

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO ARNET SOLUTION SRL

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DEI SERVIZI

Premessa

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "Contratto") regolano il rapporto di fornitura del Servizio di connettività Internet e del Servizio di Comunicazione Voce offerto da Arnet Solution S.r.l. (di seguito anche Arnet) ai propri Clienti Consumer e Business.

Il rapporto contrattuale, oltre alle presenti Condizioni Generali di Contratto, è disciplinato anche dall'Informativa Privacy, dai Piani Tariffari e Offerte Promozionali presenti sul sito www.arnetsolution.it, dalla Carta dei Servizi, dal Modulo di Adesione e dall'ulteriore modulistica eventualmente sottoscritta dal Cliente nel corso del rapporto, nonché dai documenti e dalle discipline contrattuali richiamati nei suddetti atti.

La documentazione (ivi inclusi Piani Tariffari e Offerte Promozionali) valida a tutti gli effetti contrattuali e di legge per consentire al Cliente di fruire dei servizi di Arnet è esclusivamente quella presente e rinvenibile sul sito www.arnetsolution.it nella versione più aggiornata disponibile online alla data della richiesta stessa. In caso di contrasto prevale sempre quanto indicato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Le presenti Condizioni Generali sono rese note e disponibili al Cliente e sono, altresì, pubblicate nell'apposita sezione del sito internet www.arnetsolution.it.

1. Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni si intende:

1.1 Apparato di Trasmissione: identifica il dispositivo che consente la trasmissione dei segnali di comunicazione elettronica ai propri Clienti, attraverso servizi attivi, quali: modem, router Wi-Fi, dispositivi di ricezione FWA, telefoni, centralini VoIP, etc. e di seguito definiti anche "Apparati";

1.2 Carta dei Servizi: indica la Carta dei Servizi di Comunicazione Elettronica di Arnet, vale a dire il documento che rende noti ai propri Clienti i diritti, gli obblighi ed i livelli di qualità del servizio adottati da Arnet così come stabilito dalla normativa vigente;

1.3 Cliente: indica il soggetto, persona fisica o giuridica, che stipula il Contratto relativo ai servizi di comunicazione elettronica (c.d. "Cliente finale");

1.4 Codice delle Comunicazioni Elettroniche: Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n.259 e s.m.i.

1.5 Costo di attivazione: contributo Una Tantum per l'allaccio dell'utenza alla rete internet.

1.6 Contratto: indica l'accordo tra Arnet ed il Cliente per la costituzione del rapporto contrattuale, disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, unitamente all'Informativa Privacy, ai Piani Tariffari e alle Offerte Commerciali, al Modulo di adesione e alla Carta dei Servizi, avente per oggetto l'attivazione e la fruizione dei Servizi Arnet;

1.7 Condizioni Generali: indica le presenti Condizioni Generali di Contratto;

1.8 Arnet Solution S.r.l.: indica la società di telecomunicazioni, con sede legale in Roma, titolare delle necessarie autorizzazioni previste dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche, che commercializza i Servizi di Comunicazione elettronica;

1.9 Informativa Privacy: indica il documento prodotto da Arnet in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente e recante le modalità di trattamento dei dati personali forniti dai propri Clienti contestualmente all'attivazione dei Servizi o nel corso del rapporto contrattuale (Regolamento 2016/679/UE, D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018, nonché ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali);

1.10 Modulo di adesione: indica il modulo di adesione debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente a titolo di accettazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto, dell'Offerta commerciale scelta dal Cliente, ovvero di accettazione di tutta l'ulteriore documentazione contrattuale indicata nello stesso e di richiesta del Servizio;

1.11 Offerta Commerciale: indica il profilo dell'Offerta relativa ai Servizi di comunicazione elettronica (Internet e telefonia) che il Cliente può scegliere tra i vari profili di volta in volta messi a disposizione da Arnet e pubblicati sul sito www.arnetsolution.it;

1.12 Rete: indica una rete pubblica di comunicazione elettronica utilizzata da Arnet per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;

1.13 Servizio Clienti: indica il servizio di assistenza disponibile per i Clienti Arnet ai seguenti canali:

a. Servizio Call Center contattabile al numero 800036482 e attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00;

b. Servizio di assistenza per richieste di intervento

attivabile tramite e-mail: support@arnetsolution.it ;

Tutte le informazioni relative all'erogazione del servizio da parte di Arnet sono disponibili sul sito www.arnetsolution.it e all'interno della Carta dei Servizi.

1.14 Servizio di comunicazione elettronica: indica i servizi accessibili al pubblico, forniti di norma a pagamento, consistenti nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni (es. servizi di accesso a Internet a banda ultra larga, servizi di telefonia etc);

1.15 Servizi Arnet: indica i seguenti Servizi di comunicazione elettronica per Clienti Consumer e Business offerti da Arnet :

a. Servizio di Accesso a Internet: servizio di connessione Internet a banda ultra larga con tecnologia di accesso in fibra FTTH (Fiber To The Home), mista fibra-rame FTTC (Fiber To The Cabinet), radio FWA (Fixed Wireless Access);

b. Servizio telefonico accessibile al pubblico: servizio VoIP che consente di effettuare e ricevere chiamate nazionali e internazionali tramite uno o più numeri che figurano nel piano di numerazione nazionale;

c. Servizi Accessori e/o Opzionali: servizi, gratuiti o a pagamento, diversi dai punti a. e b.;

2. Oggetto del Contratto

Il Contratto ha ad oggetto la fornitura dei Servizi offerti al Cliente, in base alla sottoscrizione di uno specifico Piano Tariffario prescelto.

Con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente richiede l'attivazione e la fruizione del Servizio offerto e la eventuale fornitura del modem così come previsto nell'Offerta, nelle presenti Condizioni Generali e secondo il Piano Tariffario prescelto.

3. Durata del Contratto e Diritto di Recesso

3.1 Il presente Contratto ha una durata iniziale che, se non è diversamente specificata, è pari a 12 mesi dalla sua conclusione; salvo disdetta del Cliente comunicata almeno 30 giorni prima della scadenza, il Contratto si rinnova automaticamente, divenendo a tempo indeterminato.

3.2 Le attività di esecuzione del Contratto saranno avviate trascorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, salvo nel caso in cui il Cliente richieda l'esecuzione del Contratto in via anticipata ovvero prima che sia decorso il termine per il ripensamento;

3.3 Resta fermo il diritto attribuito dalla Legge (cd. Decreto Bersani D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla Legge 2 aprile 2007, n. 40 e sue successive modifiche e Delibera AGCOM n. 487/18/CONS) al Cliente di recedere in ogni momento dal Contratto per adesione, anche per passare ad altro operatore, senza vincoli temporali e ritardi non giustificati, dandone comunicazione scritta ad Arnet con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R a Arnet Solution S.r.l., Via Anagnina 259 - 00118 Roma e/o via PEC all'indirizzo arnetsolution@legalmail.it.

