

Condizioni Generali di Contratto

INDICE:

- Art. 1. Oggetto del servizio.
- Art. 2. Descrizione del servizio.
- Art. 3. Modalità di adesione e attivazione del servizio.
- Art. 4. Durata del Contratto. Recesso e Disdetta.
- Art. 5. Condizioni e Limitazioni per l'utilizzo del servizio.
- Art. 6. Assistenza amministrativa, tecnica e segnalazione malfunzionamenti.
- Art. 7. Apparecchiature e Dispositivi: Noleggio, Comodato, Vendita, Garanzia.
- Art. 8. Corrispettivi, Fatturazione e Pagamenti.
- Art. 9. Modifica delle condizioni contrattuali e variazioni nell'erogazione del servizio.
- Art. 10. Obbligazioni e Garanzie da parte del Cliente.
- Art. 11. Clausola risolutiva espressa.
- Art. 12. Riservatezza, protezione dei dati, privacy, GDPR.
- Art. 13. Disposizioni varie, Comunicazioni.
- Art. 14. Divieto di Cessione.
- Art. 15. Reclami e Indennizzi.
- Art. 16. Tentativo di Conciliazione.
- Art. 17. Legge applicabile, Foro competente.
- Art. 18. D. Lgs 231/2001 e s.m.i.

Art. 1. Oggetto del servizio.

1.1 Airgrid S.r.l., di seguito Airgrid, offre servizi di connettività a banda larga con tecnologia wireless e fibra ottica al Cliente per tramite del proprio marchio inFibra, oltre a servizi aggiuntivi ad essi connessi, se richiesti, tramite infrastruttura di Airgrid, previa sottoscrizione del presente contratto e versamento dei costi di attivazione ed installazione.

1.2 Il Kit inFibra viene concesso al Cliente in comodato d'uso ovvero a noleggio ovvero venduto qualora l'offerta lo preveda; quando in uso con Airgrid, il Cliente non potrà avere accesso alle impostazioni. Il Cliente è tenuto a conservare con la dovuta diligenza gli apparecchi che lo costituiscono, a proteggerli da danni accidentali o volontari o manomissioni, ed a restituirlo alla cessazione del rapporto contrattuale in condizioni di funzionamento operativo. In caso di danni al Kit inFibra concesso, il Cliente si farà carico delle spese per la sua riparazione o sostituzione.

1.3 Nella procedura di installazione ed attivazione del Kit inFibra svolta dai tecnici incaricati da Airgrid sono escluse eventuali opere murarie/elettriche/di antennista per l'adeguamento degli impianti preesistenti o per installazioni ex novo.

1.4 La trasmissione online dei moduli contrattuali (detti form) costituisce integrale accettazione da parte del Cliente delle presenti Condizioni Generali di Contratto nonché del contenuto dei documenti, delle norme, delle disposizioni e delle procedure richiamate dalle presenti Condizioni Generali, rendendoli vincolanti nei confronti del Cliente.

1.5 Ad integrazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto vi è Carta dei Servizi e Trasparenza Tariffaria (<https://airgridnet.it/carta-trasparenza/>).

Art. 2. Descrizione del servizio.

2.1 Il servizio offerto è di connettività internet in Fibra Ottica FTTH o FTTC ove indicato, verso interconnessioni nazionali, fornito tramite Kit inFibra, senza il quale kit il servizio non può funzionare o essere attivato. Il Kit inFibra è costituito da un CPE (customer premise equipment), alimentatore / PoE, cavo dati ethernet e relativi accessori funzionali (es. connettori, cavi alimentazione).

Art. 3. Modalità di adesione e attivazione del servizio.

3.1 Il Contratto, attivabile esclusivamente online, si intenderà concluso, e pertanto integralmente approvato dal Cliente, 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 compilando e firmando il modulo di proposta di contratto.

3.2 Airgrid si riserva, al ricevimento della proposta di contratto, di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

- a) qualora il Cliente risultasse inadempiente nei confronti di Airgrid anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
- b) qualora il Cliente non fornisse prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, eventualmente, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- c) qualora il Cliente risultasse iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, fosse sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
- d) qualora sussistessero motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione, che impediscano od ostacolino l'attivazione dei servizi.
- e) qualora, 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 Airgrid comprovata in fase di tentata installazione (detto "KO tecnico"), la stessa non sia stata ulteriormente integrata presso l'indirizzo di installazione richiesto.

3.3 Fermo restando il diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del D.lgs. 206/2005 e s.m.i. esercitabile dal consumatore entro quattordici (14) giorni decorrenti dalla conclusione del contratto senza l'applicazione dei costi previsti per recesso/disdetta, Airgrid attiverà il Servizio con la tecnologia più avanzata disponibile.

3.4 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 il Kit inFibra dovrebbe essere posizionata, fatta salva diversa valutazione da parte del tecnico incaricato durante il sopralluogo, qualora tale Servizio sia stato richiesto dal Cliente.

3.5 Contestualmente al buon esito dell'intervento, realizzato dal tecnico incaricato dell'installazione del Kit inFibra (sia esso borchia ovvero terminatore fibra ottica), necessario per il funzionamento del Servizio, Airgrid attiverà il Servizio richiesto.

