

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITA' AD INTERNET

### 1) OGGETTO

**1.1** Le presenti Condizioni Generali di Contratto per la Fornitura del Servizio di Connettività ad Internet (di seguito, per brevità "Condizioni Generali") disciplinano le modalità ed i termini con cui Aruba S.p.A., con sede in Ponte San Pietro (BG), 24036 Via San Clemente 53, fornisce al Cliente il Servizio di connessione ad Internet (di seguito, per brevità "Servizio") tramite la tecnologia ADSL, con la velocità di connessione e la tariffazione propria dell'offerta prescelta dal Cliente ed indicata alla pagina <http://adsl.aruba.it>.

**1.2** I servizi Aruba sono commercializzati con le caratteristiche tecniche e nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano alla data della richiesta di attivazione così come pubblicati sul sito istituzionale, che il Cliente, accettando le seguenti Condizioni Generali, dichiara esplicitamente di conoscere ed accettare. L'offerta dei predetti servizi è a tempo indeterminato, salva la facoltà di Aruba S.p.A. (di seguito, per brevità "Aruba") di sospenderla o revocarla in qualsiasi momento; in tal caso, i contratti conclusi prima della sospensione o della revoca saranno onorati da Aruba alle condizioni pattuite.

### 2) STRUTTURA DEL CONTRATTO

**2.1** Il Contratto di fornitura del Servizio di connessione ad Internet è costituito dai seguenti documenti:

#### a) Modulo di Richiesta del Servizio/Rinnovo/Conversione

È il documento con il quale il Cliente richiede ad Aruba l'attivazione, il rinnovo e/o la conversione del Servizio di connessione ad Internet, dove sono indicate le caratteristiche tecniche, il prezzo del Servizio, tasse ed imposte comprese, e l'eventuale durata del contratto. Tale Richiesta costituisce una proposta contrattuale;

#### b) Condizioni Generali

Sono le presenti condizioni contrattuali che disciplinano i servizi di connessione ad Internet offerti da Aruba;

#### c) Allegato A, B o C

È il documento dove sono descritte le caratteristiche peculiari della tipologia di Servizio (ADSL, con o senza fonia, oppure HDSL) scelta dal Cliente in fase di ordine.

#### d) Carta dei Servizi Aruba

È il documento che informa i Clienti circa i loro diritti e gli impegni di qualità assunti da Aruba in relazione all'attività di fornitura dei Servizi di Connettività ad Internet. La Carta dei servizi è depositata presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) e pubblicata al link <http://adsl.aruba.it/qualita-carta-servizi>.

**2.2** Il Cliente prende atto ed accetta che la sottoscrizione del Modulo di Richiesta del Servizio, comporta l'accettazione delle presenti Condizioni Generali, della Carta dei Servizi e delle Condizioni particolari contenute nell'Allegato A, B o C secondo la tipologia di Servizio scelto.

### 3) PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

Il Contratto si perfeziona alla data del corretto e puntuale ricevimento da parte di Aruba del Modulo di Richiesta, compilato ed accettato dal Cliente in ogni sua parte unitamente a tutta la documentazione indicata nell'Allegato (A, B o C) relativo al Servizio scelto e all'avvenuto pagamento del corrispettivo per il Servizio. L'invio del Modulo di richiesta comporta l'integrale accettazione da parte del Cliente delle Condizioni e di tutti gli altri documenti menzionati al precedente art. 2. All'attivazione del Servizio seguirà l'invio della Conferma di attivazione con le Credenziali di accesso. Resta inteso, in ogni caso, che l'utilizzo del Servizio da parte del Cliente attesta l'accettazione di tutte le condizioni contrattuali.

### 4) ATTIVAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

**4.1** Il Cliente prende atto ed accetta che a seguito del perfezionamento del contratto, Aruba inizierà la procedura per l'attivazione del Servizio con le modalità e le tempistiche proprie del Servizio scelto ed indicate rispettivamente all'Allegato A, B o C, e nella Carta dei Servizi cui espressamente si rinvia e da intendersi qui integralmente riportate. Il Servizio sarà attivato da Aruba al buon esito delle verifiche di fattibilità tecnica e dell'accertamento del possesso da parte del Cliente dei requisiti minimi indicati alla pagina web <http://adsl.aruba.it> necessari per la tipologia di Servizio scelto. Aruba comunicherà al Cliente tramite e-mail l'attivazione del Servizio; solo a seguito della predetta comunicazione il Servizio potrà considerarsi attivo.

