

PREMESSA – Definizione del brand Alconn

La denominazione 'Alconn' rappresenta il marchio commerciale attraverso il quale Advanced Business Telecommunications S.r.l. (di seguito denominata 'la Società') procede alla commercializzazione dei propri abbonamenti e servizi. La Advanced Business Telecommunications S.r.l. detiene piena ed esclusiva titolarità e diritti legali sul marchio 'Alconn', conformemente alle leggi applicabili in materia di marchi registrati, diritto d'autore e proprietà intellettuale.

Articolo 1 - Definizioni degli elementi caratterizzanti il contratto.

Parti contraenti - Le parti contraenti il presente contratto sono la società Advanced Business Telecommunications Viale Giuseppe Mazzini, 134 - 00186 Roma - Capitale sociale 10.000,00 i.v. PEC: abt23@pec.it - C. F. P.I e iscrizione al registro imprese di Roma n. 17412041000 ed il cliente che ne richiede i servizi e che debitamente sottoscrive il presente contratto.

- Dati immessi in rete - Per dati immessi in rete si intende ogni documento, programma, immagine, messaggio di posta elettronica, file, archivio audio e/o video pubblicati, trasmessi, ricevuti, prelevati o resi in ogni modo disponibile attraverso i servizi di telecomunicazione.

- Scheda Tecnica - Per scheda tecnica si intende il documento elettronico, reso disponibile da Advanced Business Telecommunications S.r.l via Internet, in cui sono riportate le caratteristiche tecniche del servizio offerto di telecomunicazione.

- Modulo d'ordine Telematico o Cartaceo - Per modulo d'Ordine telematico o cartaceo si intende quello reso disponibile da Advanced Business Telecommunications S.r.l via Internet o tramite agente di vendita, dalla stessa società, delegato e autorizzato, per mezzo del quale il Cliente: sceglie ed acquista i servizi di telecomunicazione erogati da Advanced Business Telecommunications S.r.l.; accetta i prezzi e le modalità di pagamento previste per i servizi; fornisce i dati necessari all'erogazione e alla fatturazione; effettua il pagamento oppure accetta le modalità di pagamento previste.

- Contratto - Per contratto si intende il presente documento che contiene le condizioni di erogazione dei servizi di connettività richiesti dal Cliente, ed è accompagnato dal Modulo d'Ordine telematico o cartaceo, nonché da eventuali altri allegati resisi necessari e disponibili.

Articolo 2 - Oggetto del contratto.

Il presente contratto regola le norme da valere tra le parti contraenti, per la fornitura da parte di Advanced Business Telecommunications S.r.l dei servizi di connettività richiesti dal Cliente tramite la compilazione e l'invio a Advanced Business Telecommunications S.r.l del Modulo d'Ordine telematico o cartaceo.

CLAUSOLE E CONDIZIONI GENERALI**Articolo 3 - Tipologia di contratto, conclusione, durata, rinnovo, recesso, cessazione, cessione.**

- Proposta di contratto

Il Cliente ordina i servizi di telecomunicazione richiesti compilando il Modulo d'Ordine telematico o cartaceo e lo invia a Advanced Business Telecommunications S.r.l a mezzo mail, mentre per quello cartaceo sarà cura dell'agente delegato da Advanced Business Telecommunications S.r.l farlo pervenire al responsabile del servizio clienti della società stessa. Il Cliente dichiara sotto la propria responsabilità di avere preso visione e di avere compreso le caratteristiche tecniche dei servizi di telecomunicazione scelti. Durante la fase di ordine il Cliente accetta il presente contratto.

- Il costo di installazione standard è da corrispondere direttamente al tecnico installatore incaricato. Eventuali richieste specifiche da parte del cliente non sono incluse ed avranno un costo aggiuntivo da definirsi in loco

- Conclusione del contratto. Il contratto si conclude con l'attivazione dei servizi da parte di Advanced Business Telecommunications S.r.l che invierà al cliente comunicazione sull'avvenuta attivazione di quanto richiesto.

-Possibilità di rifiuto alla conclusione del contratto. Advanced Business Telecommunications S.r.l si riserva il diritto di non concludere il contratto e di non procedere all'attivazione dei servizi qualora:

- Il Cliente sia sottoposto a procedure concorsuali e/o esecutive e/o iscritto al registro dei protesti;

- il Cliente sia stato inadempiente nei confronti di Advanced Business Telecommunications S.r.l e non abbia ancora sanato tali inadempienze.