3.6 La tipologia di installazione, corrispondente al Servizio prescelto, indicata nella scheda servizio, descritta e disponibile in fase di acquisto, avverrà entro 60 (sessanta) giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione del pagamento qualora il pagamento sia già stato effettuato, salvo mancato buon fine del pagamento stesso; i tempi di installazione del Servizio sono garantiti al 90% dei casi, fatti salvi eventuali

impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili ad Airgrid e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito od alla forza maggiore.

3.7 Il costo di listino dell'installazione Standard e Premium, salvo promozioni attive al momento della conclusione del contratto è di € 165 IVA esclusa per servizio residenziale, € 245 IVA esclusa per servizio professionale e € 409 IVA esclusa per servizio aziendale.

3.8 L'installazione standard e premium comprendono:

- installazione del Kit inFibra all'interno del domicilio / sede del Cliente, nel punto di arrivo del cavo pubblico;
- tempo di intervento massimo di un (1) ora lavorativa (in caso di un solo tecnico impiegato) o di mezza (1/2) ora lavorativa (in caso di due tecnici impiegati);

Per tutte le tipologie di installazione, 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 espressa richiesta da parte del Cliente, gli stessi dovranno essere preventivamente comunicati al fine di consentire al Cliente medesimo di autorizzare espressamente eventuali oneri aggiuntivi a suo carico.

Qualora 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 corrisponderli al tecnico incaricato ad avvenuta ultimazione dell'installazione.

Qualora la sede/abitazione del Cliente sia situata in aree non raggiungibili con autoveicolo a due ruote motrici di cui a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo zone di montagna disabitate o scarsamente abitate, in quanto non raggiungibili per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo fuoristrada, elicottero, funivia, gatto delle nevi), 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.

3.9 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 del Kit inFibra a seguito della cessazione del Contratto.

3.10 Ad avvenuta installazione, il tecnico incaricato da Airgrid rilascerà al Cliente copia del "rapporto tecnico di intervento" ovvero copia digitale tramite la piattaforma di gestione lavorazioni detta "ticket".

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

3.12 In caso di impossibilità di attivazione del servizio Airgrid, verificata direttamente dal tecnico autorizzato da Airgrid in fase di installazione, quanto anticipato dal Cliente verrà rimborsato ad esclusione dei costi previsti per il KO Tecnico, pari all'importo in soluzione unica del costo di attivazione ed in ogni caso di importo non inferiore a € 130 IVA esclusa.

3.13 In caso di cessazione del rapporto contrattuale, il Cliente è tenuto a restituire l'impianto (kit inFibra) e i relativi ulteriori apparati ovvero accessori concessi da Airgrid in comodato d'uso. Resta inteso che, nell'ipotesi in cui il Cliente, anche malgrado sollecitato ad adempiere da parte di Airgrid, non si rendesse disponibile alla restituzione, Airgrid addebiterà al Cliente il valore corrispondente.

Art. 4. Durata del Contratto. Recesso e Disdetta. Migrazione.

4.1 Il Contratto per l'erogazione del Servizio si intende della durata di ventiquattro (24) mesi con tacito rinnovo per eguale periodo, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione, salvo diversa indicazione nell'offerta sottoscritta.

4.2 Impregiudicata ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dalla legge e dal contratto, Airgrid può risolvere il presente contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., con comunicazione da inviarsi a mezzo lettera raccomandata A.R. ovvero PEC con indirizzo qualora il Cliente: a) non provveda al pagamento, entro 30 giorni dalla conclusione del contratto, delle somme di cui al precedente articolo 4.4.; b) non provveda al pagamento, entro sette (7) giorni dall'avvenuta sospensione/riduzione del servizio ai sensi dell'articolo 8.2 del contratto, delle somme dovute; c) si renda inadempiente anche ad una sola delle obbligazioni previste dal presente contratto. Saranno ivi applicati i costi tecnici di disattivazione riportati in Art. 4.3 ed al Cliente verranno addebitate le apparecchiature fornite in comodato, a noleggio o non pagate.

4.3 Il Cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione, con 30 giorni di anticipo, mediante lettera raccomandata A.R. da inviare ad Airgrid S.r.l., Via Confine Superiore n. 46, San Pietro Capofiume, 40062 Molinella (BO) ovvero PEC ovvero apposito Modulo di Recesso / Disdetta presente nella modulistica sul sito web. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 giorni dalla data di ricevimento da parte di Airgrid della predetta comunicazione. In caso di recesso il Cliente dovrà corrispondere ad Airgrid la somma di € 149 I.V.A. esclusa a copertura dei costi tecnici di disattivazione, nonché dovrà restituire, entro 14 (quattordici) giorni, le apparecchiature fornite a noleggio o comodato ovvero in caso di mancata restituzione verrà addebitato al Cliente un ulteriore importo di € 280 I.V.A. esclusa. Se il recesso riguarda offerte promozionali, rispetto alle ordinarie offerte di listino, Airgrid ha il diritto di ottenere dal Cliente il rimborso degli sconti di cui questi ha beneficiato. In caso di recesso anticipato rispetto al periodo minimo previsto da Attivazione (Start-Up) / installazione Promozione, Airgrid ha il diritto di ottenere dal Cliente l'importo di € 250 I.V.A. esclusa. In caso di recesso alla naturale scadenza del contratto, detto "disdetta", il Cliente avrà l'onere di restituire, entro 14 (quattordici) giorni, le apparecchiature fornite a noleggio o in comodato; la pratica di disdetta ha un costo una tantum di € 70 I.V.A. esclusa e verrà addebitato al cliente; in caso di mancata restituzione delle apparecchiature fornite, verrà addebitato al Cliente un ulteriore importo di € 280 I.V.A. esclusa per la mancata restituzione delle apparecchiature fornite.

