si riserva l'iniziativa di ogni azione giudiziale o extragiudiziale per ottenere il risarcimento di tutti i danni subiti a causa della condotta del Cliente.

7.2: In caso di insoluto su SDD (Sepa Direct Debit) verranno addebitate al Cliente le spese relative e gli oneri di gestione pari a vedi Allegato A.

#### Art. 8 - Upgrade o Downgrade del Servizio, Cambio Listino, Adeguamento Impianto, Attivazione o Disattivazione di Servizi Aggiuntivi:

8.1: Il Cliente può richiedere contattando il Servizio Clienti, l'Upgrade o Downgrade del Servizio AirWifi rispetto a quello sottoscritto con la Richiesta di Abbonamento.

8.2: Il Cliente può richiedere l'Upgrade ovvero il Downgrade del Servizio solo se il Listino di Riferimento del Servizio da lui sottoscritto è ancora in vigore.

8.3: Se il Listino di Riferimento non è più in vigore, il Cliente potrà richiedere un aggiornamento dell'Offerta di riferimento richiedendo un Cambio Listino.

8.4: Il Cambio Listino può essere richiesto contattando il Servizio Clienti.

8.5: La richiesta di Upgrade in seguito ad un Cambio di Listino può prevedere la necessità di un adeguamento tecnico dell'impianto il quale può comportare un costo di intervento tecnico a carico del Cliente.

8.6: In caso di non fattibilità tecnica, AerialCom potrà respingere la richiesta di Cambio Listino, giustificandone il motivo.

8.7: La non fattibilità tecnica di cui al precedente punto 8.6 non dà diritto al Cliente di recedere dal contratto per giustificato motivo.

8.8: Il Cliente ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento l'Attivazione/Disattivazione Servizi Aggiuntivi contattando il Servizio Clienti;

Il Cliente che vorrà procedere alla Attivazione dei Servizi Aggiuntivi nei 6 mesi antecedenti alla scadenza naturale del contratto, dovrà sostenere i costi di attivazione per ciascun Servizio richiesto per un importo pari a vedi Allegato A.

#### Art. 9 - Durata del Contratto, Disdetta e Recesso anticipato

9.1: La durata del contratto è a tempo indeterminato salvo le ipotesi di recesso da far pervenire ad AerialCom con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo inviando Raccomandata A/R all'indirizzo: AerialCom Srl Unipersonale, Viale Italia snc, Ponsacco (PI) oppure via PEC all'indirizzo [info@pec.aerialcom.it](mailto:info@pec.aerialcom.it).

9.2: Restano salvi eventuali vincoli contrattuali di durata minima previsti dalle Offerte Promozionali di AerialCom ed espressamente sottoscritti dal Cliente.

9.3: Il cliente prende atto ed accetta l'attivazione dell'Offerta Base e dell'eventuale Offerta Promozionale (in presenza di Sconti e/o di Promozioni concesse da AerialCom).

9.4: L'Offerta Promozionale si rinnova automaticamente per uguale durata se non perviene dal cliente richiesta di disdetta o recesso dalla Promo ovvero richiesta di recesso dal contratto nelle modalità previste dal precedente Art.9.1.

9.5: La fruizione di Sconti o di Promozioni sugli importi dovuti a titolo di Canone di Abbonamento o di Attivazione/Installazione è subordinata al permanere del Contratto per la durata complessiva dell'Offerta Promozionale, sia essa annuale, biennale o come diversamente indicato nell'Offerta accettata dal Cliente, fatta salva per quest'ultimo la possibilità di recedere prima di tale scadenza, facendo pervenire a AerialCom disdetta con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo a mezzo Raccomandata A/R all'indirizzo: AerialCom Srl Unipersonale, Viale Italia snc, Ponsacco (PI) oppure via PEC all'indirizzo [info@pec.aerialcom.it](mailto:info@pec.aerialcom.it).

Nel caso del suddetto recesso anticipato AerialCom avrà diritto di richiedere al Cliente una somma pari agli importi degli sconti e/o delle promozioni di cui ha beneficiato calcolato in proporzione al valore residuo del contratto (Delibera 487/18/CONS).

9.6: Nel caso in cui il cliente richieda il recesso anticipato dal contratto questa avrà efficacia a 30 giorni successivi dalla data di comunicazione del recesso avvenuto così come indicato al precedente art.9.4.

9.7: Nel caso in cui il cliente richieda la disdetta o il recesso anticipato dal contratto dovrà inoltre allegare alla predetta comunicazione la ricevuta del pagamento di tutte le fatture eventualmente ancora da saldare, oltre al pagamento anticipato delle spese per la Disattivazione del Contratto (vedi Allegato A). Inoltre se ha optato per il Servizio di Riconsegna apparati dovrà pagare per il servizio richiesto anche la somma di vedi Allegato A. Il pagamento può essere effettuato alle seguenti coordinate bancarie **IBAN: IT 04 Q 08673 71860 006002061010** intestato ad AerialCom Srl Unipersonale.

