



Condizioni generali di contratto

INCHIARO® è un marchio di FIWARE di Francesco Ivaldi – Via Alessandria, 2 – 15011 – Acqui Terme (AL)

♦ C.F. VLD FNC 62C12 L219R ♦ P. IVA 01436890055 ♦

♦ Mail: assistenza@inchiaro.net ♦ TEL: 0141 1 800 700 ♦ FAX: 0144 485 219 ♦ www.inchiaro.net ♦



1 OGGETTO

- 1.1. Le presenti condizioni generali di contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di FIWARE di Francesco Ivaldi, Località Quartino 24/P , Melazzo (AL) (di seguito "FIWARE") del servizio denominato INCHIARO (di seguito il "Servizio"), di accesso ad Internet, compiutamente descritto sul sito www.inchiaro.net, che FIWARE offre e fornisce alle persone fisiche, alle aziende, alle istituzioni, agli studi professionali, agli esercizi commerciali indicati come il "Cliente" o i "Clienti", verso il pagamento di un canone. Le condizioni generali, il modulo di adesione, l'offerta e gli altri allegati all'offerta, costituiscono il contratto per la fornitura del Servizio (di seguito il "Contratto").
- 1.2. "Contratto" significa l'accordo per la fornitura di prodotti e/o servizi stipulato tra FIWARE e il Cliente, e disciplinato dalle presenti condizioni generali, dalle condizioni particolari di qualsiasi proposta di FIWARE accettata per iscritto dal Cliente ovvero dai diversi termini e condizioni di volta in volta concordati per iscritto tra FIWARE ed il Cliente.
- 1.3. "Servizio" significa qualsiasi servizio fornito da FIWARE al Cliente a seguito della sua attivazione.

2 DURATA DEL CONTRATTO - RECESSO

- 1.4. Il Contratto del servizio INCHIARO avrà durata di 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data della sua attivazione e sarà rinnovato tacitamente per altri 12 (dodici) mesi salvo disdetta da comunicarsi a mezzo lettera raccomandata A/R con preavviso di almeno trenta giorni dalla scadenza o con la presentazione, entro trenta giorni dalla scadenza, del documento di disdetta da sottoscrivere alla presenza di un rappresentante di FIWARE.
- 1.5. FIWARE potrà in qualsiasi momento recedere dal presente Contratto mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo lettera raccomandata A/R al Cliente all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso.
- 1.6. In particolare, FIWARE ha facoltà di recesso unilaterale del Contratto nel caso in cui il Cliente venga sottoposto a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata, concordato preventivo e altre procedure concorsuali o divenga in ogni caso insolvente o inadempiente o ceda beni ai

INCHIARO® è un marchio di FIWARE di Francesco Ivaldi – Via Alessandria, 2 – 15011 – Acqui Terme (AL)

♦ C.F. VLD FNC 62C12 L219R ♦ P. IVA 01436890055 ♦

♦ Mail: assistenza@inchiaro.net ♦ TEL: 0141 1 800 700 ♦ FAX: 0144 485 219 ♦ www.inchiaro.net ♦



creditori, subisca sequestro o altra forma di vincolo sui propri beni o venga messo in liquidazione, volontariamente o coattivamente.

- 1.7. In caso di cessazione, per qualsiasi motivo, del presente Contratto, il Cliente dovrà comunque pagare l'eventuale corrispettivo dovuto e non ancora pagato per il periodo di fruizione del servizio.
Nel caso in cui il Cliente abbia già pagato tutto il corrispettivo, FIWARE provvederà al rimborso del corrispettivo per il servizio non usufruito tramite assegno bancario entro 30 giorni dalla data di cessazione.
- 1.8. In caso di recesso da parte del Cliente, FIWARE avrà comunque diritto ad ottenere il pagamento di quanto dovuto fino al momento in cui il Cliente informerà FIWARE delle proprie intenzioni.
- 1.9. Nel caso in cui il Cliente abbia, in fase di adesione al servizio, scelto l'opzione noleggio antenna rateizzato, in caso di recesso sarà tenuto al pagamento del costo dello stesso noleggio nella formula prepagata.
Resta inteso che la disattivazione dei Servizi da parte di FIWARE avverrà entro i successivi 30 (trenta) giorni, salvo ritardo per motivi tecnici.
- 1.10. In base all'articolo 1, comma 3, della legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente, che sia qualificabile come consumatore ai sensi dell'art 3 del decreto legislativo n. 206/2005 "consumatore o utente: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta", ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi tempo con comunicazione scritta inviata a FIWARE tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo e destinatario:
FIWARE di Francesco Ivaldi – Località Quartino 24/P – 15010 - Melazzo (AL)
Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla ricezione, da parte di FIWARE, della citata comunicazione.