4.4 Il Cliente che intenda migrare il proprio servizio verso altro operatore dovrà farne richiesta a quest'ultimo, secondo le procedure di migrazione stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). La richiesta di migrazione comporta la cessazione del contratto con Airgrid S.r.l. per il servizio interessato. Airgrid, ricevuta la richiesta di migrazione tramite i flussi regolamentati, provvederà a gestire la pratica nei tempi tecnici previsti, senza necessità di ulteriore comunicazione al Cliente. La migrazione comporta l'addebito di un costo tecnico di gestione pari a € 149,00 (centoquarantanove/00) I.V.A. esclusa, a copertura delle spese di disattivazione e rilascio della linea. Resta fermo l'obbligo del Cliente di restituire, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di cessazione del servizio, tutte le apparecchiature fornite in comodato o a noleggio; in caso di mancata restituzione, verrà addebitato un importo pari a € 280,00 (duecentottanta/00) I.V.A. esclusa. Nel caso in cui la migrazione riguardi un'offerta promozionale o soggetta a vincolo di permanenza minima, Airgrid avrà diritto a richiedere al Cliente il rimborso degli sconti o agevolazioni fruiti, nonché l'importo di € 250,00 (duecentocinquanta/00) I.V.A. esclusa per recesso anticipato rispetto al periodo minimo di durata contrattuale.

Art. 5. Condizioni e Limitazioni per l'utilizzo del servizio.

5.1 Il Servizio viene erogato da Airgrid 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, Airgrid, 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 applicate misure ragionevoli di gestione del traffico ritenute trasparenti, non discriminatorie e proporzionate, basate esclusivamente su requisiti di qualità tecnica del servizio obiettivamente diversi per specifiche categorie di traffico. Tali misure sono automatiche e temporanee e agiscono al raggiungimento di un alto livello di congestione dei nodi di accesso, situazione che viene verificata ed aggiornata costantemente in ogni momento per disattivare le misure di gestione del traffico ove non più necessarie. Nell'ipotesi di servizi che prevedano l'uso di IP statico pubblico, qualora le condizioni tecniche al momento dell'utilizzo dei suddetti non consentano tale associazione, Airgrid si riserva la facoltà di fornire IP dinamico di tipo pubblico ovvero privato (secondo RFC1918 e 6598) al fine di garantire prestazioni qualitative equivalenti. Per tutte le risorse assegnate al Cliente (IP pubblici, VPN, tunnel, spazio disco, housing/hosting, ecc.), in caso di blacklisting (<https://en.wikipedia.org/wiki/Blacklisting>) e di conseguente danneggiamento / impossibilità di fruizione della risorsa, sarà cura e onere del Cliente effettuare il delisting ovvero la procedura rimozione da blacklist. Qualora tale procedura venga espressamente demandata dal Cliente ad Airgrid, Airgrid applicherà il costo orario per il tempo impiegato nella procedura ed ogni altro costo derivante, così come avverrà in caso di risorsa restituita danneggiata a seguito di recesso/disdetta.

5.2 Al fine di salvaguardare la rete nell'interesse di tutti gli utenti, Airgrid, a mezzo e-mail o PEC, inviterà tutti coloro che utilizzino impropriamente / illecitamente la rete, a farne un utilizzo in linea con il profilo prescelto ovvero la normativa corrente. Nell'ipotesi in cui, malgrado le ripetute segnalazioni di Airgrid in ordine al riscontrato utilizzo improprio del servizio da parte del Cliente, Airgrid si riserva di intervenire secondo le modalità più idonee alla situazione.

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

5.4 Ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che "i servizi WiFi vengono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze". Pertanto, Airgrid non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da:

- interferenze elettromagnetiche non dipendenti da Airgrid stessa;
- imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne o derivanti;

5.5 Airgrid, 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 Airgrid;
- 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 Airgrid e dipendenti da fatti naturali o dei terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi

naturali, eventi di natura umana che causino interruzione di servizio come attentati, terrorismo, atti vandalici, scioperi.

5.6 Resta inteso che Airgrid 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 ovvero disponessero la sospensione ovvero revoca della licenza.

5.7 Airgrid 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 5.5.

In nessun caso Airgrid sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura.