Resta inteso che l'attivazione del Servizio richiede la necessaria collaborazione dell'Operatore proprietario dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso ed assegnatario della numerazione telefonica, per questo motivo il Cliente prende atto ed accetta che Aruba non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o dipendenti dal predetto operatore e, pertanto, la solleva ora per allora da qualsiasi tipo di responsabilità in merito. Qualora per l'attivazione del Servizio si rendessero necessari degli interventi di adeguamento, da eseguire anche attraverso la partecipazione di Operatori esterni, i relativi costi saranno interamente sostenuti dal Cliente secondo le condizioni economiche praticate dall'Operatore che effettua l'intervento.

**4.2** Con l'attivazione del Servizio, tutti i relativi diritti di utilizzazione si trasferiranno in capo al Cliente, il quale sarà ritenuto il legittimo titolare del Servizio restandone altresì l'unico ed esclusivo responsabile.

### 5) CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

**5.1** Il Cliente corrisponderà ad Aruba il prezzo del Servizio scelto, e gli eventuali costi accessori necessari per l'erogazione del medesimo, in vigore al momento della conclusione del contratto ed indicati alla pagina web <http://www.aruba.it/>. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'Iva dovuta che, assieme a qualunque altro onere fiscale derivante dall'esecuzione del contratto, sarà a carico del Cliente. Il corrispettivo stabilito per ciascun Servizio dovrà essere pagato contestualmente all'invio del "Modulo di

Richiesta Fornitura" e comunque anticipatamente rispetto all'attivazione del Servizio. Il Cliente non potrà far valere diritti o sollevare eccezioni di alcun tipo, se prima non avrà provveduto ad eseguire i pagamenti previsti dal contratto.

**5.2** Aruba si riserva la facoltà di interrompere o disattivare il Servizio richiesto con effetto immediato, nel caso in cui il pagamento del prezzo sia per qualsiasi motivo revocato o annullato dal Cliente, oppure non sia eseguito, confermato o accreditato a beneficio della stessa Aruba.

**5.3** Il Cliente prende atto che il pagamento del Servizio potrà essere effettuato con una delle modalità indicate nel modulo online (es. bollettino postale, bonifico bancario o carta di credito). In caso di pagamento con bollettino postale o bonifico bancario, il Cliente dovrà indicare esattamente il Servizio del quale chiede la fornitura nella relativa "causale". Al momento dell'inserimento dell'Ordine, il "Modulo di Richiesta Fornitura" in formato elettronico evidenzierà in maniera distinta il costo complessivo del Servizio selezionato (iva compresa) e l'importo che verrà addebitato per la sua attivazione. In ogni caso, il Cliente solleva ora per allora Aruba da ogni e qualsiasi responsabilità derivante dalle transazioni o pagamenti effettuati a mezzo carta di credito.

**5.4** I crediti eventualmente esistenti in favore del Cliente, a qualsiasi titolo, dovranno essere utilizzati da quest'ultimo per l'acquisto o il rinnovo di Servizi erogati da Aruba entro e non oltre il periodo di 12 (dodici) mesi dalla data del pagamento con le modalità indicate sul sito <http://assistenza.aruba.it/kb/>, nell'apposita sezione dedicata all'argomento. Trascorso inutilmente il periodo di tempo sopra indicato, senza che il Cliente abbia utilizzato il predetto credito, questo si intenderà definitivamente acquisito ed incassato da parte di Aruba, senza che il Cliente possa pretendere la restituzione o la sua utilizzazione.

**5.5** Con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali, il Cliente acconsente esplicitamente che la fattura gli venga trasmessa e/o messa a disposizione in formato elettronico.

### 6) MODIFICHE DEI SERVIZI E VARIAZIONI ALLE CONDIZIONI DELL'OFFERTA

**6.1** Il Cliente prende atto ed accetta che i servizi oggetto del presente contratto sono caratterizzati da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi Aruba si riserva il diritto di modificare il Servizio e di variare le condizioni dell'offerta in qualsiasi momento e senza preavviso, quando ciò sia reso necessario dall'evoluzione tecnologica e/o dalle modalità con cui i servizi sono acquistati da Aruba presso i propri Fornitori. Per la conoscenza in dettaglio delle possibili modifiche, si rinvia espressamente all'Allegato (A, B o C) relativo al Servizio scelto, da intendersi qui integralmente riportato.

**6.2** Qualora Aruba modifichi le presenti Condizioni Generali e/o le Condizioni Particolari indicate nell'Allegato (A, B o C), dette modifiche saranno comunicate al Cliente con qualsiasi mezzo, a titolo esemplificativo mediante la loro pubblicazione online sul sito istituzionale, ed avranno effetto decorso 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto con comunicazione scritta inviata a mezzo raccomandata a.r. ad Aruba S.p.A., Loc. Palazzetto 4, 52011 Bibbiena (AR). In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le variazioni si intenderanno definitivamente accettate.