- La durata minima del contratto è di 24 mesi a partire dalla data di attivazione dei servizi richiesti. Le offerte sono valide per le nuove attivazioni fino a nuove disposizioni. In caso di recesso anticipato, al cliente verrà richiesta la differenza tra l'importo del canone in promozione e quello a listino ovvero lo sconto fruito fino ad un massimo di € 96,00 compresa IVA. Il contratto sarà automaticamente rinnovato anno per anno, a meno che una delle parti non comunichi la volontà di recedere tramite comunicazione scritta da inviare a mezzo PEC o raccomandata A/R; in tal caso Alconn procederà alla disattivazione del servizio entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione. Inoltre

- Cessione del contratto. Advanced Business Telecommunications S.r.l si riserva il diritto di cedere il presente contratto, a titolo oneroso oppure gratuito, senza autorizzazione del Cliente. Il Cliente potrà cedere a terzi il presente contratto solo in seguito ad autorizzazione scritta da parte di Advanced Business Telecommunications S.r.l.

- Modalità di recesso contratti conclusi a distanza. Il Cliente potrà recedere dal contratto, senza nulla doverne, entro sette giorni lavorativi dal giorno della trasmissione del Modulo d'Ordine telematico o cartaceo, che sia. Il Cliente può manifestare la volontà di recedere tramite raccomandata A/R inviata all'indirizzo riportato nell'articolo Comunicazioni e dovrà anticipare la comunicazione via fax, a patto che sia seguita da raccomandata A/R inviata nei termini previsti.

Articolo 4 - Disdetta anticipata.

- Disdetta da parte del fornitore. Advanced Business Telecommunications S.r.l potrà recedere dal presente contratto in qualsiasi momento, tramite raccomandata A/R inviata al recapito del Cliente e, nel caso provvederà a restituire eventuali corrispettivi già versati dal Cliente per il periodo tra la data di cessazione ed il termine del

contratto entro novanta giorni dalla cessazione.

- Obblighi del Cliente in caso di cessazione del contratto. In seguito alla cessazione del contratto da parte di Alconn S.r.l, o da parte del cliente esso è tenuto: al pagamento di tutti i corrispettivi non ancora versati; alla restituzione delle apparecchiature fornite in noleggio o comodato d'uso. In caso di mancata restituzione degli apparati verrà addebitata al cliente la somma di € 85,00 e il trattenimento del deposito cauzionale versato alla sottoscrizione del contratto.

Articolo 5 – Deposito Cauzionale.

Il Cliente si impegna a versare su richiesta di Alconn un deposito cauzionale infruttifero, il cui importo, sarà commisurato al valore degli apparati forniti. Alconn potrà richiedere in qualunque momento l'integrazione del deposito cauzionale nel caso in cui esso non risulti più adeguato.

- Per la soddisfazione dei propri crediti vantati a ogni titolo verso il Cliente, Alconn potrà rivalersi sulle somme versate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale.

- In caso di cessazione del contratto Alconn provvederà, entro 20 (venti) giorni dalla riconsegna degli apparati in comodato d'uso, a restituire al cliente le somme versate a titolo di deposito cauzionale, purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal contratto.

Articolo 6 - Aspetti relativi al pagamento

- Pagamento. Il Cliente corrisponderà a Advanced Business Telecommunications S.r.l i contributi d'attivazione e i canoni periodici riportati nel Modulo d'Ordine telematico o cartaceo.

- Modalità e termini di pagamento. Il Cliente corrisponderà gli importi dovuti secondo le modalità di pagamento indicate nel Modulo d'Ordine telematico o cartaceo. Il pagamento non potrà essere ritardato o sospeso per nessuna ragione, con espressa rinuncia a qualsiasi eccezione ivi incluse quelle previste dall'art. 1460 Codice Civile.

- Pagamento ritardato. In caso di ritardo nei pagamenti Advanced Business Telecommunications S.r.l si riserva il diritto: di addebitare al Cliente un'indennità di mora (saggio praticato sul principale strumento di rifinanziamento BCE maggiorato di sette punti percentuali) nella misura prevista dall'art. 5 del Decreto Legislativo 9 ottobre 2002 n. 231 su tutti gli importi non pagati a far data dal giorno successivo al termine del pagamento prestabilito; di addebitare al Cliente costi ragionevoli di esazione, comprese anche e non soltanto le spese legali; di sospendere il servizio fino a quando il Cliente abbia provveduto al pagamento; di invocare la risoluzione automatica del contratto a fronte di un ritardo nel pagamento superiore ai 60 giorni.

- Variazione dei canoni. Se non altrimenti specificato, i canoni di servizio saranno mantenuti inalterati per un anno dalla data di sottoscrizione del Modulo d'Ordine telematico o cartaceo. Advanced Business Telecommunications S.r.l si riserva la facoltà - e il Cliente accetta fin d'ora - di modificare le proprie tariffe e/o i propri canoni con preavviso di almeno 60 giorni prima della scadenza del contratto, con comunicazione inviata via posta elettronica o fax ai recapiti segnalati dal Cliente. Le nuove tariffe saranno applicate dalla data di rinnovo del contratto e saranno mantenute inalterate per un anno.