3 MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

- 1.11. L'accettazione on-line da parte del Cliente del modulo di adesione al Servizio varrà come proposta contrattuale.
- 1.12. Il Contratto si intende concluso nel momento in cui il Cliente conferma la propria richiesta di acquisto. Il Cliente potrà confermare la propria richiesta di acquisto solo dopo aver preso visione del presente contratto.
- 1.13. FIWARE attiverà il Servizio entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta del Cliente, salvo impedimenti tecnici non imputabili a FIWARE, e comunque soltanto dopo la ricezione del pagamento e dei documenti richiesti.
- 1.14. FIWARE potrà non concludere il Contratto e non attivare i Servizi a suo insindacabile giudizio e /o qualora il Cliente risultasse essere sottoposto a procedure concorsuali o iscritto al registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive. FIWARE si riserva analogo facoltà nei confronti del Cliente che risulti essere stato inadempiente in passato verso la stessa FIWARE finché non verrà sanato l'inadempimento.

4 CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO

INCHIARO® è un marchio di FIWARE di Francesco Ivaldi – Via Alessandria, 2 – 15011 – Acqui Terme (AL)

♦ C.F. VLD FNC 62C12 L219R ♦ P. IVA 01436890055 ♦

♦ Mail: assistenza@inchiaro.net ♦ TEL: 0141 1 800 700 ♦ FAX: 0144 485 219 ♦ www.inchiaro.net ♦

- 1.15. A seguito della manifestazione di interesse da parte del Cliente, un incaricato di FIWARE provvederà ad effettuare il sopralluogo per verificare la possibile copertura del servizio.
- 1.16. Il collegamento ad Internet tramite il servizio INCHIARO ad esclusione di CLUB, avverrà per mezzo di un alimentatore POE collegato con un singolo cavo ethernet direttamente con l'antenna radio router fornita da FIWARE.
- 1.17. Qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi o diversi rispetto all'installazione standard o il Cliente ne faccia espressa richiesta, questi dovranno essere preventivamente comunicati al Cliente con i relativi costi e potranno essere effettuati solo previa espressa autorizzazione da parte del Cliente. Se autorizzati, i costi aggiuntivi saranno ad esclusivo carico del Cliente che si impegna a corrisponderli al tecnico incaricato all'atto della richiesta. Al fine di consentire, in piena sicurezza, ai tecnici incaricati da FIWARE l'installazione, la riparazione e/o manutenzione e la disinstallazione a chiusura del contratto dell'antenna concessa in comodato necessaria per il corretto funzionamento del servizio, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione nonché a garantire il facile accesso al luogo ove l'installazione deve avvenire, anche laddove necessiti il passaggio in spazi condominiali comuni e/o di proprietà di terzi. Il Cliente si impegna in particolare a segnalare preventivamente a FIWARE o al suo installatore il luogo ove l'antenna dovrebbe essere posizionata (balcone, tetto, piano del locale, etc.) salva diversa valutazione da parte del tecnico in fase di sopralluogo. Qualora l'installazione dell'antenna o la sua manutenzione - riparazione in caso di guasto e/o malfunzionamento, o la sua disinstallazione, richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte dell'installatore, i maggiori costi necessari saranno ad esclusivo carico del Cliente.
- 1.18. Ad avvenuta installazione, l'incaricato di FIWARE rilascerà al Cliente copia di un "rapporto tecnico di intervento" o copia del modulo di adesione sottoscritto, che costituisce di fatto l'inizio del servizio.
- 1.19. FIWARE indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione del Servizio, le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio.