3.4 Il Cliente può comunicare la disdetta e il recesso ai sensi dei commi precedenti anche a mezzo di posta elettronica purché confermata mediante PEC e/o raccomandata A/R nelle 48 ore successive; inoltre, nei contratti per adesione, il Cliente che voglia comunicare la disdetta o il recesso si può valere di tutte le modalità di comunicazioni previste per l'offerta commerciale. Tale comunicazione deve includere i riferimenti identificativi del Contratto e una copia del documento di identità del sottoscrittore - oppure, se il mezzo impiegato non lo rende possibile, almeno i riferimenti identificativi del detto documento d'identità - e deve specificare se c'è pendente una domanda di trasferimento dell'utenza verso un terzo fornitore. Le spese a carico del Cliente che disdice o recede dal Contratto sono specificate in Offerta e consistono degli eventuali (a) costi per dismettere o trasferire l'utenza, (b) restituzione di sconti e (c) ratei residui del prezzo di servizi o prodotti eventualmente acquistati congiuntamente al servizio principale. Rimane fermo l'obbligo di pagare il corrispettivo di quanto fruito fino alla data di efficacia del recesso o della disdetta (si precisa ad esempio che, in caso di fatturazione bimestrale, il recesso esonererà il cliente dal pagamento del canone bimestrale solo se notificato 30 giorni prima dell'inizio del primo mese del bimestre di riferimento. In mancanza, sarà dovuto il pagamento dell'intero canone relativo).

3.5 Se il Cliente che ha optato per il pagamento rateale del contributo di attivazione, del corrispettivo relativo ad altri servizi di assistenza tecnica o ad altri servizi accessori ovvero di Prodotti, offerti congiuntamente ai Servizi,

recede anticipatamente ovvero dovesse comunicare la propria disdetta al Contratto, sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista del piano rateale, a meno che con la disdetta o con l'esercizio del recesso, oppure in un momento successivo, non sia indicata la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

3.6 Fermo quanto indicato ai commi precedenti, il Cliente, in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, può esercitare il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) entro il termine di 14 (quattordici) Giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. Nello specifico, il Cliente deve inviare una comunicazione scritta ad Arnet con cui manifesta espressa volontà di recedere dai Servizi e riportare la data in cui la richiesta di attivazione dei Servizi stessi è stata accettata da Arnet, anche utilizzando il modulo presente sul sito. Inoltre, tutti gli apparati eventualmente forniti con l'attivazione dei Servizi devono essere restituiti tramite spedizione a carico del Cliente all'indirizzo di Arnet, integri e corredati di tutti gli eventuali accessori e contenuti nell'imballo originale entro i 14 (quattordici) Giorni dalla data in cui il Cliente ha comunicato di voler recedere ai sensi degli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005.

3.7 Arnet, entro 14 Giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, si farà carico di provvedere al rimborso degli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diverse indicazioni. Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare i Servizi durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato ed i Servizi siano effettivamente attivati entro detto termine, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi dei Servizi fruiti sino al momento in cui ha informato Arnet del suo esercizio del diritto di recesso. Tutti i recapiti utili per l'esercizio del diritto di recesso sono disponibili sul sito www.arnetsolution.it e nella Carta dei Servizi.

3.8 Arnet può recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di 60 giorni, riducibile a 30 giorni per giusta causa, a mezzo lettera raccomandata A/R o PEC.

3.9 In caso di cessazione a qualunque titolo del Contratto, Arnet restituirà gli importi corrisposti anticipatamente dal Cliente per servizi prepagati non ancora consumati alla data di efficacia della cessazione, al netto di eventuali promozioni e di ogni eventuale importo dovuto dal Cliente.

3.10 In caso di recesso anticipato, al cliente verranno addebitati i costi sostenuti da Arnet secondo quanto indicato all'interno delle offerte pubblicate sul sito www.arnetsolution.it.

4. Attivazione del Servizio Arnet e installazione del Router

4.1 Il Cliente richiederà l'attivazione del Servizio nelle modalità indicate da Arnet fornendo i dati richiesti e seguendo interamente la procedura descritta. La manifestazione di volontà del Cliente, prestata nelle forme richieste e col completamento delle procedure indicate, varrà quale proposta di contratto. Il Cliente assume la responsabilità per la veridicità e correttezza dei dati forniti, mantenendo indenne Arnet da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti o non veritieri. In ogni caso, il Cliente sotto la propria responsabilità dovrà sempre fornire ad Arnet e/o ai soggetti dalla stessa indicati i propri dati anagrafici, oltre a copia fronte/retro di un proprio documento di identità valido, nonché il numero di codice fiscale e tutti gli ulteriori elementi eventualmente occorrenti a garantire la corretta identificazione del Cliente.

4.2 Arnet, a seguito della richiesta dei Servizi, si riserva la facoltà di effettuare delle valutazioni di affidabilità creditizia del Cliente e in base all'esito di tali valutazioni, si riserva di:

a) richiedere specifici metodi di pagamento e/o garanzie (a titolo esemplificativo: domiciliazione della fattura, versamento di una cauzione secondo le modalità comunicate da Arnet e di importo proporzionato al costo dei Servizi richiesti);

b) richiedere il pagamento anticipato di una parte o della totalità del prezzo in occasione di adesione a contratti che prevedono l'acquisto di un Prodotto,

c) richiedere il preventivo ed integrale adempimento di ogni precedente obbligazione verso Arnet, anche per servizi diversi da quello oggetto del Contratto.

La mancata accettazione di quanto sopra, costituisce causa di mancato perfezionamento o di risoluzione del Contratto. Arnet si riserva altresì la facoltà di non perfezionare il Contratto e non procedere all'attivazione dei Servizi in caso di accertata morosità intenzionale.

4.3 Qualora l'attivazione del Servizio non sia possibile a

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO ARNET SOLUTION SRL

causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a Arnet, la richiesta non potrà essere accettata e, comunque, il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Arnet nei confronti del Cliente.

4.4 In tutti i casi sopra indicati, Arnet provvederà tempestivamente a comunicare al Cliente le ragioni che hanno determinato la mancata attivazione del Servizio. Resta inteso che la mancata attivazione del Servizio potrebbe verificarsi anche in caso di assenza di riferimenti telefonici all'interno del Modulo di adesione, ovvero in caso di mancata risposta da parte del Cliente al tentativo di contatto. In tali casi, il Cliente potrà contattare Arnet per chiedere informazioni sulla mancata attivazione del Servizio.

4.5 Salvo diversa previsione dell'offerta sottoscritta dal Cliente, il router sarà consegnato e installato presso l'indirizzo indicato dal Cliente stesso in sede di adesione e previo appuntamento telefonico con gli incaricati di Arnet. I tecnici Arnet procederanno altresì alla prima configurazione del router previsto dall'offerta sottoscritta dal Cliente. Eventuali richieste di nuova o diversa configurazione del router successive alla prima, comporteranno per il Cliente un costo di €100 iva esclusa che verrà addebitato nella prima fattura utile.

4.6 Arnet, su richiesta del Cliente, fornisce le specifiche e i parametri necessari per la corretta configurazione dei Servizi, ma non provvede all'installazione di router diversi da quelli dalla stessa forniti, così come non risponde per la mancata o ritardata attivazione e il successivo malfunzionamento dei Servizi Arnet imputabili al mancato funzionamento di router non forniti dalla medesima. Nel caso in cui il cliente decida di installare un router proprio, questo dovrà essere tecnicamente compatibile ed omologato per tale utilizzo sulla base della normativa europea e nazionale in materia di comunicazioni elettroniche.

4.7 Il Servizio sarà attivato al momento dell'installazione e/o del collegamento del router alla linea di accesso entro un termine massimo indicato nell'offerta e specificato nella Carta dei Servizi che forma parte integrante del presente Contratto. Il segnale di connessione alla Rete Internet equivale all'avviso di iniziata esecuzione di cui all'articolo 1327, co. 2, del c.c.

4.8 Il Contratto si riterrà concluso nel momento in cui Arnet attiverà i Servizi indicati nell'Offerta sottoscritta dal Cliente.