È diritto del Cliente rifiutare l'applicazione delle nuove tariffe, comunicando l'intenzione di non rinnovare il contratto entro 30 giorni dalla comunicazione della modifica.

Articolo 7 - Qualità dei servizi, responsabilità del fornitore, forza maggiore.

Advanced Business Telecommunications S.r.l non è responsabile o perseguibile per l'eventuale mancato funzionamento dei servizi di connettività, qualunque sia il degrado o la deviazione dalle descrizioni del servizio e/o dai livelli di servizio previsti, qualunque sia il ritardo nella fornitura: nel caso in cui questi disservizi che possano ragionevolmente essere attribuiti ad azioni, omissioni, imperizia del Cliente; che derivino dall'azione di terzi sulle apparecchiature utilizzate da Advanced Business Telecommunications S.r.l e dai propri fornitori per l'erogazione del servizio; non possano essere risolti da Advanced Business Telecommunications S.r.l ove il Cliente rifiuti senza ragione di rilasciare o concedere accesso alla propria rete o apparecchiatura per consentire installazioni, collaudi o riparazioni; si verifichino durante qualunque periodo di manutenzione; siano dovuti a eventi di forza maggiore, a titolo esemplificativo: incendio, inondazione, sciopero, tagli di cavi o fibra, fulmine, sommossa civile, atti governativi o delle autorità militari, mutamenti di disposizioni di legge, terrorismo e periodi prolungati di interruzione generale dell'energia elettrica; siano il risultato di una sospensione del servizio ADSL o Wireless Ultimo Miglio.

Articolo 8 - Uso dei servizi.

- Copyright. Il Cliente garantisce che i Dati Immessi In Rete non violano o trasgrediscono diritti d'autore, marchi, brevetti o altri diritti derivanti dalla legge, dal contratto e dalla consuetudine. I Dati Immessi In Rete dovranno essere originali oppure dovranno contenere la fonte e citare l'esistenza dell'autorizzazione che ne testimonia l'acquisizione dei diritti d'utilizzo. In caso di violazione, Advanced Business Telecommunications S.r.l si riserva il diritto di rimuovere i Dati Immessi In Rete e/o di sospendere il servizio senza preavviso, oltre che a invocare la risoluzione automatica del contratto.

- Qualità delle informazioni. I Dati Immessi In Rete non dovranno contenere forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno o diffamatorio. In caso di violazione, Advanced Business Telecommunications S.r.l si riserva il diritto di rimuovere i dati immessi in rete e/o di sospendere il servizio senza preavviso, oltre che a invocare la risoluzione automatica del contratto.

- Responsabilità del Cliente nell'uso dei servizi di connettività. Il cliente prende atto che l'uso dei servizi di telecomunicazione avviene sotto la propria responsabilità. Il Cliente garantisce che i servizi di telecomunicazione saranno utilizzati solo da terzi da lui autorizzati e si assume ogni responsabilità per ogni uso improprio del servizio. Nei casi in cui l'uso dei servizi di telecomunicazione preveda il riconoscimento del Cliente tramite identificativi, il Cliente è responsabile della conservazione e della segretezza di tali identificativi e s'impegna a comunicare a Advanced Business Telecommunications S.r.l l'eventuale smarrimento o prelievo degli identificativi da parte di terzi non autorizzati.

- Comportamenti illeciti. Il Cliente prende atto che la normativa vigente vieta l'uso dei servizi di telecomunicazione nei seguenti casi, e libera Advanced Business

Telecommunications S.r.l. da ogni obbligo/impegno derivante dalla violazione delle seguenti norme, mantenendola indenne da ogni responsabilità e costo incluse le spese legali: inviare messaggi non richiesti a terzi senza il loro esplicito consenso; inviare messaggi o pubblicare informazioni contro l'ordine pubblico e/o la morale; inviare messaggi o pubblicare informazioni con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, recare offesa o danno diretto/indiretto ad altri; illecitamente intercettare/impedire/interrompere/rivelare il contenuto di comunicazioni telematiche/informatiche; violare la privacy di terzi; contravvenire alle leggi dello Stato Italiano o di altri Stati. In caso di violazione, Advanced Business Telecommunications S.r.l. si riserva il diritto di rimuovere i dati immessi in rete e/o di sospendere il servizio senza preavviso, oltre che a invocare la risoluzione automatica del contratto.

- Chiavi d'accesso. Per l'accesso ai Servizi di connettività, Advanced Business Telecommunications S.r.l. potrà fornire al Cliente una o più coppie di identificativi d'accesso, designati, User-id e Password. Le coppie di identificativi non conterranno riferimenti ai dati personali del Cliente. L'identificativo designato come Password potrà essere modificato al primo uso da parte del Cliente. L'identificativo designato come Password non sarà disattivato in caso d'assenza d'uso.