5.8 Airgrid non sarà responsabile della qualità dei servizi offerti nel caso in cui gli apparati forniti vengano utilizzati e/o esposti a condizioni ambientali improprie, come, ad esempio a titolo non esaustivo:

- esposti a campo elettrico / magnetico ambientale superiore alla soglia di legge;
- in prossimità di sorgenti radio-emittenti ad alta potenza (telefoni cellulari, forni elettrici e a microonde, elettrodomestici con termoresistenze e attuatori piezoelettrici, motori elettrici in generale, ripetitori e/o stazioni cellulari/radiofonici/televisivi, installazioni radar civili e/o militari);
- in ambiente esposto a radiazioni ionizzanti (laboratori, ospedali, centri di ricerca);
- in ambiente esposto ad atmosfera satura di agenti solventi/acidi/corrosivi;
- in ambiente ad atmosfera ridotta o densa, oltre i limiti operativi dichiarati dal costruttore (camere iperbariche o di compensazione, alta quota);
- in ambiente con umidità relativa superiore al 70% o con temperature inferiori ai 2° C o superiori ai 45° C.

Art. 6. Assistenza amministrativa, tecnica e segnalazione malfunzionamenti.

6.1 Il Servizio Clienti Airgrid 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 assistenza nella configurazione / fruizione dei dispositivi forniti), dal lunedì al venerdì e dalle ore 09:00 alle ore 13:00 festivi esclusi. Alcune offerte, ove indicato, hanno Assistenza Tecnica Premium, con costi indicati nel contratto sottoscritto e dettagliati in Carta dei Servizi.

6.2 Il Cliente si impegna a comunicare qualunque segnalazione o eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio attraverso una tra le seguenti modalità disponibili:

- apertura della richiesta di assistenza tramite apposito modulo su questo sito web;
- telefono – contattando il Centralino Clienti al numero geografico 0532-857229, nella fascia oraria dalle ore 9 alle ore 13 e dal lunedì al venerdì;

6.3 Airgrid confermerà la ricezione della segnalazione del Cliente effettuata così come indicato all'art. 6.2, entro i tempi di SLA previsti dal proprio contratto e fornirà nel minor tempo possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione e chiarimento.

6.4 Con riferimento all'assistenza tecnica, Airgrid assicura un servizio al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti o guasti sulla propria connessione Airgrid per garantire un ripristino delle normali funzionalità in tempi rapidi mediante le seguenti attività:

- gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente;
- verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudo) della segnalazione.

6.5 Nell'ipotesi in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente che comporti un intervento tecnico presso il domicilio / sede del Cliente, si accerti la perfetta funzionalità del Servizio, ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a Airgrid, il suddetto intervento si definisce "intervento a vuoto".

A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, si citano di seguito alcune casistiche riconducibili ad un intervento a vuoto e pertanto non imputabili ad Airgrid:

- a) presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili o causanti malfunzionamenti ai prodotti Airgrid / inFibra;
- b) errata configurazione dei parametri di rete da parte del Cliente;
- c) personal computer e/o router del Cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici;
- d) mancanza di alimentazione elettrica al terminatore fibra / Kit inFibra;
- e) cavo ethernet danneggiato, scollegato o interventi meccanici operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate;
- f) reset del Kit inFibra o del Router.

Viene altresì considerato "intervento a vuoto", l'intervento del tecnico incaricato Airgrid finalizzato all'installazione o disinstallazione dell'impianto Airgrid presso il luogo preventivamente concordato telefonicamente tra Airgrid 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 Airgrid in spazi funzionali all'installazione dell'impianto Airgrid (es. spazi comuni condominiali, terreni e strade di accesso private, sbarre / dissuasori stradali su aree recintate).

Nella casistica di "intervento a vuoto" ogni costo derivante, diretto o indiretto, sarà a carico del Cliente, oltre all'importo previsto.

6.6 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 Kit inFibra;
- guasto IDU / alimentatore;
- guasto / taglio cavo/connettori.

I Clienti hanno inoltre diritto a SLA dedicati, compresi nel canone del Servizio o dell'opzione, di cui maggior dettaglio in [Carta dei Servizi](#).

Il costo massimo per gli interventi a vuoto, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, sarà di:

€ 290 I.V.A. esclusa per Piani e Contratto Aziendali;

€ 180 I.V.A. esclusa per Piani e Contratto Professionisti / P.M.I.;

€ 130 I.V.A. esclusa per Piani e Contratto Residenziali;

6.7 Il Cliente è tenuto a corrispondere l'importo previsto per l'intervento a vuoto all'emissione della relativa fattura e/o richiesta di pagamento da parte di Airgrid ovvero direttamente al tecnico incaricato da Airgrid qualora previsto ed espressamente indicato nel documento di Rapporto di intervento tecnico; sarà obbligo del Cliente controfirmare il Rapporto di intervento tecnico.

6.8 Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a Airgrid risolti oltre i tempi definiti dagli SLA dedicati, il Cliente potrà richiedere il riconoscimento di un indennizzo pari a 3% I.V.A. esclusa dell'importo di canone mensile per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 13 I.V.A. esclusa.

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

- cause di forza maggiore e tutto ciò al di fuori del controllo diretto di Airgrid;
- mancato rilascio delle autorizzazioni da parte di enti pubblici o privati;
- sede/abitazione Cliente situata in un'area non facilmente accessibile come ad esempio in aree non raggiungibili con autoveicolo a due ruote motrici di cui a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo zone di montagna disabitate o scarsamente abitate, in quanto non raggiungibili per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo fuoristrada, elicottero, funivia, gatto delle nevi), facilmente individuabile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione;
- irreperibilità o impossibilità di accesso presso la sede/abitazione del Cliente per cause imputabili allo stesso.