5. Fatturazione e pagamento. Contributo di attivazione

5.1 Arnet invierà al Cliente la fattura in formato elettronico all'indirizzo di posta elettronica e/o in formato cartaceo all'indirizzo indicato dal Cliente stesso nel Modulo di adesione. Il Cliente si impegna a comunicare ad Arnet le eventuali variazioni di indirizzo e-mail, nonché di qualsiasi altro dato e/o recapito telefonico necessario ai fini della fatturazione. In difetto, si considereranno correttamente inviate e ricevute le fatture trasmesse all'ultimo indirizzo e-mail e/o recapito noto ad Arnet.

5.2 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente sono indicate in fattura. Il Cliente prende atto che ove abbia scelto la modalità di pagamento (a) addebito sul conto corrente pagamento a mezzo Sepa Direct Debit preautorizzato; (b) Ricevuta Bancaria; (c) Bonifico Bancario; è suo onere verificare con la propria banca, il buon esito del pagamento effettuato nei confronti di Arnet e comunicare tempestivamente a quest'ultimo eventuali variazioni dei dati rilevanti; Arnet in nessun caso potrà essere considerato responsabile ove i pagamenti non vadano a buon fine per inerzia del Cliente e/o dell'istituto bancario preposto. In tutti i casi di "insoluto in banca", Arnet addebiterà i relativi costi sostenuti al Cliente nella prima fattura successiva all'evento. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'I.V.A. nell'aliquota stabilita. Ogni onere fiscale derivante dal contratto è a carico del Cliente. Tutti gli importi riportati nel presente contratto si intendono esposti in euro. Ove richiesto dalla Legge, e nei casi in cui il Cliente che abbia autorizzato l'addebito sul conto corrente o sulla carta di credito vi acconsenta, la fatturazione è esclusivamente elettronica e senza costi di invio per il Cliente. Diversamente, le fatture sono recapitate in forma cartacea al recapito indicato dal Cliente nel Contratto, con addebito delle relative spese di spedizione indicate all'interno del documento contabile.

5.3 I corrispettivi saranno fatturati in base alla cadenza prestabilita durante la sottoscrizione del modulo di adesione. Il pagamento delle fatture dovrà essere effettuato entro la data indicata nella fattura stessa mediante la tipologia di pagamento specificato nell'offerta sottoscritta.

5.4 Il pagamento deve essere integrale, salvo il diritto del Cliente di sospendere il pagamento dei soli importi

specificamente contestati con reclamo, pendente il reclamo e le procedure di conciliazione o definizione della controversia con l'Operatore di cui alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS e s.m.i. Una volta chiuso il reclamo, restano ferme le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme che all'esito di tali procedure dovessero risultare dovute.

5.5 Qualora la contestazione degli addebiti di cui al reclamo del Cliente abbia esito positivo, Arnet provvede al rimborso entro 45 giorni dalla conclusione della procedura di reclamo, con accredito sulla prima fattura utile successiva o direttamente sul conto del Cliente.

5.6 Qualora il Cliente non corrisponda gli importi dovuti entro 15 giorni dalla scadenza della fattura, senza necessità di previa intimazione o costituzione in mora, Arnet ha diritto: agli interessi di mora calcolati nella misura del saggio legale corrente ai sensi dell'articolo 1284 c.c.; rimane fermo in ogni caso il diritto di Arnet al maggior danno, alla sospensione amministrativa dei Servizi (v. art. 6) e alla risoluzione del Contratto (v. art. 15).

5.7 In presenza di fatturazione reciproche si darà luogo alla compensazione finanziaria delle fatture attive e passive ai sensi dell'art.1241 c.c. e seguenti.

5.8 Ogni eventuale concessione da parte di Arnet, promozione e/o abbuono sui corrispettivi del Servizio è limitata alle circostanze specifiche per le quali è stata concessa e pertanto non potrà costituire, in nessun caso, precedente o uso contrattuale a favore del Cliente.

5.9 L'eventuale costo di attivazione (una tantum) è specificato nell'offerta commerciale.

5.10 Laddove nel corso del rapporto di fornitura si verificano condizioni tali da richiedere interventi di manutenzione extra o di riposizionamento degli apparati eventualmente forniti da Arnet, la stessa si riserva la facoltà di valutare l'opportunità o meno di intervenire. Le prestazioni di attività eventualmente prestate da parte del personale di Arnet saranno consuntivate alle tariffe orarie precisate all'art. 17.6 o, se divergenti, a quelle in vigore al momento della loro fornitura indicate sul sito www.arnetsolution.it.

5.11 Le fatture conterranno gli importi relativi al contributo fisso mensile definito nell'offerta commerciale ed eventuali costi una tantum, oltre all'importo di € 2,00, iva esclusa, come "costi amministrativi di elaborazione della fattura". Qualora il cliente receda anticipatamente entro i 12 mesi dalla sottoscrizione del Contratto, ovvero in qualsiasi altro caso di cessazione del contratto entro tale periodo, Arnet si riserva il diritto di addebitare il pagamento delle rate residue relative ai suddetti costi una tantum. In tal caso sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista del piano rateale, a meno che con la disdetta o con l'esercizio del recesso oppure in un momento successivo, il Cliente non indichi la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione. Tutte le informazioni sono pubblicate all'interno delle offerte sul sito www.arnetsolution.it.

6. Fornitura e sospensione dei servizi

6.1 Arnet fornisce quanto oggetto del Contratto in modo regolare e continuo, alle condizioni e con le modalità tecniche indicate nel Contratto stesso ed in conformità agli obblighi di Legge in materia di indicatori di qualità dei Servizi erogati, così come riportato nella Carta dei Servizi. È fatta salva la facoltà di Arnet di ricorrere provvisoriamente a modalità alternative per sopperire a temporanei impedimenti e, solo previa modifica del Contratto, la possibilità di avvalersi di una tecnologia diversa da quella indicata nel Contratto, qualora, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnica, o, successivamente, in conseguenza di evoluzioni e/o riorganizzazioni della rete o del mercato ciò serva a garantire una fornitura efficiente.

6.2 In caso di interventi di modifica e/o manutenzioni programmate che riguardino la rete, le risorse e/o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, e che comportino un'interruzione completa della fruizione dei Servizi, Arnet informa il Cliente con 24 ore di preavviso a mezzo posta elettronica, PEC, SMS o posta ordinaria, comunicando il tempo presumibile della sospensione dei Servizi.

6.3 Arnet può inoltre sospendere, in tutto o in parte, l'erogazione dei Servizi senza preavviso, per guasti alla rete, le risorse o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, che siano dovuti a caso fortuito o a cause di forza maggiore o a straordinarie esigenze tecniche e/o gestionali non programmate, né programmabili.

6.4 Arnet garantisce i tempi di riparazione di cui alla Carta dei Servizi, riconoscendo in difetto gli indennizzi ivi stabiliti, salvi il caso fortuito, la forza maggiore e il fatto del Cliente.

6.5 In caso di inadempimento del Cliente, Arnet può sospendere e/o limitare, con congruo e motivato preavviso, anche telefonico, la fornitura.

Se l'inadempimento ha ad oggetto un obbligo di pagamento, Arnet fornisce debito preavviso della interruzione del servizio, e circoscrive l'interruzione - per quanto tecnicamente fattibile - allo specifico servizio interessato dall'inadempimento, salvo poter estendere la sospensione a tutta la fornitura nei casi di frode, o di ripetuti mancati o ritardati pagamenti nell'arco dei (sei) 6 mesi precedenti l'ultima fattura scaduta. A tali fini Arnet non considera i ritardi inferiori a 15 giorni dalla scadenza della fattura, e i mancati pagamenti nella misura in cui afferiscano a somme contestate per le quali sia pendente un reclamo oppure una procedura di conciliazione o definizione della controversia con l'Operatore ai sensi degli articoli 3 e 14 del Regolamento di cui alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS. Durante il periodo di sospensione per inadempimento il Cliente è tenuto al pagamento integrale dei corrispettivi previsti dal Contratto, inclusi quelli relativi alle prestazioni sospese e/o limitate.