Articolo 9 - Clausola risolutiva espressa.

Nei casi di violazione delle regole di cui ai punti: USO DEI SERVIZI, INFORMATIVA SUI COMPORTAMENTI ILLECITI, RESPONSABILITÀ E USO DA PARTE DI TERZI, COPYRIGHT, QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI PAGAMENTO RITARDATO, Advanced Business Telecommunications S.r.l. avrà facoltà di risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456c.c., oltre alla facoltà di intraprendere azioni di rivalsa e risarcimento per eventuali danni subiti. In caso di rifiuto da parte del Cliente al trattamento dei dati personali necessari all'esecuzione del contratto, Advanced Business Telecommunications S.r.l. avrà facoltà di risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

Articolo 10 - Esistenza del Registro Elettronico (Log).

Il Cliente prende atto e accetta che i servizi di telecomunicazione prevedono il mantenimento del registro elettronico del funzionamento (Log), il cui contenuto potrà essere esibito esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.

Articolo 11 - Comunicazioni.

Tutte le comunicazioni indirizzate a Advanced Business Telecommunications S.r.l. saranno inviate ai recapiti forniti al momento della conclusione del contratto. Tutte le comunicazioni indirizzate al cliente saranno inviate ai recapiti, indicati dal cliente.

Articolo 12 - Foro competente.

Il Codice Civile applicabile al presente contratto è quello italiano vigente. L'Autorità Giudiziaria Competente per ogni e qualsiasi controversia relativa all'esecuzione, all'interpretazione efficacia e/o risoluzione del presente contratto, sarà esclusivamente quella del Foro di Roma, con espressa esclusione dell'Autorità Giudiziaria di qualsiasi altro Foro eventualmente alternativo o concorrente.

CLAUSOLE E CONDIZIONI SPECIFICHE PER I SERVIZI DI ACCESSO INTERNET – WIRED E WIRELESS “ULTIMO MIGLIO”

Articolo 13 - Descrizione del servizio.

Le caratteristiche del servizio, la velocità massima, la banda garantita e altri parametri di configurazione sono riportati nella documentazione pubblicata su Internet, sulle brochure e sul materiale informativo e pubblicitario.

Articolo 14 - Requisiti per l'attivazione del servizio ADSL/VDSL/FIBRA.

L'attivazione del servizio richiede la presenza dei seguenti requisiti minimi: Impianto telefonico abilitato a connessione Internet PSTN/ISDN. Qualora sull'impianto telefonico siano attivi servizi specifici, ad esempio, ma non solo: centralino, interfono, tele allarme, tele soccorso, filodiffusione, il servizio potrà essere soggetto a limitazioni o potrà non essere attivabile, oppure potrà richiedere l'installazione di un'apparecchiatura denominata "splitter", i cui costi sono a carico del Cliente. Personal Computer, idoneo a supportare una connessione Internet PSTN/ISDN. Apparecchiatura modem o modem/router compatibile con i modelli o con le specifiche tecniche dei servizi Advanced Business Telecommunications S.r.l. Nel caso in cui il Cliente non sia l'intestatario dell'impianto telefonico, dovrà garantire sotto la propria responsabilità la disponibilità dell'impianto e disporre di opportuno consenso da parte dell'intestatario.

Articolo 15 - Requisiti per l'attivazione del servizio wireless “ultimo miglio”.

L'attivazione del servizio richiede la presenza dei seguenti requisiti: L'installazione di un'apparecchiatura denominata "Bridge-Router Wireless" (di seguito detto BRW), che viene fornito in comodato d'uso da Advanced Business Telecommunications S.r.l. al Cliente. Personal Computer, idoneo a supportare una connessione Internet. Il cliente assume l'obbligo di custodire e conservare il "BRW" e gli eventuali accessori con la massima cura e diligenza, assumendo a riguardo ogni rischio relativo al deterioramento o al deterioramento che non siano conseguenza dell'uso normale. Il cliente si obbliga altresì a non trasferire o concedere a terzi, ad alcun titolo, il "BRW" e gli eventuali accessori ricevuti. Si impegna a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere gli stessi accessori. Il cliente si impegna a mantenere il dispositivo e gli eventuali accessori liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole. Il cliente si impegna fin da ora, a risarcire al prezzo corrente di mercato per apparecchiature e accessori nuovi ed indicati esclusivamente da Advanced Business Telecommunications S.r.l. tutti i danni cagionati dalla mancata osservanza di quanto ora prescritto. Advanced Business Telecommunications S.r.l. provvederà gratuitamente a riparare o sostituire il "BRW" se difettoso o comunque non idoneo all'uso, ad esclusione dell'ipotesi in cui il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, manomissione, negligenza, incuria nell'uso dello stesso da parte del cliente. In tali casi, Advanced Business Telecommunications S.r.l. provvederà alla sostituzione o riparazione del "BRW" previo preventivo pagamento del corrispettivo secondo i prezzi di mercato vigenti per apparecchiature e accessori nuovi ed indicati, esclusivamente, da Advanced Business Telecommunications S.r.l.