In mancanza del pagamento di quanto suddetto AerialCom respingerà la richiesta di recesso o disdetta inviando comunicazione al Cliente.

#### Art. 10 - Cessione del Contratto e cessione del credito

10.1: A condizione che la tutela dei diritti del Cliente non risulti diminuita, AerialCom è autorizzata a cedere a terzi il Contratto, senza necessità di ulteriore accettazione da parte del Cliente, accettazione che si intende qui già espressa e confermata.

10.2: Il Cliente non può, salva preventiva autorizzazione scritta da AerialCom, cedere a terzi il Contratto o i diritti e/o le obbligazioni dallo stesso derivanti.

10.3: AerialCom si riserva di cedere a terzi il credito vantato nei confronti del Cliente, anche senza il consenso del debitore, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1260 cc.

#### Art. 11 – Tecnologia AirWifi e Cambio di Tecnologia

11.1: AirWifi è un servizio di accesso ad internet da postazione fissa denominato anche FWA (*Fixed Wireless Access*). Il servizio viene erogato mediante l'installazione di un client denominato Antenna AirWifi Outdoor (o CPE) che si collega mediante onde radio ad una Base Station (o BTS). Le varie Base Station che compongono la rete AirWifi sono interconnesse via radio e fibra, pertanto la tecnologia AirWifi è definibile ai sensi della delibera AGCOM n.292/18/CONS come "fibra mista radio" ovvero con simbolo arancione indicante le lettere "FR".

11.2: Il Cliente potrà richiedere, ove possibile dal punto di vista tecnico e previo pagamento di un importo previsto a listino, il cambiamento di tecnologia di trasmissione dei Servizi. L'importo richiesto da AerialCom è quotato di volta in volta per ogni richiesta di cambio tecnologia sarà addebitato al Cliente sulla prima fattura disponibile dopo la richiesta.

11.3: Qualora nell'ubicazione dell'impianto AerialCom presso il cliente si rendesse disponibile la copertura per un collegamento con tecnologia xDSL, SHDSL, FTTx, Fibra, il Cliente avrà la facoltà di modificare gratuitamente (ad eccezione dei reali Costi di Attivazione e di Installazione) il tipo di fornitura quindi decidere di passare a suddetti collegamenti sempre forniti da AerialCom in qualità di wholesaler di operatori di tali tipologie di rete.

11.4: Con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali il cliente dichiara fin da ora la volontà di proseguire il rapporto di fornitura del Servizio con AerialCom anche per le suddette tipologie di connessione di cui al precedente punto 11.3.

#### Art.12 – Reclami, Tentativo di conciliazione e Foro Competente

12.1: Il Cliente potrà inviare un Reclamo a mezzo FAX al numero 840 14 21 99 o per email all'indirizzo reclami@airwifi.it. Nel caso di inoltro di un reclamo, AerialCom si impegna a valutare la fondatezza dello stesso e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione per iscritto entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento; qualora la problematica non permetta un'agevole soluzione le parti si obbligano sin d'ora a promuovere un tentativo di conciliazione, secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Per ulteriori informazioni si rimanda alla Carta dei Servizi.

12.2: Il presente Accordo è disciplinato dalla Legge Italiana;

12.3: Qualsiasi controversia derivante dal Contratto, incluse, in via meramente esplicativa, quelle derivanti dall'interpretazione e/o esecuzione del Contratto, sarà di competenza esclusiva del Foro di Pisa.

#### Art. 13 – Servizi Amministrativi

13.1 Il Cliente potrà richiedere in ogni momento ad AerialCom copia di tutti i Contratti di Fornitura inviando una richiesta a [servizioclienti@airwifi.it](mailto:servizioclienti@airwifi.it) indicando il formato con il quale desidera ottenere la copia: cartaceo o PDF.

A seguito del ricevimento della richiesta di copia di tutti i Contratti di Fornitura AerialCom procederà entro 72 ore a raccogliere i documenti in Archivio e a produrre le copie richieste nel formato richiesto.

Il Cliente accetta che per ogni Contratto di Fornitura copiato sarà addebitato € 20,00= (venti/00) + IVA se il formato richiesto è PDF ovvero € 30,00= (trenta/00) + IVA se il formato richiesto è cartaceo.

AerialCom contatterà il Cliente via SMS o email quando le copie saranno pronte per il ritiro. Il Cliente dovrà disporre il ritiro delle copie presso gli uffici AerialCom in orario di ufficio. Qualora il cliente non ritiri le copie entro 20 (venti) giorni dalla richiesta AerialCom addebiterà in fattura le spese di produzione dei documenti come suddetto e distruggerà le copie.