6.6 Qualora il Cliente sviluppi traffico anomalo rispetto ai suoi consumi medi o alla soglia di spesa dello specifico Servizio VoIP, Arnet può sospendere in tutto o in parte in via precauzionale i Servizi medesimi, salvo contattare il Cliente per evidenziare il traffico telefonico anomalo e le opportune verifiche e subordinare l'erogazione dei servizi interessati dal traffico anomalo all'impegno scritto del Cliente a non disconoscere il traffico e garantire l'adempimento.

6.7 Nei casi di sospensione, in tutto o in parte, della fornitura per inadempimento del Cliente, resta ferma la facoltà di Arnet di risolvere il Contratto.

6.8 Per ottenere il ripristino della fornitura sospesa per mancata corresponsione di importi o prestazione di garanzia, il Cliente deve adempiere e corrispondere all'Operatore tutto quanto dovuto, ivi incluso un importo per la riattivazione della fornitura sospesa, pari ad € 5,00, e ogni eventuale costo connesso, sostenuto e documentato da Arnet. Se non risolve il Contratto, Arnet riattiva la fornitura sospesa entro (due) 2 Giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione del Cliente che provi l'adempimento.

7. Servizio Telefonico

7.1 Il Servizio Telefonico consente al Cliente di effettuare e ricevere, direttamente o indirettamente, chiamate nazionali e internazionali, tramite uno o più numeri che figurano nel piano di numerazione nazionale, con le modalità, caratteristiche tecniche ed i limiti dello specifico Servizio Telefonico del Contratto. Il Servizio Telefonico include l'accesso gratuito al numero unico di emergenza (NUE) "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali con localizzazione del chiamante all'indirizzo della fornitura. Il Servizio Telefonico non consente al Cliente la selezione o preselezione di un terzo operatore e l'effettuazione di chiamate a talune numerazioni speciali.

7.2 Il Servizio Telefonico analogico, ove disponibile, è erogato da Arnet avvalendosi di una linea di accesso della rete telefonica pubblica in rame, oppure mediante eventuale preselezione dell'Operatore su linea telefonica del Cliente con un terzo operatore.

7.3 Il Servizio Telefonico VoIP è erogato da Arnet su un collegamento d'accesso del Contratto, trasmettendo la comunicazione voce sulla connettività Internet del Servizio di Accesso, che ne costituisce pertanto necessario e indefettibile presupposto tecnico.

7.4 Il Cliente provvede a proprie cure e spese alla alimentazione degli apparati e sistemi impiegati per fruire del Servizio e prende atto che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, a meno che il Cliente si organizzi per sopperirvi, il Servizio non può funzionare.

7.5 Il Cliente che per fruire del Servizio usi apparati e sistemi non oggetto del Contratto, assicura, a proprie cure e spese, che gli stessi siano debitamente certificati e installati in conformità alla Legge, correttamente funzionanti, nonché compatibili con i servizi e sistemi di Arnet e conformi alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione e accesso a tal fine richiesti, e deve fornire a Arnet e/o agli addetti da essa incaricati ogni cooperazione tecnica necessaria a consentire il collaudo del Servizio Telefonico e a verificarne il corretto funzionamento, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile all'Operatore.

7.6 In difetto dei suddetti presupposti del Servizio non potrà essere assicurato nemmeno l'accesso ai servizi di emergenza. La qualità del Servizio Telefonico VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati al successivo articolo 8 indipendenti da Operatore e fuori dal suo controllo.

7.7 La numerazione associata al Servizio Telefonico che inizia per "0" è una numerazione nella quale alcune cifre

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO ARNET SOLUTION SRL

fungono da indicativo geografico, individuando un distretto tra quelli nei quali la Legge ripartisce il territorio nazionale, e sono utilizzate per instradare le chiamate (Numerazione Geografica). La Numerazione Geografica è associata nei sistemi dell'Operatore al domicilio dichiarato dal Cliente nella Proposta, al di fuori del quale è vietato al Cliente qualsiasi utilizzo; qualora il Servizio includa invece la prestazione di nomadismo, il Cliente prende atto che in caso di chiamata d'emergenza il chiamante verrebbe comunque localizzato all'indirizzo fisso di fornitura e dichiara di disporre di utenza mobile della quale si avvarrà per eventuali chiamate d'emergenza quando non si trovi all'indirizzo di fornitura.

7.8 Quando l'Operatore dispone la sospensione dell'erogazione del Servizio Telefonico per ragioni amministrative - ad esempio perché si è esaurito il credito disponibile di un Servizio Telefonico prepagato, oppure, perché si avvale della facoltà contrattuale di sospendere l'erogazione del Servizio per mancato pagamento - l'accesso ai servizi di emergenza è garantito come da disposizioni di Legge, in tutti i casi in cui sia tecnicamente possibile. È mera facoltà dell'Operatore consentire il traffico entrante pendente la sospensione.

7.9 Salva diversa richiesta del Cliente, Arnet attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate dalla Legge a servizi a sovrapprezzo (che consentono l'accesso ad informazioni o prestazioni a pagamento, con applicazione al Cliente di un prezzo comprensivo ad un tempo del trasporto, instradamento e gestione della chiamata, e della fornitura delle dette informazioni o prestazioni a pagamento) o altre direttrici di traffico considerate a rischio, incluse in un apposito elenco disposto dalla Legge. In ogni momento, il Cliente può chiedere all'Operatore la disabilitazione del blocco suddetto fino a propria diversa richiesta e chiedere la prestazione gratuita del blocco selettivo delle chiamate, escluso che per le chiamate che non siano dirette verso numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, Numerazioni Geografiche, numeri mobili o con regime tariffario equivalente. Il Cliente ha diritto di chiedere in ogni momento, con effetto in 5 giorni lavorativi dalla richiesta o nel diverso termine disposto dalla Legge, la modifica della tipologia di sbarramento delle chiamate e/o la sua totale disattivazione. Per informazioni di maggior dettaglio si rinvia al sito internet e al Servizio Clienti.

7.10 Il Cliente del Servizio Telefonico ha diritto di essere inserito gratuitamente negli (o cancellato gratuitamente dagli) Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, l'Operatore sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle modalità di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei suoi dati personali negli Elenchi e aggiorna sulla base delle indicazioni ricevute dal Cliente il data base unico ("DBU"); Arnet non risponde del mancato e/o inesatto inserimento di dati imputabile al soggetto terzo incaricato per Legge degli Elenchi.

7.11 Il Cliente può richiedere il dettaglio del traffico del Servizio Telefonico sviluppato nei (sei) 6 mesi precedenti la richiesta. Tale dettaglio sarà fornito con il mascheramento delle ultime (tre) 3 cifre. Ad esclusivi fini di specifica contestazione dell'esattezza di addebiti determinati o riferiti a periodi limitati, il contraente può richiedere la comunicazione dei numeri completi delle relative comunicazioni.

8. Servizio di Accesso ad Internet

8.1 Il Cliente può verificare sul sito www.arnetsolution.it la disponibilità del Servizio, la infrastruttura fisica e la tecnologia con la quale è erogato, la velocità massima di navigazione nominale consentita dalla tecnologia in condizioni ottimali.