6.9 Airgrid 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, Airgrid 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, fatta eccezione per interventi a carattere di urgenza / improrogabili.

Art. 7. Apparecchiature e Dispositivi: Noleggio, Comodato, Vendita, Garanzia.

7.1 Qualora, in linea con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di Airgrid di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, la stessa avverrà secondo le modalità descritte su questo sito web.

7.2 I suddetti dispositivi sono concessi in comodato d'uso per tutta la durata del Contratto ovvero noleggiati tramite contratto di noleggio siglato a parte secondo normativa vigente ovvero venduti; tali dispositivi se concessi in comodato d'uso sono coperti da garanzia per il periodo di durata del contratto di servizi Airgrid, se noleggiati sono coperti da garanzia espressa nel contratto di noleggio, se venduti sono coperti da garanzia legale secondo normativa italiana.

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 Airgrid;

- 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.

7.3 In caso di difetti di funzionamento, il Cliente dovrà dare tempestiva comunicazione al Servizio Assistenza Clienti di Airgrid.

Il servizio di assistenza sarà effettuato direttamente da Airgrid 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, Airgrid si riserva di addebitare i costi equivalenti al valore del dispositivo al Cliente.

Di seguito sono riportati i costi I.V.A. esclusa dei dispositivi:

CPE / Kit inFibra – € 210,00 ;

Cavo dati ethernet da esterno (al metro) – € 1,50 ;

IDU CPE / alimentatore PoE – € 18,90 ;

Plug ethernet – € 1,50 ;

Router WiFi AC – € 139,35 ;

Router WiFi AC + VoIP – € 188,53 ;

Router WiFi Business base – € 200,82 ;

Router WiFi Business MultiCore – € 409,84 ;

Qualora, in caso di tentata consegna da parte di Airgrid del dispositivo sostitutivo, il Cliente non si renda disponibile al ritiro dello stesso, al Cliente sarà addebitato il costo dell'intervento a vuoto.

7.4 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, è prevista la corresponsione di una tantum a titolo di contributo alla spesa, secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale.

Ogni spesa inerente la sostituzione, come a titolo esemplificativo e non esaustivo le spese di spedizione dei dispositivi restano ad esclusivo carico del Cliente.

7.5 Le apparecchiature e i dispositivi concessi in noleggio o comodato d'uso al Cliente sono e restano di proprietà di Airgrid. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto od onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.

7.6 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 deperimento o deterioramento determinato dal normale uso. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi ad alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute ed a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo i dispositivi per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. In caso di violazione di tali obblighi, il Cliente sarà tenuto a risarcire tutti i danni subiti da Airgrid.

7.7 La cessazione del Contratto, da qualunque causa generata, determina automaticamente la cessazione del rapporto connesso al comodato d'uso. In caso di noleggio le condizioni di termine sono indicate nel medesimo contratto di noleggio. In caso di cessazione del Contratto, il Cliente si impegna a restituire a sue spese ad Airgrid le apparecchiature ed i prodotti forniti in comodato d'uso nel termine di 30 (trenta) giorni.

Nel caso in cui la restituzione non avvenga nel termine di 30 (trenta) giorni, il Cliente corrisponderà ad Airgrid il valore degli apparati e/o prodotti.

Art. 8. Corrispettivi, Fatturazione e Pagamenti.

8.1 Il Cliente è tenuto a corrispondere, per il servizio richiesto, in via anticipata, a seconda della soluzione prescelta, oltre agli iniziali costi di attivazione ed installazione, un canone periodico con cadenza bimestrale oppure annuale. Il prezzo dell'offerta potrà essere adeguato con cadenza annuale in base all'indice FOI-ISTAT.

8.2 Il pagamento anticipato dei costi di attivazione ed installazione nonché del primo canone (sia esso bimestrale, semestrale o annuale), da eseguirsi a mezzo bonifico bancario, ricevuta bancaria (RiBa), addebito in conto corrente (SDD) oppure ove previsto con pagamento elettronico, è condizione essenziale per l'attivazione del servizio richiesto. I pagamenti dei canoni successivi dovranno essere eseguiti mediante addebito in conto corrente (SDD), ricevuta bancaria (RiBa) oppure ove previsto con pagamento elettronico. Potranno applicarsi costi di incasso a seconda del metodo di pagamento scelto, fino ad un massimo di € 12 I.V.A. esclusa, per ciascun incasso.

8.3 Ad ogni pagamento Airgrid emetterà relativa fattura. Per l'emissione delle fatture faranno fede le informazioni fornite dal Cliente all'atto della sottoscrizione del contratto e della cui veridicità egli si assume la piena responsabilità. Agli importi fatturati verrà applicata l'IVA vigente. In caso di variazione dell'aliquota IVA, tale variazione potrà applicarsi ai pagamenti dovuti dal Cliente.

8.4 Le fatture saranno inviate al Cliente all'indirizzo e-mail da questi fornito oppure in modalità elettronica, ai sensi del D. Lgs. 20.02.2004, n. 52, come disciplinata dalla Circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 45/E del 19.10.2005. Il Cliente, con la sottoscrizione del presente contratto, esprime fin d'ora il proprio consenso al ricevimento delle fatture in modalità elettronica.