5 RECAPITO DI POSTA ELETTRONICA

- 1.20. Il Cliente si impegna a fornire a FIWARE, al momento della sottoscrizione del contratto, un indirizzo di posta elettronica valido.
- 1.21. Il Cliente si impegna a comunicare eventuali variazioni di indirizzo di posta elettronica ad amministrazione@inchiaro.net

6 RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

- 1.22. Ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003, FIWARE informa il Cliente, che i dati personali forniti dal Cliente potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da FIWARE, Località Quartino, 24/P

– 15010 - Melazzo. Il titolare del trattamento è FIWARE nella persona del legale rappresentante Francesco Ivaldi. Tale trattamento è necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal rapporto contrattuale e, quindi, non necessita ogni volta di espresso consenso del Cliente. Ai sensi dell'art. 7, D. Lgs. 196/2003, il Cliente potrà esercitare i relativi diritti fra cui consultare, modificare, cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento, rivolgendosi al Titolare: FIWARE, Località Quartino, 24/P - 15010 - Melazzo.

- 1.23. FIWARE si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente ed a mantenerli riservati. Il Cliente fornisce a FIWARE espresso consenso alla trasmissione da parte di questa dei propri dati a soggetti da lei delegati per l'espletamento di servizi tecnici e amministrativi connessi con l'oggetto del presente contratto e che abbiano firmato un impegno di riservatezza.
- 1.24. Nel caso in cui il Cliente abbia scelto di pagare i corrispettivi dovuti a FIWARE per l'erogazione del Servizio mediante addebito degli stessi su carta di credito, il Cliente presta il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito a FIWARE di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa, anche se effettuata in anticipo rispetto alla comunicazione a lui diretta.
- 1.25. Il Cliente può consentire a FIWARE di trattare direttamente o comunicare a terzi i propri dati personali per le seguenti ulteriori finalità: elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; inviare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti o servizi; inviare informazioni commerciali; effettuare comunicazioni commerciali interattive.
- 1.26. Al fine di garantire la riservatezza del registro dei collegamenti, FIWARE adotterà le necessarie misure tecniche ed organizzative.
- 1.27. FIWARE e il Cliente si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute nell'esecuzione del Contratto, come pure i dati e le comunicazioni trasmessi per mezzo del Servizio, e a non divulgarli ad alcuno senza il consenso dell'altra parte, salvo che siano già in possesso di chi li riceve prima di tale divulgazione oppure siano di pubblico dominio non in conseguenza della violazione del presente obbligo di riservatezza ovvero siano stati ottenuti da terzi non soggetti a vincoli di riservatezza. È fatta salva la possibilità per FIWARE e per il Cliente di trasmettere tali informazioni, dati e comunicazioni ai propri dipendenti o incaricati che necessitino di conoscerle ai fini del trattamento degli stessi consentito dal Contratto.

7 SEGNALAZIONI E RIPARAZIONE GUASTI - SERVIZIO CLIENTI - VARIAZIONE CONFIGURAZIONE DEL SERVIZIO

- 1.28. Il Cliente dovrà comunicare via mail ad assistenza@inchiaro.net o se impossibilitato a inviare mail, rivolgendosi direttamente agli incaricati di FIWARE, qualunque eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio
- 1.29. FIWARE fornirà il servizio di assistenza per ogni informazione e chiarimento che il Cliente richieda.

1.30. L'intervento tecnico richiesto dal Cliente per un guasto che non risulti imputabile a FIWARE, sarà considerato come intervento NON NECESSARI e quindi tariffato di conseguenza.

1.31. L'intervento richiesto dall'utente per modifiche alla configurazione degli apparati interni alla rete cliente, o del router antenna, saranno quotati preventivamente secondo il tariffario di FIWARE.

8 NOLEGGIO DELLE APPARECCHIATURE – GARANZIA

1.32. Qualora, concordemente con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di FIWARE di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, questo avverrà secondo le condizioni economiche indicate nel materiale informativo ed i dispositivi saranno noleggiati come specificato nel materiale informativo. In caso di mutamento della opzione prescelta in una offerta che non preveda il noleggio di dispositivi il Cliente sarà tenuto al pagamento della cifra mancante ad arrivare alla copertura del costo dello stesso noleggio nella formula prepagata.

1.33. I dispositivi concessi in noleggio o acquistati dal Cliente sono coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia. In ogni caso, la Garanzia non copre eventuali danni cagionati dai dispositivi o da una errata utilizzazione degli stessi ed è esclusa nei seguenti casi:

- a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da FIWARE;
- b) rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili;
- c) danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione;
- d) difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici;
- e) uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà dare comunicazione tramite fax al servizio Assistenza FIWARE entro tre giorni dalla scoperta del difetto. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente da FIWARE, il quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il dispositivo difettoso.