8.2 Il Servizio di Accesso a Internet consente al Cliente di collegarsi a Internet con la infrastruttura, la tecnologia, le caratteristiche minime ed i limiti indicati nel Contratto e sue modifiche. Arnet informa il Cliente della velocità reale del collegamento rilevata in fase di collaudo, e si impegna contrattualmente ai sensi della Delibera 156/23/CONS e s.m.i. a garantire i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio indicati nel Contratto e nella Carta dei Servizi. Se, attraverso il servizio di verifica gratuita della qualità del Servizio previsto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per tali indicatori (v. www.misurainternet.it), nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli indicati da Arnet per lo specifico Servizio può presentare entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, reclamo circostanziato a Arnet nelle modalità di cui alla Carta servizi, specificando nell'oggetto "reclamo misura internet" e allegando il certificato della misura effettuata, oppure trasmettere il certificato a Arnet tramite lo stesso servizio di verifica gratuita. Arnet dovrà

ripristinare il livello di qualità del Servizio garantito nel Contratto entro 30 giorni da siffatto reclamo. Dopo l'intervento di Arnet e comunque non prima di 30 giorni dalla data del primo certificato, il Cliente può effettuare una seconda verifica e qualora anche i risultati riportati sul secondo certificato risultassero peggiori rispetto a quelli garantiti dall'Operatore, recedere senza alcun costo dal servizio di accesso ad Internet, mediante comunicazione da inviare a Arnet anche a mezzo di posta elettronica purché confermata mediante PEC e/o raccomandata A/R nelle 48 ore successive; il recesso avrà effetto decorsi 30 giorni dalla sua ricezione. In alternativa, con la medesima modalità, il Cliente può modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo, se presente nel listino Arnet, ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima infrastruttura e tecnologia sottostante e con caratteristiche qualitative conformi a quelle misurate sul suo accesso.

8.3 In ogni caso il Cliente prende atto e accetta che le velocità effettive di accesso e di navigazione in Internet in un dato momento dipendono da una molteplicità di fattori tecnici, alcuni dei quali non imputabili all'Operatore, quali: sopravvenuto degrado della linea fisica di accesso, il livello di congestione della rete Internet e la capacità dei server dei siti web cui si collega, le caratteristiche degli apparati del Cliente non oggetto del Contratto, problematiche inerenti la non corretta installazione di hardware e/o software effettuata dal Cliente o da terzi incaricati dal Cliente, il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e, o ancora l'uso di tecnologie di accesso wireless su frequenze in banda condivisa (Wi-Fi) che per Legge sono senza protezione da interferenze elettromagnetiche e presentano il rischio che il segnale radio sia ostacolato, attenuato o annullato dalla distanza della stazione base di riferimento e da altre specifiche condizioni ambientali, architettoniche, di talché l'impiego di tali modalità esclude che Arnet possa garantire la qualità del Servizio fruito e può comportare per il Cliente l'onere di installare ulteriori componenti a sue cure e spese per migliorare la fruizione del Servizio.

8.4 Il Cliente provvede a proprie cure e spese alla alimentazione degli apparati e sistemi impiegati per fruire del Servizio e prende atto che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, a meno che il Cliente si organizzi per sopperirvi, il Servizio non può funzionare. Se per fruire del Servizio utilizza apparati e sistemi che non siano oggetto del Contratto, il Cliente garantisce, a proprie cure e spese, che gli stessi siano debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, correttamente funzionanti, compatibili con i sistemi e servizi di Arnet e conformi alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione e accesso indicati da Arnet, e deve fornire a Arnet e agli addetti da questa incaricati ogni cooperazione tecnica necessaria a consentire il collaudo del Servizio erogato e a verificarne il corretto funzionamento, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile ad Arnet.

8.5 L'accesso ad Internet può essere limitato per effetto di ordini dell'Autorità pubbliche competenti, alle condizioni e nei modi di Legge.

9. Migrazione e portabilità

9.1 Il Cliente del servizio di Accesso ad Internet e del Servizio Telefonico può chiedere il passaggio da un fornitore (donating) ad un altro fornitore (recipient) da e verso Arnet (di seguito anche: Migrazione) e/o, facendone richiesta, conservare il/i proprio/i numero/i con il nuovo fornitore del servizio nei limiti d'uso della numerazione stessa (di seguito anche: Portabilità).

9.2 Per i Servizi erogati su infrastruttura d'accesso proprietaria ("Rete Arnet"), sino a diversa disposizione di Legge che imponga e disciplini l'eventuale Migrazione, è consentita la sola Portabilità. Nel caso di Servizio Telefonico su linea ISDN multinumero la Portabilità da e verso Arnet può riguardare i numeri secondari solo se è chiesta anche per il principale.

9.3 La richiesta di Migrazione e/o Portabilità presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il donating per il servizio da trasferire. Anche ai fini del buon esito del trasferimento, il Cliente deve trasmettere a Arnet la richiesta utilizzando i canali di contatto e/o le modalità di richiesta disponibili sul sito www.arnetsolution.it. La richiesta di Migrazione e/o Portabilità può non sollevare il Cliente da obblighi verso il donating per i servizi cessati in conseguenza della richiesta.

9.4 Il buon fine della procedura di Migrazione e/o Portabilità presuppone la fornitura esatta a cura del Cliente dei dati relativi all'utenza da trasferire, ivi inclusi i codici alfanumerici che servono ad identificare univocamente l'operatore di provenienza, la risorsa della

rete locale di accesso e/o di numerazione e il servizio da trasferire al recipient (di seguito anche: Codice di Trasferimento dell'Utenza). Il Codice di Trasferimento dell'Utenza è fornito obbligatoriamente dal donating in fattura e su specifica richiesta dell'utente comunicato anche via mail entro 24 ore dalla richiesta e, ove possibile, comunicato anche in tempo reale tramite il servizio di assistenza clienti, via call center, IVR o la sezione ad accesso riservato dedicata al cliente sul sito web dell'operatore stesso. Il Cliente dovrà conservare il Codice di Trasferimento dell'Utenza fornito da Arnet con diligenza e segretezza, consapevole che tutte le richieste pervenute a Arnet con il Codice di Trasferimento dell'Utenza saranno univocamente riferite al Cliente e processate.

9.5 Migrazione e/o Portabilità sono procedure che coinvolgono più operatori: il donating, il recipient nonché l'operatore titolare della rete di accesso locale e/o titolare dei diritti d'uso della numerazione oggetto di trasferimento (donor). La relativa richiesta è evasa dagli operatori coinvolti seguendo una procedura dagli stessi concordata e regolata dalla Legge.

9.6 Il buon esito della Migrazione e/o Portabilità dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta del Cliente. Arnet non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o Portabilità, causati da fatti imputabili ad operatori terzi e/o al Cliente.

9.7 La richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore se completa dei dati necessari obbliga Arnet a collaborare alla procedura nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge, salva facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge. Arnet non risponde per disagi e pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese, conseguenti alla mancata conoscenza da parte di Arnet della richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore, che siano conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge o del Contratto imputabili al recipient o al Cliente.

9.8 Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta di Migrazione e/o Portabilità il tempo e le modalità necessarie per dare esecuzione alla volontà del Cliente dipendono anche da vincoli di Legge, dalla fase di avanzamento della procedura, e dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti; per il ripristino della situazione precedente, può essere necessario un nuovo contratto con gli annessi oneri; l'Operatore che abbia agito secondo Legge e non sia responsabile di un cambiamento di operatore effettuato contro la volontà dell'utente non è responsabile di eventuali disagi del Cliente, inclusi gli eventuali oneri economici per il ripristino della situazione precedente.