Il Cliente che richiede l'invio a mezzo Posta Prioritaria delle copie cartacee sarà tenuto al pagamento anticipato dei costi di produzione dei documenti oltre che ad un contributo di € 10,00= (dieci/00) + IVA per le spese di gestione della spedizione.

#### Art. 14 Installazione Standard Impianto:

14.1: Nell'Installazione Standard l'Antenna AirWifi Outdoor dovrà essere installata a tetto o a parete o sul balcone di proprietà fissata su una staffa già presente o dove ritenuto idoneo dal Tecnico Installatore e connessa ad un cavo UTP con plug RJ45.

14.2: Il Servizio di Installazione Standard comprende la manodopera del Tecnico Installatore fino a 120 (centoventi) minuti e il Cablaggio fino a 20 (venti) metri. La manodopera extra, il cavo extra e ogni altro materiale extra (es.: staffe, zanche, pali, ecc...) installato dal Tecnico Installatore per la realizzazione dell'Impianto restano a carico del Cliente il quale dovrà pagarli direttamente al Tecnico Installatore ovvero addebitati nella Prima Fattura.

14.3: Il collaudo del servizio è da considerarsi positivo quando dal terminale del Tecnico Installatore connesso alla porta RJ45 del PoE è possibile accedere alla rete internet, il Servizio si considererà pertanto attivato da quella data.

14.4: AerialCom non risponde dei problemi hardware e/o software dei terminali dei Clienti e pertanto la data di attivazione non potrà essere prorogata per tali cause.

14.5: Tutte le attività non descritte sopra ma compiute dal Tecnico Installatore sono a carico del Cliente e pagabili direttamente al Tecnico Installatore il quale emetterà propria fattura.

#### Art. 15 - Esecuzione dei Servizi di Installazione e Limitazioni di Responsabilità.

15.1: AerialCom o il Tecnico Installatore provvederanno a contattare telefonicamente il Cliente al fine di concordare il giorno e l'ora per procedere all'installazione o all'esecuzione dei Servizi richiesti dal Cliente. Una volta eseguite tutte le attività richieste dal Cliente, il Tecnico Installatore richiederà al Cliente stesso di apporre la propria firma sul "Rapporto di Intervento"/"Scheda di Collaudo", nel quale verranno riportate in dettaglio tutte le attività eseguite.

15.2: E' onere del Cliente verificare se l'Installazione ed il mantenimento dell'Impianto siano soggetti al preventivo rilascio di permessi e/o di autorizzazioni. E' altresì onere del Cliente verificare che la collocazione dell'Impianto prescelto sia compatibile con quanto stabilito da leggi e/o da provvedimenti amministrativi vigenti a livello nazionale e/o locale. In caso sia necessario un permesso e/o autorizzazione sarà cura del Cliente richiederla ed ottenerla. Nel caso in cui il Cliente richieda comunque ad AerialCom l'Installazione dell'Impianto prima di aver verificato personalmente la necessità di richiedere i permessi e/o le autorizzazioni di cui sopra, con la sottoscrizione delle presenti condizioni generali di installazione e di assistenza solleva AerialCom da ogni responsabilità.

Qualora, ad esclusione dei casi di mancanza di copertura, in seguito all'invio del Tecnico Installatore presso la sede del Cliente non sia possibile completare o dar luogo alla attività di Installazione richiesta per impedimento non dipendente da volontà del Tecnico o di AerialCom il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento del Diritto di Chiamata (vedi Allegato A).

15.4: Il Cliente esonererà AerialCom da ogni responsabilità per danni che dovessero derivare a persone e cose per fatto doloso o colposo dell'Installatore incaricato da AerialCom alla Installazione dell'Impianto.

Il Cliente dovrà prontamente denunciare l'accaduto ad AerialCom entro 2 giorni a mezzo Fax, PEC o Raccomandata A/R.

#### Art. 16 – Banda Minima Garantita (oppure BMG, oppure MCR) e Limitazioni sul Servizio.

16.1: Il Cliente nella propria richiesta di abbonamento potrà richiedere ad AerialCom, se previsto da listino, la fornitura di maggiore BMG, al fine di assicurarsi un servizio più sicuro ed efficiente che offra maggiori garanzie anche nei casi in cui la regolare connessione potrebbe essere resa difficile a causa di particolare intensità del traffico.

16.2: **Limitazioni sul Servizio:** AerialCom offre servizi a banda condivisa (o "shared"), pertanto l'utilizzo improprio da parte di un Cliente può compromettere il godimento e la fruizione da parte di altri utenti. Ad esclusione dei Servizi a Traffico Limitato, AerialCom considererà superata la soglia di "Abuso del Servizio" qualora il Traffico Dati osservato nel mese precedente al mese corrente sia superiore al prodotto del suo BMG contrattuale (espresso in Kilobit per secondo) moltiplicato per il coefficiente di 0,25 Gigabyte (ad esempio un cliente con un BMG contrattuale di 500 Kbps avrà superato la soglia di "Abuso del servizio" qualora il suo Traffico Dati Totale nel mese precedente abbia superato i 125 Gigabyte); non saranno inviate segnalazioni di Abuso a clienti che abbiano effettuato meno di 100 Gigabyte di Traffico Dati Totale nel mese di riferimento.