8.5 Nel caso di mancata puntuale corresponsione dei canoni, decorso inutilmente il termine per il pagamento del canone, Airgrid si riserva di aprire un contenzioso decorsi 7 giorni dall'invio al Cliente di un sollecito di pagamento; contestualmente provvederà a diffidare il Cliente a corrispondere l'importo dovuto comprensivo degli interessi di mora maturati. Il Cliente in contenzioso, dovrà provvedere, prima che il contratto sia stato risolto, all'integrale versamento di quanto dovuto a cui si sommerà una mora del 8,00% (tassi mora ex d.l.g.s. 231/2002, adeguamento 2022) e le spese di gestione del contenzioso. L'apertura del contenzioso ha un costo una tantum di € 175 i.v.a. esclusa (spese legali) e tale importo sarà addebitato al Cliente; ogni altro importo del procedimento verrà parimenti addebitato al Cliente.

8.6 Airgrid rende noto che gli ordini inseriti verranno annullati qualora il Cliente non provveda al pagamento dell'importo dovuto entro 60 (sessanta) giorni decorrenti dal giorno dell'inserimento dell'ordine nel flusso di acquisto. Ogni costo relativo, sostenuto da Airgrid per lo svolgimento delle pratiche, verrà addebitato al Cliente.

Art. 9 .Modifica delle condizioni contrattuali e variazioni nell'erogazione del servizio.

9.1 Airgrid 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, non previste dall'offerta sottoscritta;

- sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari che richiedano un puntuale adeguamento delle condizioni generali di contratto alle disposizioni medesime;
- sopravvenute esigenze di natura tecnica e/o commerciale a vantaggio dell'utenza;
- esigenze amministrative/contabili/operative dell'azienda.

9.2 Airgrid comunicherà, con le modalità di cui all'art. 70 co. 4 Codice delle Comunicazioni Elettroniche e all'Allegato 1 della Delibera Agcom 519/15/cons, le modifiche di cui all'art. 9.1 con adeguato preavviso non inferiore a 30 (trenta giorni), specificando il contenuto delle modifiche nonché le motivazioni che le giustifichino, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto. Resta inteso che modifiche migliorative nei confronti del Cliente potranno esse applicate senza formalità di sorta (es. aumento della velocità e delle prestazioni del servizio, riduzione del costo del canone mensile).

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

9.4 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 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 così come meglio specificato su questo sito, nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

9.5 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.

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

9.7 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 gli appositi moduli presenti su questo ,il trasferimento presso nuovo indirizzo e/o modifica intestatario contratto.

Art. 10.Obblighi e Garanzie da parte del Cliente.

10.1 Il Cliente si impegna a fornire a Airgrid, fin dal momento della conclusione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica, anche certificata (PEC), attivo. Il Cliente si obbliga a comunicare ogni eventuale variazione dell'indirizzo di posta elettronica fornito inizialmente tramite tempestiva comunicazione ai recapiti dell'Amministrazione e della Segreteria amministrativa di Airgrid.

10.2 Il Cliente dovrà provvedere affinché il proprio router e PC abbiano una corretta configurazione, occupandosi di impostare correttamente il software di collegamento. Il Cliente potrà a tal fine consultare le guide disponibili sul sito www.airgrid.it – www.airgridnet.it o contattare l'Assistenza Tecnica di Airgrid, i cui riferimenti sono pubblicati sul sito www.airgrid.it – www.airgridnet.it nella sezione Assistenza.

10.3 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 Airgrid indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

10.4 È fatto obbligo al Cliente di comunicare a Airgrid, 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 da Airgrid. I servizi di Airgrid sono personali ed il Cliente non può cederli o rivenderli a terzi.

10.5 È vietato in particolare trasferire il Kit inFibra 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, a conservarle con massima diligenza e sicurezza, a non trasferirle o comunicarle ad altri, utilizzandole solo presso la sede geografica di installazione cui le stesse si riferiscono.

10.6 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 pedo-pornografico, 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 criminosi e ad osservare e far osservare ad eventuali soggetti che utilizzino il Servizio con le proprie credenziali tutti gli obblighi strettamente connessi all'utilizzo del Servizio.

10.7 Il Cliente prende atto ed accetta di manlevare e tenere indenne Airgrid da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anomalo del Servizio, anche qualora causato da terzi attraverso l'utilizzo delle proprie credenziali, nonché da ogni pregiudizio, pretesa, azione e/o richiesta di risarcimento danni, avanzata nei confronti di Airgrid che trovi causa o fondamento in azioni od omissioni riconducibili al Cliente o che siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione delle disposizioni previste dalle presenti Condizioni Generali di Contratto.

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

10.9 Il Cliente prende atto ed accetta che ogni danno cagionato ad Airgrid dall'inosservanza di anche solo uno dei punti del capitolo 10 sarà da Airgrid addebitato al Cliente.

10.10 Ogni spesa derivante dalla tutela di Airgrid S.r.l. da atti offensivi dell'onore, del decoro e dell'etica professionale messi in atto dal Cliente, così come ogni spesa legale o accessoria sostenuta da Airgrid S.r.l. per la propria difesa, sarà a carico del Cliente medesimo.