### 7) DURATA E RINNOVO

**7.1** Il Contratto disciplina la fornitura dei Servizi al Cliente con decorrenza dalla data del suo perfezionamento. Il Contratto è a tempo determinato ed ha la durata selezionata dal Cliente nel "Modulo di Richiesta del Servizio". Con il rinnovo del Servizio come disciplinato ai successivi paragrafi 2 o 3 si rinnova il Contratto.

Il Servizio dovrà/ dovrà essere rinnovato dal Cliente prima della loro scadenza — preferibilmente almeno 15 (quindici) giorni prima di tale termine - mediante inoltre della relativa richiesta ed il pagamento, con le modalità ed i tempi di cui all'Art 5, dell'importo previsto dal Listino prezzi in vigore al momento del rinnovo. Completata la procedura di rinnovo come sopra descritta, il Servizio si rinnova per il periodo di tempo richiesto con decorrenza dal giorno di sua/ loro scadenza anche nel caso in cui il rinnovo si perfezioni dopo la scadenza del Servizio.

Fatto salvo quanto previsto dagli altri documenti che costituiscono il Contratto, il Cliente prende atto ed accetta che alla data di scadenza di ciascun Servizio e comunque, al termine del Contratto a qualsiasi causa dovuto, le Parti saranno automaticamente libere dalle rispettive obbligazioni; il Cliente prende atto ed accetta che costituisce suo esclusivo onere procurarsi e mantenere una copia dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati mediante il/i Servizio/i, restando inteso che una volta terminato il Contratto o scaduto il Servizio tali dati e/o informazioni e/o contenuti potranno essere non più recuperabili. In ogni caso il Cliente solleva, ora per allora, Aruba da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o il danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o contenuti dal Cliente stesso mediante il/i Servizio/i. Resta ad esclusivo carico del Cliente, l'eventuale ripristino dei dati- el o informazioni e/ o contenuti da medesimo immessi e/o trattati, previa riattivazione del Servizio di cui si tratta, se necessario concludendo un nuovo Contratto.

**7.2** Nel caso che il Cliente, ove ciò sia possibile, richieda il trasferimento del Servizio presso altro Fornitore, il contratto cesserà la sua efficacia alla data della conclusione del trasferimento con disattivazione e/o cancellazione di tutti i servizi accessori o connessi, restando esplicitamente escluso qualsiasi rimborso e/o indennizzo e/o risarcimento da parte di

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITA' AD INTERNET

Aruba nei confronti del Cliente per il periodo di tempo in cui non ha usufruito del Servizio.

### 8) CONVERSIONE DEL SERVIZIO E TRASFERIMENTO DELLA LINEA

**8.1** Il Cliente intestatario di un Servizio di connettività può richiedere la conversione dello stesso con le modalità ed i termini indicati nell'Allegato A, B o C a seconda della tipologia di Servizio acquistato.

**8.2** In caso di trasferimento della linea ADSL su altro immobile da parte del Cliente, lo stesso potrà chiedere la riattivazione del Servizio mediante trasloco esclusivamente nel caso in cui si tratti di Servizio "ADSL con fonia" di cui all'Allegato A, alle condizioni ed ai termini nello stesso riportate, valendo per gli altri casi, a tal riguardo, la disciplina applicabile di cui al precedente articolo 7 comma 2.

### 9) CREDENZIALI DI AUTENTICAZIONE

L'accesso al Servizio avviene tramite l'utilizzo di un codice di identificazione (login) e di una parola chiave (password) attribuiti al Cliente da Aruba e comunicate allo stesso tramite e-mail di conferma. Il Cliente prende atto ed accetta che la conoscenza da parte di terzi delle sue credenziali di autenticazione potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo dei servizi a lui intestati nonché l'accesso alla sua posta elettronica, pertanto, Egli si impegna a conservare ed utilizzare tali credenziali con la massima riservatezza e diligenza. Egli sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno arrecato ad Aruba e/o a terzi in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra prescritto. Il Cliente si impegna, altresì, a comunicare tempestivamente per iscritto ad Aruba l'eventuale furto, smarrimento o perdita delle credenziali di accesso.

### 10) DATI DEL CLIENTE

Il Cliente garantisce che i dati personali forniti ad Aruba per l'integrale esecuzione del contratto sono corretti, aggiornati e veritieri e permettono di individuare la sua vera identità. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente ad Aruba ogni variazione ai propri dati personali indicati in fase d'ordine ed a fornire in qualsiasi momento, previa richiesta di Aruba, prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza e, se del caso, della propria qualità di legale rappresentante della persona giuridica richiedente il Servizio.