16.3: Qualora il cliente superi la soglia di "Abuso del servizio" AerialCom potrà segnalare al cliente tramite invio di PEC o mail o vie brevi l'anomalo utilizzo del servizio. Decorso inutilmente il termine di 72 ore dalla segnalazione e senza alcun ravvedimento da parte del Cliente, AerialCom si riserva il diritto di recedere dal contratto di fornitura entro 30 giorni dalla segnalazione, senza diritto al rimborso per il cliente delle spese sostenute per l'Installazione e/o Attivazione".

Resta inteso che la riconsegna degli Apparat di Consegna rimane a carico del Cliente così come previsto all'art.4.9bis.

#### Art. 17 - Servizio Clienti e SLA.

17.1: Il Cliente può inviare le sue richieste di informazioni o richieste di assistenza contattando il Servizio Clienti.

17.2: Il Servizio Clienti può essere contattato nei seguenti modi:

a) **apertura di un nuovo ticket** tramite la sezione Supporto del sito internet [www.airwifi.it](http://www.airwifi.it);  
b) invio di un **SMS al numero +39 366 586 05 80** scrivendo nel corpo del messaggio "airwifi" seguito dal nome del Cliente, la descrizione del disservizio e un numero di telefono su cui essere ricontattato, ad esempio "airwifi Mario Rossi connessione assente 334 85 84 203";

c) Inviando una **email a [servizioclienti@airwifi.it](mailto:servizioclienti@airwifi.it)**;

d) Inviando un **Fax al numero 840 14 21 99** indicando Nome del Cliente, descrizione della richiesta e un numero di telefono su cui essere ricontattato;

e) In Orario del Servizio Clienti telefonando al **n. 848 00 10 91** e seguendo le istruzioni dell'operatore;

17.3: Il Cliente accetta che AerialCom potrà elaborare la segnalazione nel rispetto delle SLA solo nell'Orario dell'Assurance Team.

17.3bis: Il Cliente accetta che AerialCom potrà contattare il Cliente solo tramite i recapiti da esso forniti.

17.4: La segnalazione di un problema da parte del Cliente tramite i canali sopra elencati ha il solo scopo di consentire ad AerialCom di apprendere del presunto disservizio ed eseguire una verifica preliminare al fine di verificare la fondatezza della segnalazione e quindi lo status dei Servizi; tale segnalazione non comporta pertanto alcun obbligo per AerialCom ad intervenire fisicamente presso l'indirizzo di attivazione del Cliente.

17.5: AerialCom prevede diversi livelli di SLA, ognuna delle quali garantisce una diversa rapidità di intervento in caso di problemi sul servizio, vedi Allegato B;

17.5bis: AerialCom si impegna a prendere in gestione la segnalazione inviata ai canali descritti al precedente articolo 17.2 entro le tempistiche indicate nell'allegato B solo nel caso in cui le cause del disservizio siano riconducibili a responsabilità di AerialCom.

17.5ter: Sono escluse dalle SLA i disservizi o ritardi causati dalle tempistiche operative di terzi fornitori di servizi quali: energia elettrica, servizi di telecomunicazioni, trasportatori/corrieri. Sono inoltre esclusi i disservizi causati da eventi atmosferici (es: fulminazioni, terremoti, allagamenti, neve, ecc...) per i quali l'Assurance Team avrà ulteriori 40 ore lavorative di tempo per il ripristino.

17.6: Qualora il Cliente apra una segnalazione per *connessione assente* il Cliente oltre a segnalare il problema si impegna a collaborare con l'Assurance Team e ad effettuare i test richiesti dai tecnici AerialCom per diagnosticare le cause del problema; se il Cliente non è disponibile le SLA contrattuali saranno sospese in attesa di comunicazione da parte del Cliente circa giorno e ora in cui si potrà procedere anche per un eventuale intervento in situ compatibile con l'Orario dell'Assurance Team.

17.6bis: In assenza di comunicazioni da parte del cliente nelle 72 ore successive all'invio della segnalazione, AerialCom si riserva di chiudere la segnalazione per "mancato feedback da parte del cliente".

17.7: Gli interventi *in situ* sono sempre a carico del cliente salvo diverso accordo fra le parti.

17.8: Il Cliente s'impegna fin d'ora, previo appuntamento (concordato dal Cliente con AerialCom), a permettere ai tecnici inviati da AerialCom, l'accesso ai locali ove si trovano installate l'Antenna AirWifi Outdoor e altri Apparat di Consegna dei Servizi. AerialCom, qualora il Cliente rifiuti l'intervento e non consenta l'accesso ai tecnici, potrà sospendere il Servizio, previo congruo avviso.