Art. 11. Clausola risolutiva espressa.

11.1 In caso di inadempimento da parte del Cliente delle obbligazioni di cui ai precedenti articoli 10 (Obbligazioni e garanzie da parte del cliente), articolo 8 (Corrispettivi, fatturazione e pagamenti) e nell'ipotesi di cui all'articolo 3, comma 6 relativa all'impossibilità di attivare il Servizio per cause non imputabili ad Airgrid, il Contratto si risolverà di diritto ex articolo 1456 c.c., mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo raccomandata a/r ovvero PEC ovvero posta elettronica (e-mail) all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso.

11.2 Il Contratto si risolverà altresì di diritto nel caso in cui il Cliente venga sottoposto a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali, divenga in ogni caso insolvente o ceda i beni ai creditori, subisca un sequestro o altra forma di vincolo sui propri beni o venga messo in liquidazione, volontariamente o coattivamente, salvo che Airgrid decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

11.3 Airgrid 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.

Art. 12. Riservatezza, protezione dei dati, privacy, GDPR.

12.1 Ai sensi dell'art. 32 EU GDPR 2016/679 denominato "Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)" (nel prosieguo, il "Codice Privacy"), La informiamo che i dati personali (nel prosieguo, i "Dati") da Lei forniti, attraverso i moduli reperibili su questo sito web ed attraverso ogni forma contrattuale prevista per la fornitura dei servizi di connettività, hosting e datacenter, a Airgrid s.r.l. (nel prosieguo, la "Società"), che consente di sottoscrivere e fruire dei succitati servizi, saranno trattati dalla stessa nell'attività funzionale alla fornitura.

1. BASE GIURIDICA E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO. Il trattamento è necessario all'esecuzione di misure contrattuali adottate su Sua richiesta. Pertanto i Suoi Dati verranno trattati dalla Società per finalità connesse o strumentali allo svolgimento dell'attività di fornitura dei servizi.

2. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO. Il trattamento dei Suoi Dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e potrà essere effettuato anche attraverso modalità automatizzate atte a memorizzarli, gestirli e trasmetterli ed avverrà mediante strumenti idonei, per quanto di ragione e allo stato della tecnica, a garantire la sicurezza e la 1 Analogamente, nel GDPR, come sopra di seguito definito, art. 4., punto 1, per «dato personale» si intende "qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale".

3. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI. I Dati saranno inseriti nel database aziendale utilizzato per le attività funzionali e conservati per un minimo di 12 mesi e fino alla chiusura del rapporto. Decorso tale termine di conservazione, i Dati saranno distrutti o resi anonimi o pseudonimizzati.

4. DIRITTI DELL'INTERESSATO. Lei ha diritto di chiedere al Titolare l'accesso ai Dati che la riguardano, la loro rettifica o la cancellazione, l'integrazione dei Dati incompleti, la limitazione del trattamento; di ricevere i Dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico; di revocare il consenso eventualmente prestato relativamente al trattamento dei Suoi Dati sensibili in qualsiasi momento ed opporsi in tutto od in parte, all'utilizzo dei Dati; di proporre reclamo all'Autorità, nonché di esercitare gli altri diritti a Lei riconosciuti dalla disciplina applicabile. Tali diritti possono essere esercitati scrivendo a mezzo posta, a Airgrid s.r.l. in Molinella (BO), 40062 Via Confine Superiore n. 46 oppure tramite posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: info@airgrid.it Resta inteso che, laddove la richiesta di accesso sia presentata mediante mezzi elettronici, le informazioni saranno fornite in un formato elettronico di uso comune.

5. IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO. Titolare del trattamento dei Suoi Dati è Airgrid s.r.l. nella persona del legale rappresentante pro tempore, con sede legale in Molinella (BO), 40062 Via Confine Superiore n. 46.

6. MODELLO DI GESTIONE DATA PROTECTION. Si segnala che, per conformarsi al GDPR, la Società ha predisposto un modello organizzativo privacy, individuando ruoli e responsabilità in tema trattamento dati personali, identificando in particolare, come referenti interni privacy, i Responsabili di Unità Organizzative o Uffici che, limitatamente ai trattamenti di propria competenza, si occupano dell'esecuzione del modello di protezione dei dati nel rispetto delle prescrizioni normative applicabili. Il Titolare ha provveduto ad

incaricare un DPO – Data Protection Officer che tratterà tutti i rapporti diretti con Autorità Garante Privacy. Il DPO incaricato è nella persona fisica dell'Avv. Raffaele Merangolo, come da comunicazione a Garante.

12.2 Nell'ipotesi in cui il Cliente abbia prescelto di pagare i corrispettivi dovuti a Airgrid per l'erogazione del Servizio mediante addebito degli stessi su carta di credito o tramite SDD (SEPA Direct Debit), il Cliente presta preventivamente il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito o al quale ha dato mandato, di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa o delle coordinate bancarie a Airgrid, anche se tali variazioni risultano essere effettuate anticipatamente rispetto alla comunicazione diretta allo stesso Cliente. Ai fini della fornitura ed erogazione continuativa del Servizio sono trattati, in caso di pagamento con carta di credito i dati della carta di credito del Cliente, mentre in caso di pagamento tramite SDD le coordinate bancarie del Cliente medesimo.