Il Cliente prende atto ed accetta che, qualora abbia fornito ad Aruba dati falsi, non attuali o incompleti, quest'ultima si riserva il diritto di sospendere il Servizio e/o di risolvere il contratto, trattenendo le somme pagate dal Cliente e riservandosi il diritto di chiedere il risarcimento del maggior danno; resta inteso che il Cliente non potrà avanzare ad Aruba alcuna richiesta di rimborso, indennizzo e/o risarcimento danni per il tempo in cui non ha usufruito del Servizio.

### 11) OBBLIGHI DEL CLIENTE

**11.1** Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio in conformità a quanto indicato nel Contratto e nel sito istituzionale, nel rispetto della legge, della normativa vigente della morale e dell'ordine pubblico.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il Cliente si impegna a:

- astenersi dal compiere ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e/o penale;
- a non usare il Servizio in maniera tale da recare danno a se stesso o a terzi;
- garantire che qualsiasi materiale eventualmente da lui immesso nella rete Internet, anche per il tramite dei servizi offerti da Aruba, sia nella sua legittima e completa disponibilità, non contrasti con norme imperative, non violi alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, brevetto o altro diritto di terzi o di Aruba tutelato dalla legge o dal contratto. Eventuale materiale protetto da copyright può essere immesso in rete solo qualora il Cliente abbia ottenuto i diritti di utilizzazione dall'effettivo titolare del relativo diritto d'autore.
- non consentire o cedere a terzi l'utilizzo del Servizio, anche parzialmente, né a pagamento né a titolo gratuito, non rivenderlo a terzi senza espressa autorizzazione scritta di Aruba, in ogni caso non utilizzare o far utilizzare a terzi, direttamente o indirettamente, il Servizio contro la morale e l'ordine pubblico, al fine di turbare la quiete pubblica o privata, di recare offesa, danno diretto o indiretto a chiunque e/o comunque al fine di violare o contravvenire, in qualsiasi forma e modo, alle vigenti disposizioni di legge;
- trattare come riservato ogni dato od informazione ricevuto, conosciuto o gestito per o a causa della fornitura del Servizio;
- non accedere ai sistemi reti, informazioni di terzi che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione;
- non utilizzare o far utilizzare a terzi il Servizio in modo tale da recare danno o nuocere, in qualsiasi modo e forma, all'immagine ed ai marchi di proprietà di Aruba;
- non effettuare spamming o azioni equivalenti in violazione delle vigenti disposizioni di legge (per una definizione di spam vedere A Set of Guidelines for Mass Unsolicited Mailings and Postings (spam\*) <http://ftp.nic.it/rfc/rfc2635.txt>), non introdurre o inviare programmi (virus, trojan horses etc) che compromettano il funzionamento della rete;
- accettare ed osservare le norme di buon uso delle risorse di rete, contenute nel documento "Netiquette", pubblicate sul sito web della Naming Authority Italiana ([www.nic.it/NA/netiquette.txt](http://www.nic.it/NA/netiquette.txt)), delle quali il Cliente dichiara di essere a conoscenza;
- accettare ed osservare le altre norme contenute nella policy di Aruba, consultabile presso il sito <http://assistenza.aruba.it>.

**11.2** In caso di violazione anche di uno soltanto dei suddetti obblighi/impegni, Aruba avrà facoltà di intervenire nelle forme e nei modi ritenuti opportuni per eliminare, ove possibile, la violazione ed i suoi effetti,

e di sospendere immediatamente e senza alcun preavviso il Servizio, riservandosi inoltre il diritto di risolvere il contratto ai sensi del successivo Art. 15. Aruba tratterà le somme pagate dal Cliente a titolo di risarcimento, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno. Il Cliente prende atto ed accetta che nulla avrà da pretendere da Aruba a titolo di rimborso, indennizzo o risarcimento danni per i provvedimenti che la stessa avrà ritenuto opportuno adottare. In ogni caso, il Cliente si assume, ora per allora, ogni responsabilità in merito alle violazioni di cui sopra e si impegna a manlevare e tenere indenne Aruba da qualsiasi conseguenza pregiudizievole.

### 12) LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DI ARUBA

**12.1** Aruba declina qualsiasi responsabilità sia verso i propri Clienti sia verso terzi per ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione nell'erogazione del Servizio causati da:

- caso fortuito e forza maggiore;
- malfunzionamento o non conformità degli apparecchi di connessione di cui il Cliente si è dotato o comunque di quelli dal medesimo utilizzati;
- manomissione o interventi sui servizi o sulle apparecchiature eseguiti dal Cliente o da parte di soggetti terzi non autorizzati da Aruba;
- errata utilizzazione o utilizzazione non conforme alle presenti Condizioni Generali o alle Condizioni Particolari del Servizio da parte del Cliente.