Articolo 16 - Accesso alla sede.

Il Cliente autorizza Advanced Business Telecommunications S.r.l. o suoi incaricati/fornitori autorizzati e muniti di documenti identificativi, ad accedere alla propria sede, previo appuntamento, per svolgere operazioni legate all'impianto di connettività.

Articolo 17 - Effetto della mancanza dei requisiti. Limitazione responsabilità sull'attivazione ADSL/VDSL/FIBRA.

Il Cliente riconosce che la predisposizione tecnica dell'impianto telefonico è effettuata da Telecom Italia o altro operatore in unbundling e che l'attivazione del servizio dipende dalla disponibilità di risorse tecniche e gestionali, pertanto eventuali ritardi o cattivi funzionamenti in fase d'attivazione non sono da addebitarsi a Advanced Business Telecommunications S.r.l. La mancanza di uno dei requisiti descritti all'articolo "Requisiti per l'attivazione del servizio", determina l'impossibilità per il Cliente di utilizzare il servizio e per Advanced Business Telecommunications S.r.l. di concludere il contratto. In caso di impossibilità di concludere il contratto per mancanza dei "Requisiti per l'attivazione del servizio", Advanced Business Telecommunications S.r.l. si riserva il diritto di addebitare, e il Cliente accetta fin da ora, eventuali costi d'attivazione già sostenuti.

Articolo 18 - Effetto della mancanza dei requisiti-Limitazione responsabilità. sull'attivazione wireless “ultimo miglio”.

Il Cliente riconosce che la predisposizione tecnica dell'impianto wireless è effettuata da Advanced Business Telecommunications S.r.l. e che l'attivazione del servizio dipende dalla disponibilità di risorse tecniche e gestionali. La mancanza di uno dei requisiti descritti all'articolo "Requisiti per l'attivazione del servizio", determina l'impossibilità per il Cliente di utilizzare il servizio e per Advanced Business Telecommunications S.r.l. di concludere il contratto. In caso di impossibilità di concludere il contratto per mancanza dei "Requisiti per l'attivazione del servizio", Advanced Business Telecommunications S.r.l. si riserva il diritto di addebitare, e il Cliente accetta fin da ora, eventuali costi d'attivazione già sostenuti.

Articolo 19 - Indirizzi IP pubblici.

Nei casi in cui il servizio includa indirizzi IP pubblici/statici, questi saranno assegnati al Cliente per tutta la durata del servizio di telecomunicazione. Al termine di esso, gli indirizzi saranno riutilizzati da Advanced Business Telecommunications S.r.l. Nel caso di richiesta di indirizzi IP statici pubblici, Advanced Business Telecommunications S.r.l. richiederà gli indirizzi necessari presso le autorità competenti (RIPE) e, se concessi, li assegnerà temporaneamente al Cliente per tutta la durata del servizio. Nel caso in cui le autorità competenti rifiutassero l'assegnazione degli indirizzi, Advanced Business Telecommunications S.r.l. ne darà comunicazione al Cliente e rimuoverà i canoni periodici relativi alle quote dovute dal Cliente stesso, e restituirà le eventuali somme già ricevute.

Articolo 20 - DNS.

Advanced Business Telecommunications S.r.l. rende disponibile al Cliente la normale funzionalità DNS per la risoluzione dei nomi di dominio.

Articolo 21 - Modifiche al servizio.

Advanced Business Telecommunications S.r.l. potrà effettuare modifiche tecniche al servizio, comunicando le modifiche e le motivazioni al Cliente ai recapiti descritti nell'articolo "Comunicazioni".

Articolo 22 - Tempi d'attivazione.

I tempi massimi d'attivazione sono di 90 giorni a partire dalla data di compilazione del modulo d'ordine telematico o cartaceo e dalla ricezione della prima rata dei pagamenti richiesti. Ad attivazione avvenuta, Advanced Business Telecommunications S.r.l. comunicherà al Cliente l'avvenuta attivazione del servizio.

Articolo 23 - Contestazione dell'attivazione.

Il Cliente, entro cinque giorni dalla data di trasmissione della notifica d'attivazione, potrà contestare la corretta attivazione e disponibilità del servizio. Trascorsi i cinque giorni senza comunicazione da parte del Cliente, il servizio s'intende accettato. La contestazione dovrà essere comunicata a Advanced Business Telecommunications S.r.l. in forma scritta e circostanziata, dovrà riportare tutti gli elementi in possesso del cliente per determinare la natura del problema.