9.9 In caso di cessazione o Migrazione del Servizio Telefonico, senza richiesta del Cliente di Portabilità, trascorsi i termini di Legge, la numerazione dell'utenza può essere riutilizzata senza che il Cliente possa vantare pretese verso Arnet per la sua perdita. Si precisa che ai sensi di quanto previsto dalla Delibera 8/22/CIR l'utente potrà richiedere la number portability delle proprie numerazioni cessate entro 60 giorni solari dalla cessazione del contratto.

9.10 Ulteriori Informazioni su modalità e tempi di Migrazione e/o Portabilità sono reperibili su www.arnetsolution.it o tramite il Servizio Clienti.

10. Ritardato pagamento. Mancato pagamento, pagamento parziale e sospensione

10.1 In caso di mancato pagamento oltre il termine stabilito, il Cliente è tenuto a corrispondere a Arnet, senza necessità di intimazione o di messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di (tre) 3 punti. Tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla L. n. 108/96 e successive modifiche.

10.2 Il Cliente è tenuto a saldare il mancato pagamento entro e non oltre il termine di 15 giorni dalla scadenza indicata nella fattura.

10.3 Qualora il Cliente non effettui il pagamento entro tale termine, Arnet avvia le procedure di sollecito e si riserva la facoltà di procedere con la sospensione dei Servizi o la risoluzione del contratto ex art. 1456 c.c. previo preavviso telefonico e/o a mezzo email.

10.4 Eventuali reclami e contestazioni dovranno essere inoltrati secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi e dall'articolo 17 delle presenti Condizioni. In ogni caso, la presentazione del reclamo non esonera il Cliente dall'obbligo di pagamento della fattura contestata, limitatamente agli importi non oggetto della contestazione stessa.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO ARNET SOLUTION SRL

11. Regole sulla fruizione del Servizio

11.1 I Servizi sono destinati ad un uso esclusivamente personale. Il Cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi secondo buona fede e correttezza evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri, anche di terzi. Il Cliente dovrà, altresì, astenersi dal conseguire o fare conseguire a terzi vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi internet attivati (sono considerati indice di un utilizzo non corretto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, condotte quali l'Uso Pubblico, che comporta la fruizione del Servizio in luoghi quali bar, alberghi, circoli, comunità ed altri luoghi pubblici, ovvero la condivisione del Servizio al di fuori del luogo di installazione del router).

11.2 Il Cliente è tenuto a non utilizzare, né consentire che terzi utilizzino, i Servizi per scopi illeciti, di lucro o in modo da recare molestia e/o offesa o da violare direttamente o indirettamente diritti o altre posizioni giuridiche di altri utenti e/o di terzi e comunque dovrà tenere indenne Arnet da ogni eventuale responsabilità, costo, danno, onere, che ne dovesse derivare. Arnet non potrà essere ritenuta responsabile per i suddetti comportamenti né di qualsiasi dato trasmesso o fruito dai Clienti propri o di altri operatori attraverso la Rete.

11.3 Il Cliente manterrà la titolarità del Contratto, nonché di tutti gli obblighi derivanti dallo stesso e sarà responsabile per eventuali usi impropri o illegali del Servizio a lui intestato.

11.4 Arnet potrà adottare idonee misure per inibire, anche preventivamente, ogni abuso e/o frode, anche in conformità alla vigente disciplina sulla protezione dei dati personali.

12. Apparati - Garanzia. Sostituzione dell'Apparecchio

12.1 Se l'Offerta include la fornitura di sistemi hardware e/o software, congegni e apparati di trasmissione destinati alla fruizione dei Servizi, Arnet ne specifica le condizioni di fornitura.

12.2 La consegna, configurazione e installazione degli Apparati, se inclusi nell'oggetto della fornitura, sono disciplinati nell'Offerta. In difetto, sono a cure e/o spese del Cliente, con ritiro previo appuntamento presso la sede di Arnet o tramite la sua Rete di distribuzione.

12.3 Gli Apparati in noleggio restano di proprietà di Arnet e il Cliente deve mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, e risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. Arnet risponde di eventuali vizi e/o malfunzionamenti secondo Legge e si riserva di modificare o sostituire gli Apparati in noleggio, per esigenze tecniche, a proprie cure e spese.

12.4 Il Cliente deve custodire e conservare gli Apparati di Arnet con la massima cura e diligenza, assumendo dalla data in cui li riceve in consegna ogni rischio relativo al deterioramento che non sia conseguenza d'uso proprio degli Apparati, ivi incluso il caso fortuito e la forza maggiore. Qualsiasi intervento di natura tecnica sugli Apparati di Arnet è riservato ad addetti autorizzati, con divieto per il Cliente di modificare, smontare, aprire o manomettere gli Apparati e comunque di intervenire direttamente o indirettamente di propria iniziativa su di essi, senza autorizzazione di Arnet.

12.5 Gli Apparati eventualmente venduti da Arnet sono coperti dalla garanzia legale di conformità per 24 mesi dalla consegna. Le prestazioni rientranti nella garanzia legale di conformità sono senza spese per il Cliente. Il Cliente dovrà comunicare un eventuale difetto al servizio assistenza il prima possibile e comunque entro il termine di (due) 2 mesi dalla sua scoperta. Il servizio di garanzia e assistenza è prestato con la riparazione o sostituzione gratuita dell'Apparato difettoso.

12.6 Il Cliente si obbliga a usare gli Apparati forniti da Arnet per gli usi del Contratto in conformità alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso impartite da Arnet e dal produttore nella documentazione allegata agli stessi.

12.7 Il Cliente che non denunci il difetto per tempo o che violi gli obblighi di cui ai precedenti paragrafi, decade dalle garanzie previste e dal diritto all'assistenza gratuita, e diviene responsabile di eventuali limitazioni delle prestazioni e disservizi conseguenti, nonché dei danni eventualmente arrecati anche a cose o terzi.

12.8 Se a seguito di intervento da parte di un centro di assistenza autorizzato il vizio dovesse risultare non coperto dalla garanzia del produttore oppure non integrare un difetto di conformità ai sensi di Legge, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di intervento a vuoto e di trasporto indicati nel Contratto. Salvi i diritti riconosciuti dalla Legge e i casi di dolo e colpa grave, nessun danno può essere richiesto dal Cliente per ritardi nelle riparazioni e sostituzioni.

12.9 Salva diversa disposizione per i casi di recesso e

risoluzione, quando il Contratto per qualsiasi motivo cessi la propria efficacia o venga meno, entro e non oltre 10 giorni dallo scioglimento del rapporto, il Cliente deve restituire, a proprie cure e spese, l'Apparato in noleggio a Arnet presso la sua sede di Roma, Via Anagnina n. 259, in normale stato di conservazione, salvo il deterioramento dovuto ad un uso conforme ai doveri di buona fede e diligenza del Cliente, completo di tutti le parti e dotazioni accessorie (confezione, manuali, cavi, etc.). In difetto, il Cliente sarà tenuto al versamento dell'importo pari al valore dell'Apparato fornito e non restituito, così come indicato nel listino Arnet.

12.10 Arnet garantisce il corretto funzionamento tecnico degli apparati di trasmissione forniti in noleggio per tutta la durata dell'abbonamento ai Servizi, fermo restando l'utilizzo dello stesso da parte del Cliente conformemente a quanto disciplinato nelle presenti Condizioni Generali di Contratto e secondo l'ordinaria diligenza. Arnet non risponde per servizi di manutenzione che riguardino esclusivamente il funzionamento degli apparati di comunicazione scelti autonomamente dal Cliente.