**12.2** Resta inteso che Aruba assume obbligazioni di mezzi e non di risultato e che, pertanto, alcuna responsabilità potrà esserle imputata qualora la fornitura del Servizio, con le precise caratteristiche richieste dal Cliente, sia condizionata al fatto del terzo (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: fornitore di Aruba) e/o ai tempi delle relative procedure di attivazione. A tale proposito, il Cliente prende atto ed accetta che:

- l'utilizzo dei servizi forniti in collaborazione con altre infrastrutture (nazionali ed internazionali) è limitato ai confini e dalle norme stabilite dai gestori dei servizi medesimi, nonché dalle legislazioni vigenti nei Paesi che ospitano tali servizi e da quelle internazionali in materia;
- restano sempre possibili interruzioni tecniche dei servizi dovute a guasti e malfunzionamenti delle macchine e dei software, siano essi di proprietà di Aruba o dei suoi fornitori.
- la natura stessa dei servizi Internet non consente di dare alcuna garanzia sulla possibilità di raggiungere qualsiasi spazio web da tutto il mondo e/o sulla consegna e sulla ricezione dei messaggi di posta, tantomeno di garantire la riservatezza e la confidenzialità degli stessi;
- l'effettiva velocità del collegamento Internet dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e dell'impianti del Cliente, Aruba, pertanto, non è in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale.

**12.3** Il Cliente prende atto ed accetta che Aruba possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione straordinaria legati a fatti eccezionali e non prevedibili. Aruba altresì informerà il Cliente in anticipo ed in modo adeguato di eventuali sospensioni e/o limitazioni del Servizio dovute ad interventi di manutenzione ordinaria. In tali casi Aruba non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità del Servizio. Aruba non sarà ritenuta responsabile per interruzioni parziali o totali dei servizi dovute ad attività e/o inerzia di altro fornitore. In ogni caso, il Cliente dovrà comunicare a Aruba entro 24 ore solari eventuali irregolarità o disfunzioni nel Servizio. Eventuali danni causati da una comunicazione non tempestiva del Cliente saranno imputati a quest'ultimo.

**12.4** Aruba dichiara fin da ora di non svolgere alcuna attività di controllo, mediazione e vigilanza sui contenuti immessi dal Cliente nella rete. Per questo motivo, non esercitando alcun controllo preventivo, non è posto a carico di Aruba alcun obbligo di provvedere alla cancellazione dei contenuti ritenuti offensivi, discutibili o per qualsiasi ragione illeciti, pur riservandosi tale facoltà.

**12.5** Con rispetto per i termini della fornitura del Servizio, il Cliente prende atto ed accetta che Aruba non garantisce che il Servizio si adatti perfettamente a scopi particolari. Inoltre, per la struttura specifica della rete, in cui molte entità sono coinvolte, nessuna garanzia può essere data sulla costante fruibilità del Servizio. In questo caso, il Cliente, accetta che Aruba non sia responsabile di perdite o danneggiamenti di qualunque tipo derivanti dalla perdita di dati, dall'impossibilità di accesso alla rete, di trasmettere o ricevere informazioni, causate da ritardi, trasmissioni annullate o interruzioni del Servizio.

**12.6** Aruba sarà responsabile dell'inadempimento contrattuale e della fornitura del Servizio in riferimento agli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi di Aruba esclusivamente per fatto ad essa imputabile e risponderà esclusivamente nei limiti in essa previsti, fatto salvo il diritto del Cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Inoltre, per le fattispecie individuate agli articoli 3, comma 1, e 4 del Regolamento introdotto con delibera AGCom n. 73/11/CONS, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente, Aruba riconoscerà in maniera automatica, entro il termine di 45 giorni dalla ricezione della segnalazione, con le modalità previste dalla Carta dei Servizi, gli indennizzi di cui appresso (le somme indicate sono già comprensive di IVA di legge):

- Ritardata attivazione del Servizio rispetto al termine massimo previsto dal Contratto, ovvero ritardo nel trasloco dell'Utenza; in tal caso, l'indennizzo sarà pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di euro 100,00; se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui sopra sono ridotti ad un quinto. Nel caso di Servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del Servizio accessorio interessato

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITA' AD INTERNET

e la somma di euro 1,00, sino ad un massimo di euro 100,00. In caso di Servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, sino a un massimo di euro 100,00.