Articolo 24 - Assistenza.

L'assistenza sarà erogata esclusivamente da remoto, via telematica o telefonica. L'assistenza esclude qualsiasi supporto all'installazione e alla configurazione delle apparecchiature hardware di proprietà del cliente. Advanced Business Telecommunications S.r.l. non è in alcun modo responsabile della valutazione della configurazione software del Cliente. Eventuali consigli forniti durante la fase di diagnosi sono realizzati a cura e sotto responsabilità del Cliente. Scopo delle procedure d'assistenza è diagnosticare lo stato del servizio e attivare le procedure di riparazione o sostituzione delle apparecchiature (se previste), in caso di guasto. Advanced Business Telecommunications S.r.l. è responsabile solo dell'effettuazione delle procedure di richiesta di riparazione della linea e di sostituzione delle apparecchiature. Modalità di richiesta d'assistenza. La richiesta d'assistenza dovrà essere effettuata tramite le seguenti modalità: Se la connettività Internet è presente, il cliente utilizzerà il sistema elettronico reso disponibile da Advanced Business Telecommunications S.r.l. via Web per segnalare la richiesta d'assistenza. Solo nei casi in cui il Cliente non disponga di connettività Internet, potrà chiamare negli orari dalle 09:00 alle 18:00 il numero telefonico fornito per sottoporre la richiesta d'assistenza. In seguito alla richiesta d'assistenza, sarà inserita una registrazione (Ticket) nel sistema elettronico di gestione guasti. Il sistema elettronico di gestione guasti è consultabile via Web dal Cliente, che potrà seguire il processo di soluzione del problema. Alla soluzione del guasto, l'Help Desk effettuerà la chiusura del Ticket dandone comunicazione telematica o telefonica al cliente.

- Diagnosi. Advanced Business Telecommunications S.r.l. applicherà il seguente processo di diagnosi, in collaborazione con il cliente: Controllo della raggiungibilità internet tra un personal computer del Cliente e Advanced Business

Telecommunications S.r.l e viceversa (se possibile), attraverso applicazioni standard, ad esempio "ping". Verifica sommaria della correttezza della configurazione software che controlla l'apparecchiatura. Verifica dello stato visibile dell'apparecchiatura: segnalatori luminosi ecc. Attenzione: Nel caso in cui il Cliente non sia in grado di supportare Advanced Business Telecommunications S.r.l nella diagnosi del problema, Advanced Business Telecommunications S.r.l applicherà le procedure standard di richiesta di riparazione linea o di sostituzione apparecchiature (quando previste).

Nei casi in cui il problema possa essere imputato: al SOFTWARE: Advanced Business Telecommunications S.r.l suggerirà al Cliente le operazioni da effettuare; all'apparecchiatura: nei casi in cui è prevista la sostituzione, Advanced Business Telecommunications S.r.l provvederà alla sostituzione; nei casi in cui non è prevista la sostituzione, il Cliente dovrà provvedere alla riparazione dell'apparecchiatura o chiedere a Advanced Business Telecommunications S.r.l di procedere comunque con la richiesta di riparazione della linea, riconoscendo che la soluzione può non essere risolutiva; alla LINEA: Advanced Business Telecommunications S.r.l applicherà la procedura di riparazione alla linea, presso i propri fornitori.

Riparazioni alla linea-apertura "ticket" presso il fornitore della linea. In seguito alla diagnosi di probabile guasto alla linea, Advanced Business Telecommunications S.r.l aprirà un "ticket", cioè segnalerà al fornitore, secondo le procedure previste, la presenza di un probabile guasto alla linea entro 60 minuti dalla diagnosi, in Orario Lavorativo, o entro le ore 09:30 della giornata lavorativa successiva. Si intendono per giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00.

- Sostituzione dell'apparecchiatura. Deve ritenersi applicabile la sostituzione delle apparecchiature quando esse sono: noleggiate presso Advanced Business Telecommunications S.r.l; acquistate presso Advanced Business Telecommunications S.r.l entro un limite di tempo massimo di 12 mesi successivi alla data d'acquisto. In seguito alla diagnosi di probabile guasto di tali apparecchiature, Advanced Business Telecommunications S.r.l spedisce al Cliente un'apparecchiatura sostitutiva identica o di pari funzionalità. Le spese di spedizione e le eventuali spese di giacenza in caso di irreperibilità sono a carico del Cliente. Costi associati a richieste di riparazione "a vuoto". Advanced Business Telecommunications S.r.l si riserva il diritto di addebitare al Cliente, che accetta fin da ora, eventuali costi per richieste di riparazione di guasti alle linee, là dove non si dovessero riscontrare effettivi disservizi, bensì corretto funzionamento della linea stessa. Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare gli apparati concessi in comodato d'uso o noleggio con la massima cura e diligenza, assumendo al riguardo ogni rischio relativo al deterioramento o deterioramento che non siano conseguenza dell'uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi, ad alcun titolo o causa, il dispositivo e gli eventuali accessori ricevuti e a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere gli stessi. L'eventuale guasto o rottura dovuta a cause imputabili al Cliente, al terzo o anche a caso fortuito o forza maggiore, resterà a carico del Cliente. Il Cliente si impegna a mantenere il dispositivo e gli eventuali accessori liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, impegnandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.