8.3. Il canone di noleggio deve essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale e ne comprende la possibilità di utilizzo, a meno che non sia diversamente indicato. Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali modifiche di configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.

8.4. Le apparecchiature e i dispositivi concessi al Cliente in noleggio sono e restano di proprietà di FIWARE. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare le apparecchiature ricevute e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento che ecceda l'uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi per alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute

ed a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo l'apparecchio per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. In caso di violazione di tali obblighi il cliente sarà tenuto a risarcire tutti i danni subiti da FIWARE.

- 8.5. Nelle ipotesi in cui i dispositivi siano da FIWARE concessi in noleggio, la durata del noleggio, in ragione della intrinseca connessione, corrisponde alla durata del contratto per l'erogazione del Servizio. La cessazione del contratto per qualunque causa determina di diritto la risoluzione del contratto di noleggio. In caso di cessazione del Contratto, di recesso o mutamento dell'opzione prescelta, il Cliente si impegna a corrispondere a FIWARE il pagamento della cifra mancante ad arrivare alla copertura del costo dello stesso noleggio nella formula prepagata. Nel caso in cui il pagamento non sia eseguito nel termine di trenta giorni, il Cliente corrisponderà una penale di Euro 10,00 per ogni ulteriore giorno di ritardo.

9 CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

- 9.1. Per il Servizio fornito il Cliente corrisponderà a FIWARE quanto specificato dalla fatture emesse alle scadenze pattuite, ovvero il canone corrispettivo al tipo di abbonamento scelto, cui verranno sommati i costi per i servizi e/o noleggi scelti al momento della sottoscrizione del documento di adesione al servizio.
- 9.2. Il pagamento della fornitura del servizio può essere effettuato in una unica soluzione alla scadenza.
- 9.3. FIWARE si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio in caso di insolvenza da parte del Cliente. Decorso inutilmente il termine di pagamento, FIWARE contesterà al Cliente il ritardo e contestualmente lo inviterà a corrispondere le somme dovute maggiorate degli interessi di mora maturati, con avvertimento che, in caso di mancato pagamento entro i successivi tre giorni lavorativi, il Servizio verrà sospeso. Decorso inutilmente tale termine, FIWARE potrà procedere alla sospensione del Servizio.
- 9.4. Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro tre giorni dall'avvenuta sospensione, FIWARE potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., salvi ulteriori rimedi di legge.
- 9.5. In caso di pagamento parziale, FIWARE può limitare o sospendere il Servizio secondo quanto stabilito nel presente articolo o nell'articolo 10 del Contratto.

10 MODIFICHE DURANTE L'EROGAZIONE

- 9.6. FIWARE potrà modificare - per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali - le specifiche tecniche ed i corrispettivi del Servizio nonché le presenti Condizioni Generali, specificando al Cliente le motivazioni alla base delle modifiche apportate mediante comunicazione inviata all'indirizzo di posta elettronica del Cliente.
- 9.7. Qualora le suddette modifiche comportassero un aumento del corrispettivo per il Servizio a carico del Cliente, esse acquisteranno efficacia decorsi trenta giorni dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Cliente. Il Cliente potrà, entro lo stesso termine, recedere dal Contratto mediante lettera raccomandata A.R. da inviarsi a FIWARE o, in alternativa, mediante la presentazione del documento di disdetta da sottoscrivere in presenza di un rappresentante di FIWARE, con effetto dalla data di ricezione da parte di FIWARE della predetta comunicazione; eventuali corrispettivi in essere saranno regolati ai sensi



dell'articolo 2.4. In mancanza di recesso comunicato con le modalità e nei termini sopra previsti, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.

11 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

9.8. FIWARE potrà sospendere in ogni momento, anche senza preavviso, in tutto o in parte il Servizio In caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione del Servizio di FIWARE, o di altri operatori (ISP) a capo della rete di FIWARE, che siano dovuti a caso fortuito o forza maggiore.

9.9. FIWARE potrà sospendere l'erogazione del Servizio anche in caso di modifiche e/o manutenzioni volte a migliorare il Servizio stesso.

