

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

## 1. OGGETTO

Le presenti condizioni generali di contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di ALENA NET SRL ("ALENA NET") dei servizi di comunicazioni elettroniche veicolabili attraverso sistemi di accesso su protocollo IP (Servizi di Internet Service Provider), quali a mero titolo esemplificativo servizi di accesso a Internet e altri servizi basati su IP, nonché i servizi erogabili attraverso le proprie server farm come housing di server e apparati e servizi di hosting su propri server e apparati (il "Servizio"), compiutamente descritti nei singoli moduli di adesione, nonché sul sito [www.alenonet.it](http://www.alenonet.it), servizi che ALENA NET offre e fornisce ai propri Clienti (persone fisiche, persone giuridiche, pubblica amministrazione). Le condizioni generali, il modulo di adesione, l'offerta e gli eventuali allegati all'offerta costituiscono il presente contratto per la fornitura del Servizio ("Contratto"). "Contratto" significa l'accordo per la fornitura di Prodotti e/o Servizi stipulato tra ALENA NET e il Cliente, e disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, dalle condizioni particolari di qualsiasi Proposta di ALENA NET accettata per iscritto dal Cliente ovvero dai diversi termini e condizioni di volta in volta concordati per iscritto tra ALENA NET ed il cliente. "Servizio" significa qualsiasi servizio fornito da ALENA NET al Cliente a seguito dell'avvenuta attivazione di ciascun Servizio. Gli standard qualitativi dei servizi ALENA NET sono contenuti nel documento "Carta dei Servizi", che è pubblicato sul sito [www.alenonet.it](http://www.alenonet.it).

## 2. DURATA DEL CONTRATTO. RECESSO. MIGRAZIONE. VARIAZIONE.

Il Contratto di servizio di ALENA NET ha durata minima di 12 mesi a decorrere dalla data di attivazione, con rinnovo automatico e tacito di periodi successivi di 12 mesi, salvo disdetta da comunicarsi con un preavviso di almeno sessanta giorni prima della scadenza a mezzo di lettera raccomandata A/R o tramite P.E.C.. In caso di rinnovo, verrà applicato il prezzo di listino in vigore alla data del rinnovo.

ALENA NET potrà in qualsiasi momento recedere dal presente Contratto mediante disdetta scritta da inviarsi, con preavviso di almeno trenta giorni, a mezzo lettera raccomandata A.R. al Cliente all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso. In caso di cessazione, per qualsiasi motivo, del presente Contratto da parte di ALENA NET il Cliente dovrà comunque pagare l'eventuale corrispettivo dovuto e non ancora pagato per il periodo di fruizione del servizio. Nel caso in cui il cliente abbia già pagato tutto il corrispettivo, ALENA NET provvederà al rimborso del servizio non usufruito tramite bonifico bancario su conto corrente bancario o postale entro 30 giorni dalla data di cessazione.

In base all'articolo 1, comma 3, della legge n. 40 del 2 aprile 2007, il cliente, che sia qualificabile come consumatore ai sensi dell'art 3 del decreto legislativo n. 206/2005 "consumatore o utente: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta", ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi tempo con comunicazione scritta inviata ad ALENA NET tramite raccomandata A/R o tramite P.E.C. Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla ricezione della citata comunicazione da parte di ALENA NET. E' fatto salvo il diritto di ALENA NET, in caso di recesso del consumatore, di addebitare a quest'ultimo i corrispettivi dovuti in base ai costi sostenuti per la cessazione del Servizio medesimo (escludendo, quindi, penali non giustificate o altri importi privi di relazione con i costi sostenuti), nella misura massima stabilita nel modulo di adesione del servizio.

E' facoltà del Cliente richiedere in qualsiasi momento la portabilità del proprio accesso ADSL ad altro operatore, tramite l'apposito codice di migrazione. E' fatto salvo il diritto di ALENA NET, in caso di migrazione, di addebitare al Cliente i corrispettivi dovuti in base ai costi sostenuti per cessazione del Servizio medesimo (escludendo, quindi, penali non giustificate o altri importi privi di relazione con i costi sostenuti), nella misura massima stabilita nel modulo di adesione del servizio. Il cliente è tenuto a manifestare la propria volontà di migrare ad altro operatore il proprio servizio e ha diritto di richiedere il rimborso di quanto versato e non goduto, salvo i sopracitati costi, mediante comunicazione scritta inviata a mezzo raccomandata A/R o tramite P.E.C..

Per i servizi che prevedono più profili è facoltà del Cliente richiedere in qualsiasi momento il passaggio dal profilo scelto ad altro profilo superiore o inferiore. ALENA NET provvederà a modificare il profilo entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta, addebitando al Cliente i costi per la gestione della variazione nella misura massima stabilita nel modulo di adesione.