17.9: Il Cliente prende atto e accetta che AerialCom può aggiornare in modalità remota il

software presente negli ApparatI di Consegna e procedere alla modifica della Antenna BTS AirWifi di riferimento; in tal caso qualora il Cliente non risultasse più sotto la Copertura AirWifi avrà diritto a recedere dal Contratto senza sostenere alcun costo per la disattivazione dell'utenza e disinstallazione dell'impianto e degli ApparatI di Consegna.

**Art. 18 - Tacito Consenso, Modifiche Unilaterali delle presenti Condizioni Generali**

18.1: AerialCom si riserva la facoltà di modificare le Condizioni Generali di contratto. Le comunicazioni relative saranno validamente effettuate dalla Società mediante lettera semplice all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente, oppure mediante avviso esposto nei locali aperti al pubblico della Società ed entreranno in vigore con la decorrenza indicata in tale comunicazione o avviso.

**CONDIZIONI PARTICOLARI DEI SERVIZI VOIP**
**1. Descrizione del Servizio AirVoIP**

1.1: Il servizio AirVoIP consente al Cliente con accesso ad Internet di AerialCom, di effettuare e ricevere chiamate telefoniche attraverso la realizzazione di una linea telefonica virtuale in tecnologia VoIP. Il Servizio AirVoIP non è attivabile su una linea AirWifi a Traffico Limitato.

Per tale motivo il servizio non si configura necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come una applicazione a valore aggiunto erogabile su un accesso ad Internet a banda larga. In questo senso è evidente che le funzionalità del servizio non verranno garantite in caso di congestione della rete Internet o di scarsi livelli di qualità del servizio (quali ad es. banda garantita, latenza, ecc.).

1.2: AerialCom offre i propri servizi VoIP utilizzando collegamenti commutati e dedicati della rete pubblica, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di concorrenza nei mercati dei servizi di telecomunicazioni. Nell'erogazione del servizio integrato voce/dati e voce in CPS, AerialCom si serve dell'infrastruttura tecnologica e dell'apposita licenza individuale operatore di vari OLO o della propria rete wireless.

1.3: AerialCom si riserva di non attivare o di sospendere il servizio VoIP al Cliente qualora i parametri di connessione del cliente non siano soddisfacenti a garantire il corretto funzionamento del servizio.

**2. Condizioni per l'utilizzo**

2.1: Il servizio VoIP non è attivabile su profili internet a Traffico Limitato.

2.2: Per usufruire del servizio AirVoIP il Cliente dovrà essere dotato di un terminale SIP detto "ATA VoIP" fornito da AerialCom in comodato d'uso. Il Cliente deve disporre di un telefono analogico e collegarlo porta RJ11 del suddetto ATA VoIP.

2.3: AerialCom sarà solo responsabile del funzionamento dell'ATA VoIP escludendo qualsiasi altro apparato telefonico analogico di proprietà del Cliente.

**3. Numerazioni Geografiche**

3.1: La numerazione geografica potrà essere assegnata da AerialCom all'utente finale in accordo al piano regolatore telefonico Nazionale.

**4. Tariffe applicate per le chiamate**

4.1: Quale corrispettivo dei Servizi erogati, il Cliente corrisponderà a AerialCom le tariffe indicate nella Richiesta di Abbonamento e/o negli allegati. La tariffa economica potrà essere determinata in ogni caso dalla somma delle seguenti voci:

- Canone per l'erogazione del servizio VoIP
- Eventuali corrispettivi per prestazioni tecniche e canoni accessori
- Corrispettivo a consumo e/o plafond laddove previsto
- Eccedenze di consumo in presenza di pacchetti "Plafond";

4.2: Prezzo al minuto al netto dell'IVA, alle tariffe riportate nel documento reperibile sul sito [www.airwifi.it](http://www.airwifi.it) e da considerarsi come allegato al presente contratto. Costo delle chiamate originate dalla rete telefonica tradizionale verso utenti: il prezzo è definito dai vari gestori telefonici ed è pari a quello comunemente applicato per le chiamate verso identificativi geografici.

4.3: AerialCom si riserva il diritto di variare in qualunque momento l'importo degli eventuali canoni e tariffe a consumo se in diminuzione e quindi a favore del Cliente. Le variazioni in aumento verranno comunicate al Cliente mediante messaggio email al suo indirizzo di posta elettronica indicato nel contratto; in tal caso il Cliente potrà recedere dal contratto, nei termini di cui al punto 9.1 delle Condizioni Generali, inviando lettera raccomandata A.R. a AerialCom nel termine di 10 giorni dal ricevimento della comunicazione di variazione.

**5. Fatturazione Traffico Telefonico**

5.1: Il traffico telefonico sarà fatturato mensilmente a consuntivo dei mesi o del mese precedente.