12 OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE

9.10. Il Cliente dovrà provvedere affinché il proprio computer abbia una corretta configurazione, provvedendo a configurare correttamente il software di collegamento. Il Cliente potrà a tal fine utilizzare i numeri telefonici degli incaricati di FIWARE o consultare il sito www.inchiaro.net per eventuali documentazioni di supporto.

9.11. Il Cliente nell'uso dei singoli servizi si atterrà ai regolamenti degli stessi pubblicati sul Web e, in caso di mancanza di regolamenti specifici, rispetterà le indicazioni di comportamento indicate nella Netiquette internazionale all'indirizzo internet: <http://www.nic.it/NA/netiquette.txt>

9.12. Il Cliente dovrà informare tempestivamente FIWARE di qualsiasi contestazione, pretesa o procedimento promossi da terzi in relazione al Servizio, dei quali il Cliente venga a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile degli eventuali danni, sia diretti che indiretti, subiti da FIWARE a causa della mancata o intempestiva comunicazione.

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

9.14. È fatto obbligo al Cliente di comunicare a FIWARE, all'atto dell'adesione al Servizio, i propri dati anagrafici, nonché di indicare le generalità del soggetto utilizzatore del Servizio e il luogo dove gli apparati necessari per il funzionamento dello stesso dovranno essere collocati.

9.15. Il Cliente si impegna a non usare il Servizio per invio di pubblicità non richiesta, spam, per scopi illegali ovvero contrari alla morale e all'ordine pubblico e al buon costume, nonché per trasmettere ovvero pubblicare materiale pornografico, osceno, volgare o a favore della pedofilia, offensivo, diffamatorio, abusivo, infamante o riservato ai soli adulti, ed inoltre materiale detenuto illegalmente ovvero protetto da copyright e comunque lesivo dei diritti di terzi. Il Cliente si impegna a non trasmettere materiale e/o messaggi che incoraggino terzi a mettere in atto una condotta illecita e/o criminosa passibile di responsabilità penale o civile e, inoltre, ad osservare e far osservare ad eventuali soggetti che utilizzino il Servizio con la propria password e nome utente tutti i regolamenti, direttive e procedure di rete connesse al Servizio. E' comunque espressamente vietato al Cliente di utilizzare il Servizio per contravvenire in modo

INCHIARO® è un marchio di FIWARE di Francesco Ivaldi – Via Alessandria, 2 – 15011 – Acqui Terme (AL)

♦ C.F. VLD FNC 62C12 L219R ♦ P. IVA 01436890055 ♦

♦ Mail: assistenza@inchiaro.net ♦ TEL: 0141 1 800 700 ♦ FAX: 0144 485 219 ♦ www.inchiaro.net ♦

diretto e/o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano ovvero di Stato estero nonché per danneggiare o violare il segreto della corrispondenza personale e il diritto alla riservatezza

9.16. Il Cliente prende atto e accetta di manlevare, sia sostanzialmente che processualmente, e di tenere integralmente indenne FIWARE da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anormale del Servizio, anche se causato da terzi attraverso la sua password o nome utente, nonché da ogni e qualsiasi pregiudizio, pretesa, azione e/o richiesta, anche di risarcimento danni, avanzata nei confronti di FIWARE che trovi causa o motivo in azioni o omissioni riconducibili al Cliente o siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dalle presenti condizioni generali di contratto.

13 GARANZIE DEL CLIENTE

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

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

13.3. Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità che i dati personali forniti al momento dell'attivazione del servizio sono veritieri ed esatti.

14 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

14.1 In caso di inadempimento da parte del Cliente alle disposizioni di cui all'articolo 12.2, FIWARE potrà risolvere il contratto ex articolo 1456 c.c. mediante comunicazione scritta al Cliente dell'intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

15 GARANZIE E RESPONSABILITÀ DI FIWARE

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

15.2 Per una migliore ed ottimale funzionalità del Servizio, FIWARE assicura un servizio di assistenza tecnica al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti (degrado) o guasti (disservizi) sulla propria connessione INCHIARO. In particolare, i Clienti BUSINESS hanno diritto al servizio SLA Premium compreso nel prezzo. Per servizio SLA Premium si intende la risoluzione entro il termine di seguito indicato dei guasti bloccanti (disservizi) comunicati dal Cliente aventi causa FIWARE. Per guasti bloccanti (disservizi) riscontrati sull'apparato del Cliente si intende:

- Guasto radorouter/antenna
- Guasto Alimentatore del radorouter/antenna
- Guasto cavo/connettori

INCHIARO® è un marchio di FIWARE di Francesco Ivaldi – Via Alessandria, 2 – 15011 – Acqui Terme (AL)

♦ C.F. VLD FNC 62C12 L219R ♦ P. IVA 01436890055 ♦

♦ Mail: assistenza@inchiaro.net ♦ TEL: 0141 1 800 700 ♦ FAX: 0144 485 219 ♦ www.inchiaro.net ♦

In questo tipo di guasti il tempo di ripristino è il giorno successivo all'apertura della segnalazione (purché effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 08:00 – 19:00 Lun-Ven (esclusi festivi).

15.3 Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a FIWARE risolti oltre i tempi definiti dallo SLA Premium di Assurance, il Cliente potrà richiedere il riconoscimento di una penale pari al (20% del canone mensile per il singolo accesso + il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso) x 1,25.

15.4 Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento al canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30.

15.5 Le penali complessivamente corrisposte per il servizio Premium non potranno in alcun caso superare il valore del 10% dei canoni annui totali corrisposti dall'Operatore per il servizio Business.

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

1. cause di forza maggiore, tra le quali eventi meteorologici che impediscano il raggiungimento dei siti di dorsali, ecc;
2. permessi di enti pubblici o soggetti privati;
3. sede del Cliente situata in una "area speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) e/o situato in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc);
4. causa imputabile al Cliente.

15.7 Ai sensi, per gli effetti e nei limiti di cui alle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali, FIWARE garantisce la riservatezza delle comunicazioni effettuate attraverso il servizio di posta elettronica offerto al Cliente. Le predette comunicazioni non saranno verificate, controllate o sottoposte a censura da parte di FIWARE né da parte di altri soggetti, eccezion fatta per l'Autorità Giudiziaria nelle forme e nei modi di legge.

15.8 Il Cliente potrà comunicare a FIWARE presso l'indirizzo di posta assistenza@inchiaro.net eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

15.9 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"*. Pertanto FIWARE non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da interferenze elettromagnetiche non dipendenti da FIWARE stessa o derivanti da perdita della visibilità dell'antenna di dorsale FIWARE di riferimento dalla sede del Cliente dovute a costruzione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private. Qualora le cause di indisponibilità permanente del servizio non siano da imputare al Cliente, il contratto si intenderà risolto e null'altro sarà dovuto a FIWARE salvo il saldo dei servizi, canoni e noleggi maturati sino a quel momento.



15.10 FIWARE non sarà responsabile nei confronti del Cliente o di terzi, in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione del Servizio causati da:

- a) difettoso od errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente;
- b) difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente;
- c) effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da FIWARE di interventi e/o manomissioni sul Servizio;
- d) caso fortuito e forza maggiore, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi, etc.;
- e) fatti imputabili a terzi, quali ad esempio: mancanza di alimentazione elettrica o di interruzione di servizio da parte dei fornitori di FIWARE.
- f) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza ed infortunistica.

15.11 FIWARE non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati o terzi in generale, per danni, perdite, esborsi e costi da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio.

15.12 FIWARE non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati o terzi in generale, per mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali o altri danni diretti ed indiretti di qualsiasi natura in caso di sospensione od interruzione del servizio.

15.13 Il Cliente specificamente manleva e tiene indenne FIWARE nei casi previsti ai punti 15.11 e 15.12 del presente contratto.

16 INTERVENTI "NON NECESSARI"

16.1. La fattispecie di intervento "non necessario" si verifica nel caso in cui, a seguito di un reclamo del Cliente riguardante la rete di FIWARE, venga accertato che la rete di FIWARE è funzionante ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a FIWARE (es. presenza presso il cliente di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, errata configurazione sulla rete del cliente, ecc.). In particolare FIWARE, a fronte della segnalazione di malfunzionamento, svolge le seguenti attività:

1. gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente verso FIWARE;
2. verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaud) della segnalazione. In base all'esito della verifica tecnica si possono riscontrare i seguenti casi:
 - presenza di malfunzionamento su rete INCHIARO; il reclamo viene gestito in modo standard e nel rispetto degli SLA di assurance del servizio;