12.11 Per tutta la durata della garanzia, Arnet si impegna a riparare/sostituire gratuitamente gli Apparati di trasmissione venduti o noleggiati dalla stessa al Cliente ove questi risultino difettosi, o comunque non idonei all'uso, salvo che il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, negligenza o incuria nell'uso o nella conservazione dello stesso da parte del Cliente. La garanzia copre la riparazione o la sostituzione dell'apparato e non l'intervento del tecnico, per il quale, limitatamente ai soli apparati oggetto di vendita, è previsto un corrispettivo aggiuntivo di € 50,00 iva esclusa per la prima ora comprensivo di costi di trasferta e di € 45,00 iva esclusa per le ore successive alla prima. In particolare, i servizi di assistenza offerti da Arnet comprendono le seguenti attività:

- analisi della problematica esposta dal cliente;
- assistenza tecnica di 1° livello da parte dell'help desk;
- assistenza tecnica di 2° livello da parte di Arnet;
- qualora si renda necessaria l'uscita di un tecnico, fissazione appuntamento da parte del tecnico con il Cliente;
- riparazione e/o sostituzione dell'apparato o del router da parte del tecnico;
- test di navigazione per verificare il funzionamento del router e dell'apparato;
- comunicazione di chiusura intervento al cliente;
- Per segnalare il malfunzionamento e/o il guasto del proprio router o del proprio apparato, il Cliente può contattare Arnet telefonicamente, chiamando il numero 800036482, oppure scrivendo all'indirizzo e-mail support@arnetsolution.it.

12.12 Per maggiori informazioni circa i servizi di manutenzione offerti da Arnet consultare il sito www.arnetsolution.it e la Carta dei Servizi.

13. Qualità del Servizio

13.1 Gli standard di qualità dei servizi di accesso a Internet, telefonia e customer care sono regolati dalla relativa Carta dei Servizi disponibile nei Punti Vendita e sul sito www.arnetsolution.it

13.2 Arnet si impegna a verificare il livello di qualità dei servizi offerti secondo quanto specificamente indicato nella Carta dei Servizi e conformemente agli obiettivi pubblicati sul sito www.arnetsolution.it.

13.3 Il Cliente prende atto e accetta che, allo scopo di tutelare l'integrità delle reti di connessione Internet prevenendo fenomeni di congestione Arnet si riserva la facoltà di intervenire - ove necessario - in modalità temporanea, non automatica e non discriminatoria, sui livelli di qualità del servizio di connettività dati, anche tramite limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (peer-to-peer, file sharing ecc.).

14. Modifiche del Contratto da parte di Arnet

14.1 Nel corso del rapporto contrattuale, Arnet ha facoltà di modificare unilateralmente le Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi e i Piani Tariffari con effetto dopo 30 giorni dalla comunicazione al Cliente per i seguenti motivi:

- per ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione;
- per mutamento della disciplina regolamentare o normativa che incida sull'equilibrio economico dei Servizi;
- per aggiornamenti resi necessari dal corretto uso dei Servizi offerti;
- per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione dei Servizi offerti;
- per ragioni inerenti la tutela dei principi di ordine pubblico;

f) per impedire pratiche scorrette, elusive e/o violazioni delle disposizioni di cui alle Condizioni Generali di Contratto e/o alla Carta dei Servizi e/o ai Piani Tariffari e/o di altri documenti contrattuali e/o della normativa applicabile; per modifiche di politica commerciale.

14.2 Sarà cura di Arnet provvedere ad informare il Cliente di ogni modifica del Contratto con un preavviso di 30 giorni con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse e al tempestivo aggiornamento dei documenti informativi resi disponibili tramite il Servizio Clienti e sul sito internet www.arnetsolution.it.

14.3 Il Cliente potrà accettare le modifiche o recedere dal Contratto senza penali né costi dandone evidenza a Arnet mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R a Arnet, Via Anagnina n. 259- Roma e/o via PEC arnetsolution@legalmail.it, da inviare entro (sessanta) 60 giorni dalla ricezione della comunicazione da parte di Arnet. In mancanza di comunicazione da parte del Cliente nel termine su indicato, le modifiche proposte si intenderanno accettate. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data di ricevimento, da parte di Arnet, della raccomandata A/R e/o PEC di cui sopra.

14.4 Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di modifica, si applicheranno le precedenti condizioni contrattuali per i servizi fruiti fino alla data di disattivazione. Se il recesso viene esercitato tra il 31° (trentunesimo) e il 60° (sessantesimo) giorno, si applicheranno le nuove condizioni contrattuali per il periodo eccedente i primi 30 (trenta) giorni, fino alla data di disattivazione dei servizi.

14.5 Eventuali modifiche alle condizioni contrattuali che risultino migliorative del servizio avranno effetto immediato con esclusione del diritto di recesso senza oneri.

15. Risoluzione per inadempimento

15.1 Arnet ha diritto di risolvere il Contratto ex art. 1456 c.c.:

- nell'ipotesi in cui il Cliente non adempia all'obbligo di pagamento delle fatture entro il termine di 15 giorni dalla data della loro scadenza, ai sensi dell'art. 5
- nel caso in cui il Cliente violi le norme sulla fruizione dei Servizi contrattualizzati;
- nell'ipotesi in cui il Cliente non provveda alla restituzione degli apparati di trasmissione concessi in noleggio.
- In caso di risoluzione del rapporto contrattuale ai sensi del presente articolo, Arnet invierà al Cliente apposita comunicazione a mezzo di lettera raccomandata A/R e/o attraverso altro mezzo elettronico equivalente, a seguito della quale sospenderà il Servizio offerto e lo disattiverà completamente trascorsi 7 giorni dalla ricezione della stessa.

16. Cessione del Contratto

16.1 In mancanza di espresso consenso da parte di Arnet, il Cliente non potrà trasferire né il Contratto, né i diritti e gli obblighi da esso derivanti. In ogni caso il cedente non è liberato dalle proprie obbligazioni nei confronti di Arnet.

16.2 È vietato al Cliente rivendere in tutto o in parte il servizio oggetto del presente Contratto.

16.3 Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a Arnet la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 ss. C.c, presta fin d'ora il proprio consenso, affinché Arnet possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi.

17. Servizio Clienti e Reclami

17.1 Arnet fornisce un servizio di assistenza Clienti, tramite il proprio Call Center accessibile al numero 800036482 e attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00. Per richieste di intervento è inoltre disponibile un servizio di assistenza attivabile tramite email all'indirizzo support@arnetsolution.it

17.2 Tutte le informazioni relative al Servizio clienti sono disponibili sul sito www.arnetsolution.it e all'interno della Carta dei Servizi.

17.3 Al fine di attivare l'assistenza tecnica, il Cliente deve necessariamente segnalare i malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio direttamente al Servizio Clienti, esclusivamente mediante i canali indicati all'art. 17.1 e 17.2.

17.4 Arnet si impegna ad intervenire con la massima celerità e, comunque non oltre le 48 ore successive alla segnalazione, salvo il caso in cui la segnalazione stessa sia comunicata in un giorno festivo (domenica o festività nazionale). In tal caso sarà affrontato entro 48 ore dal giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO ARNET SOLUTION SRL

guasti di particolare complessità che verranno affrontati nei tempi tecnici strettamente necessari.

17.5 La gestione dei guasti e/o disservizi sarà gratuita, esclusi i casi di guasti e/o disservizi imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Ove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione e/o ufficio del Cliente per la riparazione del guasto o per l'attivazione del Servizio, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale Arnet o incaricato da Arnet.