L'assistenza tecnica per i primi 12 mesi sarà a carico di Alconn, dopo i 12 mesi il cliente dovrà corrispondere ad Alconn la somma di €50 + IVA per ogni intervento.

Articolo 25 - Disponibilità del servizio.

Advanced Business Telecommunications S.r.l presterà il massimo impegno per assicurare al Cliente la massima disponibilità del servizio. Il servizio potrà subire interruzioni o variazioni alle prestazioni nominali, e non verranno considerati disservizi, a causa di: manutenzione ordinaria; manutenzione straordinaria per interventi di ottimizzazione e riconfigurazione di rete.

Advanced Business Telecommunications S.r.l comunicherà al Cliente gli interventi programmati e prevedibili e ogni qualvolta sarà materialmente possibile, con almeno una settimana d'anticipo, nel caso di variazioni o interruzioni.

Articolo 26 - Protezione e comportamento in caso di intrusioni.

Il Cliente dovrà provvedere autonomamente alla protezione dei propri sistemi da intrusioni e attacchi effettuati da terzi via internet e solleva Advanced Business Telecommunications S.r.l da ogni responsabilità in merito. Il Cliente è avvisato del fatto che terzi possano accedere via internet e superare le protezioni dei propri sistemi per utilizzarli in modo improprio al fine di causare danni. Nel caso in cui Advanced Business Telecommunications S.r.l rilevi un tentativo d'intrusione tramite gli accessi e i dati di cui dispone lecitamente per l'erogazione del servizio, potrà sospendere il servizio, senza nulla dovere, fino a quando il Cliente non provveda ad implementare le misure necessarie ad impedire il perdurare della situazione.

Articolo 27 - Tempi di comunicazione della cessazione.

Advanced Business Telecommunications S.r.l s'impegna a comunicare ai propri fornitori la cessazione del servizio al Cliente entro 5 giorni dalla data di cessazione.

CLAUSOLE E CONDIZIONI SPECIFICHE PER NOLEGGIO O VENDITA APPARECCHIATURE

Articolo 28 - Descrizione.

Advanced Business Telecommunications S.r.l fornirà al Cliente le apparecchiature scelte tramite il modulo d'ordine telematico o cartaceo, nella forma di vendita, con trasferimento della proprietà del bene da Advanced Business Telecommunications S.r.l al Cliente, o del noleggio, con cui Advanced Business Telecommunications S.r.l consente l'uso della proprietà al Cliente per tutta la durata del contratto, presso la sede del Cliente.

Articolo 29 - Tempi e modalità di consegna.

Il tempo di consegna dipende dalle scorte di magazzino. In genere la spedizione della merce avviene: entro cinque giorni lavorativi se l'apparecchiatura non deve essere configurata; Contestualmente al rilascio del servizio di ADSL quando l'apparecchiatura deve essere configurata.

Articolo 30 - Garanzia.

Advanced Business Telecommunications S.r.l applicherà alle apparecchiature la garanzia standard/base erogata dal fornitore senza altri servizi d'assistenza opzionali.

Articolo 31 - Cura e restituzione delle apparecchiature in noleggio.

Al termine del servizio di connettività, le apparecchiature in noleggio debbono essere restituite a spese e cura del Cliente, complete degli imballi originali, alla sede di Advanced Business Telecommunications S.r.l entro 20 giorni dalla data di termine del servizio. Nel caso in cui l'apparecchiatura non sia restituita o sia stata danneggiata, il Cliente, che accetta fin da ora, dovrà corrispondere a Advanced Business Telecommunications S.r.l il valore corrente dell'apparecchiatura nuova equivalente in prestazioni e categoria. Il valore dell'apparecchiatura verrà stabilito a insindacabile giudizio di Advanced Business Telecommunications S.r.l proprietaria dell'apparecchiatura da restituire.

Timbro e firma per accettazione

Articolo 31 - Accettazione espressa.

Ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile vigente, il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare espressamente le clausole contrattuali di cui ai punti: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 e 31.

Timbro e firma per accettazione

Articolo 32 - Trattamento dei dati personali.

Finalità del trattamento dei dati personali del Cliente.