INCHIARO® è un marchio di FIWARE di Francesco Ivaldi – Via Alessandria, 2 – 15011 – Acqui Terme (AL)

♦ C.F. VLD FNC 62C12 L219R ♦ P. IVA 01436890055 ♦

♦ Mail: assistenza@inchiaro.net ♦ TEL: 0141 1 800 700 ♦ FAX: 0144 485 219 ♦ www.inchiaro.net ♦

- assenza di malfunzionamento: il reclamo viene trattato come un intervento non necessario;
- assenza di malfunzionamento su rete INCHIARO, ma presenza di malfunzionamento indotto, ad esempio: da eventuali prodotti tecnicamente non compatibili presenti presso il cliente finale o da una errata configurazione o da un malfunzionamento generico della rete del cliente. FIWARE interviene, laddove possibile, a ripristinare il servizio, addebitando comunque al cliente l'intervento come un intervento NON NECESSARI.

16.2. Nel caso di intervento non necessario da parte del personale di FIWARE sarà addebitato al Cliente, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a 60 Euro IVA esclusa.

17 AUTORIZZAZIONI E NORMATIVA DI SETTORE

Il Cliente prende altresì atto che le legislazioni nazionali dei singoli Paesi interessati, la regolamentazione internazionale in materia ed i regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate regolano il Servizio fornito da o attraverso altre infrastrutture, sia nazionali che estere, utilizzate per mezzo e in occasione dell'erogazione del Servizio. Dette normative possono prevedere limitazioni nell'utilizzazione del Servizio o particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione del Servizio stesso.

18 DISPOSIZIONI VARIE - COMUNICAZIONI

- 18.1. I riferimenti al Cliente includono i rispettivi successori e legittimi aventi causa.
- 18.2. Ogni modifica o integrazione del Contratto dovrà risultare da un documento sottoscritto da o per conto della parte nei cui confronti la modifica venga invocata.
- 18.3. FIWARE effettuerà le comunicazioni al Cliente per iscritto al suo indirizzo principale di posta elettronica ovvero unitamente alle fatture o mediante separate dichiarazioni, da inviarsi per posta o via telefax, che si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax indicato dal Cliente.
- 18.4. Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a FIWARE mediante lettera da indirizzare a **FIWARE in Località Quartino, 24/P – 15010 - Melazzo** o tramite email all'indirizzo assistenza@inchiaro.net
- 18.5. Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio a FIWARE, nelle forme di cui al comma precedente, ogni cambiamento dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

19 DIVIETO DI CESSIONE

Il presente Contratto ed i Servizi allo stesso relativi e conseguenti, hanno natura strettamente personale e, conseguentemente, è fatto divieto all'Utente di cedere, in tutto ovvero in parte, ovvero di conferire lo stesso a terzi, a titolo gratuito od oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto di FIWARE.

20 RECLAMI

Il Cliente potrà inviare i reclami relativi alla erogazione del Servizio all'indirizzo assistenza@inchiaro.net.



21 CONTROVERSIE

Per ogni controversia relativa al "Contratto" il foro competente è esclusivamente quello di Torino.

22 CONTRATTO STIPULATO FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI

22.1. In caso di conclusione del Contratto a distanza, il Cliente-Consumatore potrà recedere, ai sensi del D.Lgs. 15 gennaio 1992 n. 50 e del D.Lgs. 22 maggio 1999 n. 185, mediante comunicazione da inviare a FIWARE I con lettera raccomandata A.R. entro dieci giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, secondo il disposto dell'articolo 5 del D.Lgs. 22 maggio 1999 n. 185.

22.2. È fatto salvo il diritto di FIWARE di addebitare i corrispettivi dovuti per l'attivazione e l'utilizzo del Servizio, come indicati nella documentazione allegata, nonché le relative tasse e imposte.

23 ADESIONE

Il Cliente dichiara di avere letto le Condizioni Generali, il modulo di adesione, l'offerta e gli altri allegati e di accettarne interamente il contenuto.



Data Luogo Firma leggibile

Clausole:

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c., dichiaro espressamente di conoscere ed approvare specificatamente le clausole delle presenti condizioni generali di contratto di cui agli artt. 7,8,10,11,12,13,16,17,19, 20, 22 e 23.

Data Luogo Firma leggibile