**CONDIZIONI PARTICOLARI DEI SERVIZI AIRFAX**
**1. Descrizione del Servizio AirFax**

AerialCom fornisce il servizio di faxing elettronico denominato AirFAX. Il servizio prevede la ricezione e/o la trasmissione di fax attraverso la piattaforma FaxFacile. Il Cliente potrà inviare e/o ricevere fax attraverso l'utilizzo di una propria area riservata Internet pubblicata all'indirizzo [www.faxfacile.net](http://www.faxfacile.net), a cui accederà mediante credenziali riservate (username e password).

L'invio dei fax prevede l'upload in formato PDF del documento da trasmettere attraverso l'area riservata del Cliente. I fax ricevuti saranno depositati in formato PDF all'interno dell'area riservata del Cliente, inoltre, una loro copia sarà inviata anche per posta elettronica a (fino) cinque indirizzi che il Cliente potrà liberamente inserire / amministrare attraverso la propria area riservata. Nell'area riservata del Cliente sarà mantenuta copia dei fax ricevuti e inviati.

Il sistema prevede inoltre un completo sistema di reportistica circa lo stato dei fax:

- fax inviato con successo
- fax inviato con errore
- fax ricevuto con successo
- fax ricevuto con errore

Tariffe applicate per le chiamate

Prezzo al minuto tariffato al secondo e al netto dell'IVA, alle tariffe riportate nell'Offerta consultabile all'indirizzo: [www.airwifi.it](http://www.airwifi.it) e da considerarsi come allegato al presente contratto.

**2. Costo delle chiamate originate dalla rete telefonica tradizionale verso utenti AirFAX**

Il prezzo è definito dai vari gestori telefonici ed è pari a quello comunemente applicato per le chiamate verso identificativi geografici.

**3. Condizioni per l'utilizzo**

Per usufruire del servizio AirFAX il Cliente dovrà essere dotato di un accesso ad internet di banda adeguata. Per l'attivazione del servizio il Cliente riceverà quanto segue:

- user e password di accesso al servizio ([www.faxfacile.net](http://www.faxfacile.net))
- user e password per l'accesso all'area riservata per monitorare le statistiche del traffico telefonico effettuato
- numero/i telefonico/i AirFAX

5.2: I termini e le condizioni relativi alla fatturazione e al pagamento dei corrispettivi sono indicati all'art. 3 delle presenti Condizioni Generali.

Il servizio VoIP è attivabile solo se il Cliente rilascia autorizzazione valida di addebito SDD. AerialCom si riserva di sospendere il servizio VoIP senza preavviso qualora la disposizione di addebito SDD non vada a buon fine o in presenza di insoluti.

**6. Limitazioni sul Servizio VoIP in caso di traffico anomalo**

6.1: In caso di volume di traffico telefonico anomalo, rispetto alla media, il Cliente si impegna a versare, su richiesta scritta o verbale di AerialCom, un deposito cauzionale infruttifero. Tale deposito sarà commisurato al valore del traffico realizzato dal Cliente nel mese precedente o al periodo in cui si è osservato l'incremento anomalo. Il deposito cauzionale infruttifero verrà restituito da AerialCom entro 60 giorni dalla cessazione del contratto al netto di eventuali partite contabili aperte, pertanto AerialCom si riserva il diritto di rivalsa sulla somma del deposito cauzionale versata dal Cliente.

6.2: In particolare qualora il cliente abbia richiesto l'attivazione di un pacchetto VoIP "Plafond" e il costo del traffico generato dal cliente superi del 50% il canone mensile del pacchetto AerialCom applicherà al cliente la tariffazione a consumo e disattiverà il pacchetto "Plafond".

**7. Numerazioni raggiungibili dal Cliente**

7.1: L'accesso diretto alla rete telefonica viene configurato di default con il blocco chiamate ai servizi Premium (144, 166, 89X), le numerazioni 70X e le chiamate internazionali.

7.2: Sono consentite le chiamate uscenti da rete fissa, verso numerazioni fisse e mobili, nazionali, verso tutti i Numeri Verdi e ad addebito ripartito, verso i 199 Telecom Italia e di altri Operatori ove raggiungibili e verso i Servizi customer care di Telecom Italia (191) e degli Operatori Mobili Nazionali e il Servizio 1254.

**8. Raccomandazioni e Limitazioni della tecnologia VoIP**

8.1: AerialCom suggerisce il mantenimento in esercizio di un numero adeguato di linee telefoniche PSTN da destinarsi ai servizi FAX, Modem e POS del Cliente oltre che a garantire l'accesso alle numerazioni non geografiche non supportate da AirVoIP. Tali linee avranno inoltre la funzione di back-up in condizioni di interruzioni del circuito a Banda Larga del Cliente. Inoltre:

- i FAX vengono supportati alla velocità massima di 9600 kbp/s sia in trasmissione che in ricezione e non sono garantiti; - i POS per carte di credito e bancomat vengono supportati su linee analogiche verso numeri geografici e numeri non geografici, a seconda del gestore di appartenenza e previo test in fase di installazione degli apparati e non sono garantiti; - le connessioni via modem sono supportate su linee analogiche alla velocità massima di 28800 kbp/s e non sono garantite; - le chiamate ISDN dati 64Kbps NON sono supportate.