12.3 Al fine di garantire la massima riservatezza del Cliente, Airgrid adotterà le misure tecniche e organizzative per garantire ed essere in grado di dimostrare che il trattamento è effettuato conformemente alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

12.4 Airgrid e il Cliente si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute nell'esecuzione del Contratto, 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.

12.5 Ai sensi, per gli effetti e nei limiti di cui alle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali, Airgrid garantisce la riservatezza delle comunicazioni in uscita dai propri server di posta elettronica mentre non può fornire alcuna garanzia sui servizi di posta elettronica utilizzati dal Cliente. Le predette comunicazioni non saranno verificate, controllate o sottoposte a censura da parte di Airgrid, ad esclusione di eventuali provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria nelle forme e nelle modalità previste dalla legge.

12.6 Il Cliente potrà comunicare a Airgrid in via telematica eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del Servizio.

Art. 13. Disposizioni varie, Comunicazioni.

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

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

13.3 Airgrid effettuerà le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto all'articolo 10, comma 1.

13.4 Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a Airgrid attraverso i moduli in Area Clienti, mediante lettera raccomandata da indirizzare Airgrid S.r.l., Via Confine Superiore n. 46, San Pietro Capofiume, 40062 Molinella (BO) o mediante posta elettronica certificata (PEC).

13.5 Il Cliente si obbliga a comunicare a Airgrid, attraverso apposita richiesta di assistenza al Servizio Clienti ovvero compilazione del relativo modulo in Area Clienti, ogni modifica dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

Art. 14. Divieto di Cessione.

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

Art. 15. Reclami e Indennizzi.

15.1 Il Cliente avrà facoltà di inviare i reclami relativi all'erogazione del Servizio creando un ticket tramite questo sito web.

15.2 Gli indennizzi sono erogabili solo laddove il Servizio oggetto delle presenti Condizioni Generali di Contratto è compatibile con le fattispecie di disservizio di seguito descritte.

15.3 Airgrid si impegna a fornire un servizio di buona qualità, tuttavia, qualora il Cliente si ritenga non soddisfatto può presentare ad Airgrid reclami o segnalazioni contattando telefonicamente il Servizio Clienti, per iscritto tramite posta ordinaria inviata al nostro recapito di Sede Legale di Via Confine Superiore n. 46, San Pietro Capofiume, 40062 Molinella – BO, oppure tramite posta elettronica certificata (PEC) oppure tramite apposito modulo in Area Clienti. Non potranno essere accettati reclami che non siano stati prima gestiti tramite ticket, con esito negativo o tempi di gestione difforni da quanto previsto da SLA del piano e contratto sottoscritti. Airgrid si impegna a definire il reclamo entro 45 giorni dal suo ricevimento.

15.3 Indennizzo per ritardo nell'attivazione (nuovo servizio o trasferimento) rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea, trasferimento (da un indirizzo ad altro del Cliente), senza cambio di operatore della medesima oppure qualora Airgrid non abbia ottemperato ai propri oneri informativi circa i motivi del ritardo rispetto ai tempi necessari per l'attivazione del servizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, Airgrid si riconoscerà, in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente, un indennizzo pari al 3% I.V.A. esclusa dell'importo di canone mensile per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 12 I.V.A. esclusa fatto salvo attivazioni di servizi promozionali o a carattere gratuito (es. primi due mesi gratuiti).

Qualora il ritardo di attivazione di un nuovo servizio o il trasferimento del medesimo, siano imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione / trasferimento si considera sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione stessa (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancata presenza del Cliente all'appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari, la richiesta di rinvio dell'appuntamento concordato da parte del Cliente, impossibilità di accedere alla sede / domicilio, etc.).

15.4 L'indennizzo sarà corrisposto al Cliente tramite nota di credito ovvero sconto sugli importi del flusso di fatturazione. La modalità di corresponsione avviene a discrezione di Airgrid.

15.5 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.

Art. 16. Tentativo di Conciliazione.

16.1 Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 31 luglio 1997 n. 249, per le controversie eventualmente insorte tra Airgrid 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.

Art. 17. Legge applicabile, Foro competente.

17.1 Il presente contratto è regolato dalla legge italiana ed in base ad esso deve essere interpretato.

17.2 Per tutte le controversie nascenti dal contratto o dalla fornitura del servizio, qualora il Cliente sia un soggetto diverso dal consumatore, inteso come persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività

imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, la competenza spetta esclusivamente al Foro di Bologna. Qualora, invece, il Cliente sia un consumatore, come sopra definito, è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente stesso.

Art. 18.D. Lgs 231/2001 e s.m.i.

18.1 Il Cliente prende atto che Airgrid è tenuta al rispetto del Modello Organizzativo, della Mission 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, della Mission e Codice Etico citati, a disposizione presso la sede sociale di Airgrid. E' esclusiva facoltà di Airgrid risolvere il presente contratto in caso di mancata osservanza, da parte del Cliente, delle disposizioni contenute nel Modello Organizzativo, nella Mission e nel Codice Etico adottati da Airgrid.

— — — FINE DOCUMENTO — — — V.1.2143