17.6 Qualora si rendesse necessario accedere presso l'abitazione e/o ufficio del Cliente per la riparazione di guasti e/o disservizi imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo, saranno addebitati al Cliente i costi dell'intervento. In tali casi si applicheranno le seguenti tariffe:

- per interventi la cui durata sia inferiore a minuti 60 decorrenti dal momento dell'arrivo presso l'indirizzo del CLIENTE: € 50,00 iva esclusa per la prima ora compreso di diritti di chiamata;

- per ogni ora o frazione successiva alla prima: 45,00 euro iva esclusa l'ora.

17.7 - per interventi di riparazione dei guasti e/o disservizi effettuati oltre il raggio di 20 chilometri dalla propria sede legale, Arnet si riserva di addebitare i costi di trasferta al CLIENTE.

17.8 Tutti gli interventi tecnici relativi all'attivazione, alla configurazione, al funzionamento ed all'assistenza del Servizio così come all'installazione e manutenzione delle relative apparecchiature hardware, dovranno essere eseguite esclusivamente da personale autorizzato da Arnet.

17.9 Arnet non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente, laddove le segnalazioni e le richieste di assistenza vengano effettuate con modalità diverse da quelle indicate agli artt. 17.1 e 17.2.

17.10 Arnet assicura ai Clienti il diritto di presentare reclami e segnalazioni di disservizi, senza oneri aggiuntivi, chiamando i numeri del servizio clienti indicati nelle presenti condizioni e all'interno della Carta dei Servizi, oppure per iscritto scrivendo all'indirizzo Arnet, Via Anagnina n. 259- Roma e/o via PEC all'indirizzo arnetsolution@legalmail.it.

17.11 Arnet rimborserà al Cliente le somme erroneamente addebitate per il Servizio offerto. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di Clienti, Arnet effettuerà automaticamente il rimborso nei confronti dei propri clienti informandone contestualmente l'Autorità.

18. Indennizzi

18.1 La Carta dei Servizi detta i casi e la misura degli indennizzi spettanti al Cliente per inadempimenti contrattuali o per il mancato rispetto degli standard di qualità, e la disciplina per il rimborso di eventuali addebiti erronei e delle somme versate a garanzia dell'adempimento. I valori di cui alla Carta dei Servizi si applicano in difetto di diversi valori, a titolo di indennizzo o pena e stabili nel Contratto in relazione alla medesima fattispecie.

18.2 Arnet, accertata entro 45 giorni dalla segnalazione la sussistenza dell'eventuale disservizio, corrisponderà il relativo indennizzo mediante accredito sulla prima fattura utile successiva all'accertamento del disservizio.

Qualora la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso verrà corrisposta mediante assegno o bonifico bancario alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di 30 giorni dall'emissione della fattura. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, ovvero su espressa richiesta dell'utente, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario entro 60 giorni dall'accertamento del disservizio.

18.3 Gli indennizzi potranno essere richiesti chiamando i numeri del Servizio Clienti indicati all'interno della Carta dei Servizi, o all'indirizzo Arnet Via Anagnina n. 259 - Roma e/o via PEC all'indirizzo arnetsolution@legalmail.it.

19. Limitazioni di responsabilità e Manleva

19.1 Arnet non sarà responsabile per malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi causati da (a) forza maggiore, (b) manomissioni o interventi sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Arnet, (c) errata utilizzazione dei Servizi da parte del Cliente, (d) malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente, (e) interruzione totale o parziale di Servizi forniti da altro operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta a ragioni di forza maggiore o a fatti di terzi.

19.2 Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne Arnet da ogni pretesa, azione ed eccezione da parte di terzi o da ogni altra conseguenza pregiudizievole (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventuali richieste di risarcimento danni) derivi, direttamente o indirettamente, dalla violazione da parte del Cliente e/o di terzi che abbiano avuto accesso al Servizio o all'Apparato di Trasmissione fornito al Cliente, in connessione all'utilizzo del Servizio stesso o dell'Apparato di Trasmissione, di norme di legge e di regolamento ovvero dall'inosservanza di disposizioni del Contratto.

19.3 Arnet non sarà responsabile, e a tal fine il Cliente espressamente la manleva, per la violazione di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, posta in essere dal Cliente per il tramite del Servizio.

20. Tentativo obbligatorio di conciliazione e Foro competente

20.1 Per le controversie nascenti dal mancato rispetto di previsioni delle presenti condizioni contrattuali e della Carta dei Servizi nonché di norme legislative e di delibere dell'AGCOM applicabili al presente Contratto dovrà essere esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb, ovvero presso uno degli altri organismi indicati al 2, co., dell'Allegato A alla Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

20.2 In particolare:

a) mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla Delibera n.661/15/CONS;

b) presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla Delibera n. 661/15/CONS;

c) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di Commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONECAMERE.

20.3 Sul punto, si precisa che sono escluse dall'ambito di applicazione del predetto regolamento:

a) le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dal Cliente;

b) le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del Codice del consumo nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari.

20.4 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia derivante dal Contratto e non definita in sede di conciliazione, è competente in via esclusiva il Foro di Roma, salvi i casi disciplinati dall'art. 63 del D. Lgs. 206/2005.

21. Diritti di proprietà industriale e intellettuale di Arnet

21.1 Qualora Arnet abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio, ivi compreso il manuale d'uso, necessari per la fruizione dei Servizi e/o l'uso degli Apparat, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità dell'Operatore ovvero dei licenzianti di questo, ed alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.

21.2 È fatto divieto al Cliente, salva espressa autorizzazione di Arnet, di riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo a terzi.

21.3 Qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritto di progettazione, know how, marchio o altro diritto di proprietà intellettuale tutelabile, correlato ai Servizi o Apparat, rimane di proprietà di Arnet ovvero dei suoi licenzianti. E' fatto divieto al Cliente di violare detti diritti e di usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di Arnet o di società del Gruppo, senza il preventivo consenso scritto di Arnet stessa.

Art. 22 Servizi PBX

22.1 Fermo e impregiudicato quanto sopra, ai clienti che hanno sottoscritto un contratto relativo alla fornitura di servizi PBX, si applicano, inoltre, le condizioni di cui al presente articolo.

22.2 Per servizi PBX si intendono l'istanza in cloud e le licenze degli utenti del Pbx in cloud.

22.3 Arnet si impegna ad attivare i servizi PBX pattuiti entro 7 giorni lavorativi. Detti termini inizieranno a decorrere dalla data del pagamento della fattura relativa ai costi di attivazione ed ai canoni ricorrenti per la durata indicata nell'Offerta e previa consegna da parte del Cliente del file "Credenziali", inviato da Arnet, correttamente compilati secondo le indicazioni fornite in seguito all'accettazione della presente.

22.4 Il Contratto avrà durata di 12 o 60 mesi, secondo quanto indicato nell'Offerta commerciale sottoscritta dal Cliente. In caso di recesso anticipato il cliente non avrà diritto ad alcuna restituzione parziale degli importi versati.

22.5 Per le licenze del Pbx in Cloud con ricorrenza mensile, il cliente è tenuto a versare l'importo completo anche in caso di cessazione anticipata del servizio. Non verrà corrisposta da Arnet alcuna somma a titolo di restituzione parziale.

22.6 In tutti i casi di recesso del contratto, il Cliente sarà tenuto a versare la somma di € 100,00, iva esclusa, quale "costo di disattivazione dei servizi".