- le apparecchiature decadiche non sono supportate. Attenzione: la normativa in vigore NON permette il servizio di portabilità (SPP) al di fuori del distretto di appartenenza della numerazione da portare. AerialCom garantisce il Servizio in condizioni normali di funzionamento. In caso di mancanza di energia elettrica il Servizio non sarà disponibile anche per i numeri di emergenza. Sarà responsabilità del Cliente garantire la continuità dell'erogazione di energia elettrica ai propri apparati con gruppo di continuità.

**9. Elenchi Telefonici Pubblici**

9.1: Se il Cliente richiede l'attivazione di un nuovo numero deve richiedere ad AirWifi e riconsegnare il "Modulo Iscrizione Elenchi Telefonici Pubblici" altrimenti i Suoi dati non saranno inseriti.

9.2: Se il Cliente ha cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero telefonico (c.d. Number Portability) e non richiede ad AirWifi e non riconsegna il "Modulo Iscrizione Elenchi Telefonici Pubblici", saranno mantenute le scelte dal Cliente effettuato con il precedente operatore.

9.3: Il Cliente può in qualsiasi momento richiedere gratuitamente la variazione delle informazioni presenti nell'Elenco Telefonico Pubblico inviando a [servizioclienti@airwifi.it](mailto:servizioclienti@airwifi.it) il "Modulo Iscrizione Elenchi Telefonici Pubblici".

**4. Numerazioni Geografiche**

La numerazione geografica potrà essere assegnata da AerialCom all'utente finale in accordo al piano regolatore telefonico nazionale.

**5. Numerazioni raggiungibili dal Cliente**

L'accesso diretto alla rete telefonica viene configurato di default con il blocco chiamate ai servizi Premium (144, 166, 89X), le numerazioni 70X.

Sono consentite le chiamate uscenti da rete fissa, verso numerazioni fisse e mobili, nazionali e internazionali, verso tutti i Numeri Verdi e ad addebito ripartito, verso gli 199 Telecom Italia e di altri Operatori ove raggiungibili e verso i Servizi customer care di Telecom Italia (191) e degli Operatori Mobili Nazionali e il Servizio 1254.

**6. Raccomandazioni**

AerialCom suggerisce il mantenimento in esercizio di un numero adeguato di linee telefoniche tradizionali da destinarsi ai servizi FAX. Tali linee avranno inoltre la funzione di back-up in condizioni di interruzioni del servizio AirFAX.

Attenzione: la normativa in vigore non permette il servizio di portabilità (SPP) al di fuori del distretto di appartenenza della numerazione da portare.

**7. Fatturazione**

Il traffico telefonico sarà fatturato mensilmente (ad esempio, entro il dieci Ottobre verrà fatturato il totale del traffico telefonico che il Cliente avrà effettuato nel mese di Settembre).

Il canone del servizio AirFAX sarà fatturato mensilmente in modalità anticipata.

Pagamenti

Mediante RID con addebito l'ultimo giorno del mese di fatturazione ovvero il primo giorno lavorativo successivo.

Se il Cliente ha già attivato la disposizione di pagamento RID per il canone AirWifi la stessa sarà utilizzata per l'addebito del canone

VoIP, del noleggio di eventuali accessori e del traffico VoIP salvo diverso accordo scritto fra AerialCom e il Cliente.