## 3. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.

La compilazione e la sottoscrizione da parte del Cliente del modulo di adesione al Servizio varrà come proposta contrattuale, accettata da entrambe le parti. Il Contratto si intenderà concluso nel momento in cui il Servizio verrà attivato. ALENA NET si riserva la facoltà di sospendere immediatamente l'erogazione del Servizio in caso di insolvenza da parte del Cliente. ALENA NET attiverà il Servizio entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta del Cliente salvo impedimenti tecnici non imputabili a ALENA NET, e comunque soltanto dopo la ricezione del pagamento ove previsto e di eventuali documenti richiesti. Qualora non fosse possibile, per indisponibilità di risorse tecniche, rispettare detto termine, sarà compito del Cliente chiedere a ALENA NET la data di attivazione. ALENA NET si impegna a dare immediata comunicazione al Cliente in seguito a tale sollecitazione.

ALENA NET potrà non concludere il Contratto e non attivare i Servizi qualora il Cliente risultasse essere sottoposto a procedure concorsuali o iscritto al registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive. ALENA NET si riserva analoga facoltà nei confronti del Cliente che risulti essere stato inadempiente in passato verso la stessa ALENA NET fintantoché non venga sanato l'inadempimento.

Ove prevista, l'installazione dei dispositivi dovrà essere eseguita da un installatore certificato da ALENA NET. Il Cliente si accorderà direttamente con l'installatore per l'esecuzione dell'installazione e per il pagamento del costo relativo, che è interamente a carico del Cliente.

## 4. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO.

Le condizioni di offerta del servizio sono riportate sui singoli moduli di adesione. ALENA NET indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione del Servizio, le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza eventualmente necessari per l'accesso al Servizio. ALENA NET informa il Cliente che per alcuni servizi, al fine di favorire il miglior utilizzo da parte della totalità dei Clienti, potrebbero essere applicate delle policy di rete per favorire alcuni servizi (es. VoIP).

## 5. RECAPITI DEL CLIENTE.

All'atto della sottoscrizione del contratto il Cliente dovrà necessariamente comunicare a ALENA NET un indirizzo di posta elettronica valido. Tutte le comunicazioni relative al presente contratto, incluse le fatture, saranno validamente inviate a tale indirizzo di posta elettronica.

Il Cliente si impegna a fornire all'atto della sottoscrizione del contratto un recapito telefonico cellulare e uno fisso, che potranno essere utilizzati da ALENA NET per contattare il Cliente quando si presenti la necessità (ad esempio per fornire assistenza tecnica o per la comunicazione di notizie importanti relative al contratto).

## 6. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.

Ai sensi dell'articolo 13 del d. lgs. 196/2003 (la "Legge"), ALENA NET informa il Cliente, che ne prende atto, del fatto che i dati personali forniti dal Cliente potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da ALENA NET. Il titolare del trattamento è ALENA NET nella persona del legale rappresentante. Tale trattamento è necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal rapporto contrattuale e, quindi, non necessita del consenso del Cliente. Ai sensi dell'art. 7, d. lgs. 196/2003, il Cliente potrà esercitare i relativi diritti fra cui consultare, modificare, cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento, rivolgendosi al Titolare ALENA NET. ALENA NET si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente ed a mantenerli riservati.

[www.alenonet.it](http://www.alenonet.it) – [info@alenonet.it](mailto:info@alenonet.it) – [PEC alenonet@legalmail.it](mailto:alenonet@legalmail.it) – TEL +39 02 3792 4192 – FAX +39 02 3792 4193

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

#### 7. SEGNALAZIONI E RIPARAZIONE GUASTI. SERVIZIO CLIENTI. VARIAZIONE CONFIGURAZIONE DEL SERVIZIO.

Il Cliente potrà comunicare ad ALENA NET qualunque eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio, e potrà aprire un ticket inviando una mail a [assistenza@alenanet.it](mailto:assistenza@alenanet.it) o mediante il sito [www.alenanet.it](http://www.alenanet.it). Con la massima celerità, e comunque con le tempistiche e modalità indicate nella carta dei servizi, ALENA NET risponderà alla segnalazione del Cliente. ALENA NET fornirà, inoltre, il servizio di assistenza per ogni informazione e chiarimento che il Cliente richieda relativi al servizio sottoscritto tramite il n. 02 3792 4192, il fax 02 3792 4193 o tramite mail a [servizioclienti@alenanet.it](mailto:servizioclienti@alenanet.it).