I dati forniti dal Cliente saranno trattati per le seguenti finalità:

EROGAZIONE DEI SERVIZI

- Esecuzione del presente contratto;
- Fornitura ed erogazione servizi di telecomunicazioni;
- Assistenza tecnica ai servizi di telecomunicazione;
- Fatturazione;
- Recupero e cessione credito, anche attraverso terzi cui saranno comunicati i dati necessari;
- Prevenzione frodi;
- Per adempiere agli obblighi di legge, regolamento, normativa comunitaria;
- Il consenso obbligatorio al trattamento dei dati personali.

Il consenso al trattamento dei dati personali per le finalità descritte come "Erogazione Servizi" è obbligatorio. Il rifiuto da parte del Cliente al consenso al trattamento può tradursi nell'impossibilità per Advanced Business Telecommunications S.r.l di fornire i servizi di telecomunicazione richiesti.

PROMOZIONI STATISTICHE

- Elaborazioni statistiche e ricerche di mercato;
- Invio di materiale promozionale da parte di Advanced Business Telecommunications S.r.l;
- Rilevazione grado di soddisfazione del Cliente rispetto ai servizi;
- Il consenso facoltativo al trattamento dei dati personali;
- Il consenso al trattamento dei dati personali per finalità descritte come "informazioni e statistiche" è facoltativo;

Il rifiuto da parte del Cliente al consenso al trattamento può tradursi nell'impossibilità per Advanced Business Telecommunications S.r.l di fornire i servizi di telecomunicazione alternativi a quello attualmente utilizzato.

Firma per accettazione da parte del Cliente al trattamento dei dati:

Timbro e firma per accettazione

Responsabilità del Cliente rispetto ai dati forniti.

Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità che i dati forniti sono veritieri, completi ed esatti.

Modalità di espressione e revoca del consenso.

Il consenso al trattamento dei dati personali è effettuato tramite una delle seguenti modalità:

- La compilazione del modulo d'ordine telematico o cartaceo;
- La sottoscrizione del presente contratto;
- La compilazione di moduli informatici previsto a tale scopo;
- Verbalmente, in caso di interviste telefoniche.

La revoca al consenso al trattamento dei dati personali per le finalità descritte come "informazioni statistiche" è effettuata tramite comunicazione scritta al Responsabile trattamento dati personali.

Effetti della cessazione del contratto

Al termine del contratto, i dati personali e i file di log saranno gestiti secondo la seguente procedura:

- Saranno conservati per scopi di fatturazione o pretesa pagamento per la durata di 5 anni;
- Saranno conservati per scopi di fatturazione o pretesa pagamento per la durata di 6 mesi secondo le norme riportate nel DL 196/03 e successive modifiche;
- Saranno conservati per finalità di prevenzione e accertamento per i periodi previsti dall'art. 132 del DL 196/03 e successive modifiche;

Tipologia di trattamento

Il trattamento sarà effettuato su supporti elettronici e cartacei. I dati, in forma elettronica o cartacea, sono archiviati presso la sede di Advanced Business Telecommunications S.r.l con sistemi di protezione a livello fisico e logico e con accesso ristretto al solo personale autorizzato.

Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati

Le categorie di soggetti ai quali i dati potranno essere comunicati sono:

- Team Vendite;
- Fatturazione;
- Help Desk;

All'interno di ciascuna funzione sono definiti dei responsabili specifici che operano sotto le direttive del responsabile al trattamento e che hanno definito le funzioni e le responsabilità specifiche dei singoli incaricati.

Per l'erogazione e l'assistenza di servizi di connettività, posta elettronica, hosting e housing, i dati relativi potranno essere comunicati a Advanced Business Telecommunications S.r.l. Per l'erogazione e l'assistenza di servizi di connettività ADSL/VDSL/FIBRA o Wireless "ultimo miglio" i dati potranno essere comunicati alle strutture di erogazione del servizio "ultimo miglio".

Titolare responsabile

Titolare del trattamento: Advanced Business Telecommunications S.r.l, Viale Giuseppe Mazzini, 134 - 00186 Roma (RM);

Responsabile del trattamento: la figura identificata nella funzione di Responsabile Amministrativo si trova collocata all'interno dell'Azienda.

Conferma dell'obbligo di presa visione. Firma del Cliente con la quale egli attesta di aver preso visione dell'informativa completa, cioè dell'intero punto 31.

Data ____/____/____

Timbro e firma per accettazione

NOTE

PARAMETRI PER LA CONNESSIONE/AREA CLIENTI

Nome utente: _____

Password: _____

Advanced Business Telecommunications S.r.l
Sede Legale: Viale Giuseppe Mazzini, 134
00186 – Roma (Rm)

Sede Operativa: Viale Luigi Schiavonetti, 282
00173 – Roma (Rm)
Tel. 06 83393959