b) Sospensione o cessazione del Servizio senza presupposti ovvero in assenza di preavviso ove previsto; in tal caso, l'indennizzo sarà pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione, sino ad un massimo di euro 100,00; se la sospensione riguarda solo Servizi accessori è applicato per ogni giorno di sospensione l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del Servizio accessorio interessato e la somma di euro 1,00, sino ad un massimo di euro 100,00; in caso di Servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di sospensione, sino a un massimo di euro 100,00

### 13) INFORMATIVE EX D.LGS. 206/2005 E D. LGS. 70/2003

Il Cliente prende atto che:

a) il fornitore del Servizio indicato nel Modulo di Richiesta Fornitura è la società Aruba S.p.A. con sede in Ponte San Pietro (BG), 24036 Via San Clemente 53, REA 118045, P.I. 01573850516, Telefono 0575/0505, Fax 0575/862000;

b) qualora Egli sia qualificabile come consumatore ed identificato, ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 206/2005 ("Codice del Consumo"), nella persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta o nelle associazioni dei consumatori e degli utenti che abbiano per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori o degli utenti, avrà facoltà di recedere dal contratto, con le modalità indicate al successivo Art. 16.

c) eventuali reclami possono essere inviati ad Aruba S.p.A. - Loc. Palazzetto 4, 52011 Bibbiena (AR);

d) il Servizio di assistenza tecnica eventualmente disponibile per i singoli servizi sarà indicato sul sito [www.aruba.it](http://www.aruba.it).

Resta inteso che, e di ciò il Cliente prende atto ed accetta, la disciplina di cui al D.Lgs. 206/2005 prevista nel presente contratto non si applica quando il Cliente stesso agisce e conclude il presente contratto per scopi riferibili all'attività imprenditoriale o professionale svolta.

### 14) DIRITTI ESCLUSIVI DI PROPRIETÀ

**14.1** I servizi saranno utilizzati dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Aruba o di terzi. Aruba è titolare esclusiva e dispone del software, della relativa documentazione e di ogni altra informazione fornita al Cliente in esecuzione del contratto. Il Cliente, pertanto, non è autorizzato a riprodurre, elaborare, pubblicare, diffondere e cedere a terzi con qualunque mezzo il materiale sopra indicato, se non nei limiti di quanto sia necessario per usufruire del Servizio acquistato.

**14.2** Tutto il materiale proveniente da Aruba deve essere trattato come riservato e confidenziale con espresso divieto di pubblicarlo, trasmetterlo o diffonderlo presso terzi in qualsiasi modo e forma. Tale materiale può essere utilizzato, manipolato, stampato e conservato unicamente nella memoria dell'elaboratore del Cliente a suo esclusivo beneficio.

### 15) CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il presente contratto si intenderà risolto di diritto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., qualora il Cliente:

a) ceda tutto o parte del contratto a terzi, senza il preventivo consenso scritto di Aruba;

b) non provveda al pagamento del corrispettivo fissato;

c) agisca o si presenti come agente di Aruba;

d) sia stato dichiarato insolvente, o sia stato ammesso o sottoposto ad una procedura concorsuale;

e) utilizzi i servizi in modo diverso rispetto a quanto comunicato ad Aruba ovvero in maniera diversa da come autorizzato da quest'ultima;

f) violi le disposizioni contenute agli artt. 10 - 11 delle presenti Condizioni Generali ed alla lettera C dell'Allegato C.

Nelle ipotesi sopra indicate, la risoluzione si verifica di diritto mediante dichiarazione unilaterale di Aruba, da eseguirsi con lettera raccomandata a.r. da inviare al Cliente, per effetto della quale la stessa sarà autorizzata ad interrompere la fornitura del Servizio senza alcun preavviso. In tali ipotesi, il Cliente prende atto ed accetta che le somme pagate dal medesimo saranno trattenute da Aruba a titolo di penale e che Aruba potrà richiederle, altresì, il versamento di un'ulteriore somma per far fronte agli eventuali costi di disattivazione della linea richiesti dal Fornitore (Telecom o Wind), fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno, senza che lo stesso possa avanzare alcuna richiesta di rimborso, indennizzo e/o risarcimento danni per il periodo in cui non ha usufruito del Servizio. Resta inteso che la risoluzione di diritto sopra indicata opera senza pregiudizio per le altre ipotesi di risoluzione previste dalla legge.