**ALLEGATO A - "Listino dei Costi Tecnici e Amministrativi"**

Descrizione del servizio	Costo del servizio
Costi di Attivazione per un contratto "senza vincolo di durata" ovvero contratto mensile.	100 Euro + IVA
Costi di installazione standard – da corrispondere direttamente al tecnico installatore (se tecnico esterno) ovvero saranno addebitati nella prima fattura (se tecnico AirWifi).	90 Euro + IVA
Contributo per gestione incasso SDD	1 Euro + IVA/per ogni SDD
Contributo per gestione amministrativa di incasso con Bonifico	5 Euro + IVA/per ogni fattura pagata con bonifico
Servizio di Rilascio di Antenna AirWifi Outdoor – <i>senza consegna</i>	50 Euro + IVA/per ogni rilascio
Servizio di Rilascio di ATA VoIP – <i>senza consegna</i>	35 Euro + IVA
Servizio di Rilascio di Router WiFi Standard (solo noleggio) – <i>senza consegna</i>	10 Euro + IVA
Servizio di Rilascio PoE – <i>senza consegna</i>	5 Euro + IVA
Servizio di Rilascio Alimentatore – <i>senza consegna</i>	10 Euro + IVA
Servizio di Rilascio Alimentatore con PoE (KIT) – <i>senza consegna</i>	15 Euro + IVA
Servizio di configurazione/riconfigurazione Apparat Accessori (Riconfigurazione eseguita presso i locali AerialCom anche a mezzo telefonico con il tecnico dell'assurance team)	15 Euro + IVA/per ogni apparato riconfigurato.
Servizio di configurazione/riconfigurazione Apparat Accessori (Riconfigurazione eseguita presso l'indirizzo del cliente)	Vedi "Assistenza Tecnico/Informatica"
Sostituzione <i>in situ</i> di Antenna AirWifi Outdoor (escluso il Servizio di Rilascio)	60 Euro + IVA
Servizio di Riconsegna (eseguito da AerialCom per conto del Cliente)/Disinstallazione Impianto AirWifi (esclusa rimozione del cavo ed eventuale canalizzazione realizzata).	70 Euro + IVA
Spese di addebito per la mancata restituzione degli Apparat di Consegna entro 30giorni dalla Data di Disattivazione	200 Euro + IVA per l'Antenna AirWifi Outdoor (o CPE). 50 Euro + IVA per il Router WiFi Standard/Basic e 80 Euro + IVA per il Router WiFi Pro. 100 Euro + IVA per l'ATA VoIP.
Contributo in caso di cessazione per "incolpevole indisponibilità del servizio"	30 Euro + IVA
Spese di gestione insoluto SDD	10 Euro + IVA/ per ciascuna fattura insoluta
Costi amministrativi di riattivazione dei Servizi	30 Euro + IVA
Costi Amministrativi di Riattivazione del Contratto	60 Euro + IVA
Costi Amministrativi Minimi	20 Euro + IVA
Downgrade dei Servizi entro 6 mesi dalla sottoscrizione (stesso Listino di Riferimento)	60 Euro + IVA in caso di contratto 24 mesi 40 Euro + IVA in caso di contratto 12 mesi
Costi Amministrativi per la gestione del Cambio Listino	50 Euro + IVA
Spese amministrative di Disattivazione del Contratto (sia in caso di Disdetta che di Recesso)	55 Euro + IVA
Recesso anticipato in caso di contratto già rinnovato	50 Euro + IVA
Recesso anticipato dall'offerta promozionale	Pari alla differenza fra il costo a listino e il costo in promozione di attivazione dell'offerta.
Penali di Recesso Anticipato	Pari alla differenza tra 100 Euro e il Costo di Attivazione pagato dal cliente.
Penali per morosità	90 Euro + IVA
Diritto di Chiamata per attività in situ presso la sede del cliente	50 Euro + IVA Include 30 minuti di Assistenza
Assistenza Tecnico/Informatica	30 Euro + IVA/ora ovvero 15,00 Euro + IVA/mezzora
Assistenza Tecnico/Informatica (Festivi)	50 Euro + IVA/ora ovvero 25,00 Euro + IVA/mezzora
Servizio spedizione Apparat di Consegna	Fino a 25 Euro + IVA
Servizio spedizione Apparat Accessori	Fino a 15 Euro + IVA
Cavo UTP per cablaggio	0,80 Euro + IVA/metro
Canaletta PVC bianca per cablaggio in canalizzazione (21x10mm)	3 Euro + IVA/metro
Diritto di Chiamata Festivi	80 Euro + IVA include 30 minuti di Assistenza
Costi di Attivazione di Servizi Aggiuntivi	20 Euro + IVA/per ogni servizio attivato

Tutti i costi non riportati in questo allegato saranno comunicati al cliente prima dell'esecuzione di ogni servizio richiesto.

**ALLEGATO B - "Condizioni SLA"**

**Orario di Assurance Team:** Dal Lunedì al Sabato dalle ore 9.30 alle ore 18.30. Domenica e festività nazionali escluse;

	Problema bloccante Connessione Assente	Profili nei quali è compresa la SLA
<i>Bronze</i>	Diagnosi entro 8 ore lavorative incluso il Sabato. Tempo di ripristino 24 ore lavorative.	Tutti i Profili a Listino Casa e Azienda se non diversamente indicato nella proposta commerciale.
<i>Silver</i>	Diagnosi entro 4 ore lavorative incluso il Sabato, festivi esclusi. Tempo di ripristino 16 ore lavorative escluso il Sabato.	n.d.
<i>Gold</i>	Diagnosi entro 2 ore lavorative incluso il Sabato. Tempo di ripristino 12 ore lavorative incluso il Sabato.	n.d.
<i>Platinum</i>	Diagnosi entro 1 ora lavorative incluso il Sabato e festivi. Tempo di ripristino 8 ore lavorative incluso il Sabato e festivi.	n.d.