### 16) RECESSO

**16.1** Il Cliente qualificabile come "consumatore" ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 206/2005 (cd. "Codice del Consumo"), può esercitare il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni. Nello specifico il Cliente dovrà manifestare espressamente la volontà di recesso, utilizzando il modulo presente al link <https://adsl.aruba.it/contratti>, o una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua volontà di recedere dal contratto, inviando la comunicazione di recesso esclusivamente a mezzo raccomandata A/R ai recapiti indicati al successivo art. 16.3 o posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo

[recessi@aruba.pec.it](mailto:recessi@aruba.pec.it), o tramite l'apertura di una richiesta di assistenza sul sito [www.assistenza.aruba.it](http://www.assistenza.aruba.it). In caso di esercizio del diritto di recesso, Aruba rimborserà al Cliente, senza indebito ritardo e comunque entro 14 giorni dal giorno in cui in cui è stata comunicata l'intenzione di recedere dal presente contratto, tutti i pagamenti ricevuti, mediante lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente per il pagamento, ovvero con modalità concordate con il Cliente per le quali questi non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso.

**16.2** Fermo quanto sopra, il Cliente, qualificabile come "consumatore" ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 206/2005 (cd. "Codice del Consumo"), avrà facoltà di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni, con comunicazione scritta inviata a mezzo raccomandata A/R ai recapiti indicati al successivo art. 16.3 o posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [recessi@aruba.pec.it](mailto:recessi@aruba.pec.it), o tramite l'apertura di una richiesta di assistenza sul sito [www.assistenza.aruba.it](http://www.assistenza.aruba.it). Il recesso avrà efficacia entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento da parte di Aruba della predetta comunicazione, legittimando Aruba a disattivare il Servizio e ad effettuare l'eventuale rimborso del rateo dell'importo pagato corrispondente al numero di giorni non utilizzati fino alla successiva scadenza naturale del Contratto, detratti i costi sostenuti e/o da sostenere, conformemente a quanto stabilito dall'art. 1 comma 3 del D.L. 7/2007 convertito nella L. 40/2007.

**16.3** Nel caso non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio, così come pubblicati nel sito <http://adsl.aruba.it/qualita-carta-servizi> il Cliente potrà presentare reclamo, per iscritto, ad Aruba specificando nella comunicazione "RECLAMO Servizi di accesso Internet da postazione fissa". Il reclamo dovrà indicare espressamente i livelli di qualità che si ritengono non rispettati, in quale misura, in quali circostanze e con quale frequenza. Entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo, Aruba si adopererà per ripristinare, ove possibile, i livelli di qualità del Servizio. Nel caso non avvenga il ripristino il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto senza alcuna penalità, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione tramite raccomandata a/r. da inviare ad Aruba S.p.A., Loc. Palazzetto 4, 52011 Bibbiena (AR).

**16.4** Aruba avrà la facoltà di recedere dal Contratto con le modalità e nel rispetto dei termini indicati nell'Allegato (A, B o C), relativo alla tipologia di Servizio oggetto del rapporto contrattuale in essere con il Cliente, cui espressamente si rinvia e da intendersi qui integralmente riportate.

### 17) REGISTRO ELETTRONICO ARUBA.IT {LOG}

Il Cliente prende espressamente atto ed accetta l'esistenza del Registro dei Collegamenti (LOG), compilato e conservato da Aruba nei termini e con le modalità stabilite dalla legge. Il predetto registro costituisce piena ed incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal Cliente medesimo in relazione ad Aruba; esso ha carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito o fornito esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti. Aruba adotta tutte le misure tecniche ed organizzative necessarie a garantire la riservatezza dei registri di collegamento.

### 18) PROCEDURA DI CONCILIAZIONE - FORO COMPETENTE

**18.1** Il Cliente che intende proporre reclamo innanzi all'Autorità Giudiziaria, conformemente a quanto previsto dalla delibera Agcom 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, è tenuto ad esperire tentativo di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com) competente per territorio, avvalendosi dei formulari predisposti dall'Agcom reperibili sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it), nella sezione "Tutela degli utenti". In alternativa il Cliente può esperire tentativo obbligatorio di conciliazione presso gli organi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo di cui all'articolo 141, commi 2 e 3, del Codice del consumo.

**18.2** In caso di sospensione del Servizio nel corso del tentativo di conciliazione, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 5 dell'Allegato A della Delibera n. 173/07/CONS e s.m.i..

**18.3** Per ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Arezzo, salvo il caso in cui il Cliente abbia agito e concluso il presente contratto in qualità di Consumatore per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale svolta; in tal caso sarà esclusivamente competente il Foro del luogo dove il Cliente ha la propria residenza o domicilio, se ubicati sul territorio dello stato italiano.

### 19) DISPOSIZIONI FINALI, COMUNICAZIONI, RECLAMI

**19.1** I rapporti tra Aruba ed il Cliente stabiliti dalle presenti Condizioni Generali non possono essere intesi come rapporti di mandato società, rappresentanza, collaborazione o associazione o altri contratti simili o equivalenti.

**19.2** Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta al presente contratto sarà valida se non specificatamente approvata per iscritto dalle parti.

**19.3** Tutte le comunicazioni al Cliente relative al presente rapporto contrattuale potranno essere effettuate da Aruba a mano, tramite e-mail, a mezzo di lettera raccomandata A.R., posta ordinaria oppure a mezzo telex agli indirizzi comunicati dal Cliente e, in conseguenza, le medesime si considereranno da questi conosciute. Eventuali variazioni degli indirizzi del Cliente non comunicate ad Aruba non saranno ad essa opponibili.

**19.4** Il Cliente prende atto ed accetta che l'utilizzo dei servizi forniti da Aruba in collaborazione con altre infrastrutture (nazionali ed internazionali) è limitato dai confini e dalle norme stabilite dai gestori dei medesimi servizi, nonché dalle legislazioni vigenti nei Paesi che ospitano tali servizi e da quelle internazionali in materia;

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITA' AD INTERNET

**19.5** L'eventuale inefficacia e/o invalidità totale o parziale di uno o più articoli del contratto non comporterà l'invalidità degli altri articoli i quali dovranno ritenersi validi ed efficaci;

**19.6** Per quanto non espressamente previsto nelle presenti Condizioni Generali si rinvia, nei limiti in cui ciò sia compatibile alle norme di legge vigenti al momento della conclusione del contratto.

**19.7** Fatto salvo quanto indicato nella Carta dei Servizi, il Cliente che vuole presentare reclamo formale a Aruba per aspetti legati alla fornitura del Servizio, può inviare un reclamo scritto utilizzando il link <http://ticket.aruba.it/Main/Default.aspx> o mediante invio ad Aruba di lettera raccomandata, fax o PEC ai riferimenti indicati al link <http://kb.aruba.it/KB/a1134/recapiti-aruba-spa.aspx>. Il Cliente può ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica relativa al suo reclamo visionando dalla medesima area lo stato di lavorazione del **trouble ticket** aperto o contattando il Servizio Assistenza Clienti. Aruba, entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del reclamo, si impegna a dare comunicazione scritta al Cliente dell'accoglimento o del rigetto del medesimo con indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti. In caso di reclami scritti relativi a questioni di particolare complessità, che impediscano il riscontro entro detto termine, Aruba informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema od i tempi necessari per la risposta.

### **20) INFORMATIVA EX ART. 13 REGOLAMENTO EUROPEO 679/2016**

Si informa il Cliente che la normativa in tema di privacy come il D.lgs. 196/2003 ed il Regolamento europeo n. 679/2016 è volta a garantire che il trattamento dei dati personali venga svolto nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona. Pertanto, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza tutelando la riservatezza e i diritti del Cliente e di terzi. Le seguenti informazioni vengono fornite ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento europeo n. 679/2016. Il trattamento che intendiamo effettuare:

a) ha la finalità di concludere, gestire ed eseguire i contratti di fornitura dei servizi richiesti; di organizzare, gestire ed eseguire la fornitura dei servizi anche mediante comunicazione dei dati a terzi nostri fornitori; di assolvere agli obblighi di legge o agli altri adempimenti richiesti dalle competenti Autorità;

b) sarà effettuato con le modalità sia informatizzate che manuali;

c) salvo quanto strettamente necessario per la corretta esecuzione del contratto di fornitura, i dati non saranno comunicati ad altri soggetti, se non previo consenso espresso.

Si informa, inoltre, che la comunicazione dei dati è indispensabile ma non obbligatoria, tuttavia, l'eventuale rifiuto non consentirà il puntuale adempimento delle obbligazioni assunte da Aruba per la fornitura del Servizio. Il titolare del trattamento è Aruba S.p.A. con sede legale in Ponte San Pietro (BG), 24036 Via San Clemente 53, alla quale può rivolgersi per far valere i Suoi diritti così come previsto dagli artt. dal 15 al 22 del Regolamento europeo n. 679/2016.

Il Cliente, ai sensi degli articoli richiamati, ha il diritto di chiedere l'accesso ai propri dati personali, la rettifica e la cancellazione degli stessi, la limitazione dei trattamenti che lo riguardano nonché di opporsi ai medesimi trattamenti e di chiedere la portabilità dei suoi dati.

### **21) ELENCO ALLEGATI**

I seguenti Allegati:

Allegato A: per il Servizio ADSL con fonia

Allegato B: per il Servizio ADSL senza fonia

sono da considerarsi tra loro alternativi in riferimento alla tipologia di Servizio scelto dal Cliente; pertanto, il Cliente a seguito dell'Ordine riceverà via mail le presenti Condizioni Generali, il Modulo di Richiesta, la Carta dei Servizi ed il relativo Allegato di riferimento.