#### 8. NOLEGGIO O COMODATO DELLE APPARECCHIATURE. ASSISTENZA.

Qualora, concordemente con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di ALENA NET di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, questo avverrà secondo le condizioni economiche indicate nel materiale informativo ed i dispositivi saranno noleggiati o forniti in comodato d'uso come specificato nel materiale informativo. In caso di mutamento della opzione prescelta in una offerta che non preveda il noleggio di dispositivi il Cliente si obbliga a corrispondere le rimanenti rate del noleggio fino al saldo.

Il Cliente risponderà direttamente dei danni causati ai dispositivi in caso di: interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da ALENA NET; rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili; danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione; difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici; uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.

In caso di difetti di funzionamento dei dispositivi il Cliente dovrà dare comunicazione al servizio Assistenza ALENA NET entro tre giorni dalla scoperta del difetto. Il servizio di assistenza sarà effettuato direttamente da ALENA NET, il quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il dispositivo difettoso.

ALENA NET addebiterà al Cliente i costi degli interventi nella misura massima prevista nel modulo di adesione, quando il guasto o malfunzionamento non sarà dovuto a responsabilità di ALENA NET ma a responsabilità del Cliente (a titolo di esempio, apparati di proprietà del Cliente non compatibili, errata configurazione del PC o della LAN, mancanza di alimentazione elettrica o inadeguatezza dell'impianto elettrico, spostamento dell'antenna wireless, intervento del Cliente non autorizzato su uno dei dispositivi forniti da ALENA NET...).

Il canone di noleggio ove previsto deve essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale e comprende il servizio di manutenzione, a meno che non sia diversamente indicato. Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente restano ad esclusivo carico del Cliente.

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

Nelle ipotesi in cui i dispositivi siano da ALENA NET concessi in noleggio o in comodato, la durata del noleggio o del comodato, in ragione della intrinseca connessione, corrisponde alla durata del contratto per l'erogazione del Servizio. La cessazione del contratto per qualunque causa determina di diritto la risoluzione del contratto di noleggio o di comodato.

In caso di cessazione del Contratto, di recesso o mutamento dell'opzione prescelta, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a ALENA NET entro 30 giorni le apparecchiature ricevute in noleggio o in comodato, comprensive di tutti gli accessori e gli imballaggi originali. Nel caso in cui la restituzione non sia eseguita nel termine di trenta giorni dalla cessazione del servizio, il Cliente corrisponderà una penale di Euro 10 per ogni ulteriore giorno di ritardo. Nel caso in cui il Cliente non provveda alla restituzione entro i successivi 15 giorni, il Cliente corrisponderà a ALENA NET il costo degli apparati, nella misura massima indicata nel modulo di adesione.

#### 9. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI.

Per il Servizio fornito il Cliente corrisponderà a ALENA NET gli importi previsti nel modulo di adesione del Servizio scelto, unitamente a un piccolo contributo per le spese di incasso, nella misura massima stabilita nel modulo di adesione.

La fatturazione sarà emessa alle scadenze indicate nei singoli moduli di adesione e inviata via mail all'indirizzo che avrete comunicato a ALENA NET.

Il pagamento della fornitura del servizio può essere effettuato in una unica soluzione (tramite carta di credito, addebito RID, bonifico o bollettino postale) o attraverso un pagamento rateizzato (esclusivamente tramite carta di credito o addebito RID).

Decorso inutilmente il termine di pagamento, ALENA NET comunicherà al Cliente via mail e/o via SMS ove applicabile il ritardo e gli interessi di mora applicabili, con avvertenza che, in caso di mancato pagamento entro i successivi cinque giorni lavorativi, il Servizio verrà sospeso. Decorso inutilmente tale termine, ALENA NET potrà procedere alla sospensione del Servizio. Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro cinque giorni lavorativi dall'avvenuta sospensione, ALENA NET potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., salvi ulteriori rimedi di legge.

ALENA NET addebiterà al Cliente i costi di insoluto nella misura massima prevista nel modulo di adesione. In caso di pagamento parziale ALENA NET può limitare o sospendere il Servizio secondo quanto stabilito nel presente articolo e nell'articolo 10 del Contratto. In caso di riattivazione del Servizio sospeso per qualsiasi ragione, e a seguito dell'intervenuto pagamento, ALENA NET addebiterà al Cliente i costi di riattivazione nella misura massima prevista nel modulo di adesione.

#### 10. MODIFICHE DURANTE L'EROGAZIONE.

ALENA NET potrà modificare - per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali - le specifiche tecniche ed i corrispettivi del Servizio nonché le presenti Condizioni Generali, specificando al Cliente le motivazioni alla base delle modifiche apportate mediante comunicazione inviata all'indirizzo di posta elettronica di cui al precedente articolo 5. Qualora le suddette modifiche comportassero un aumento del corrispettivo per il Servizio a carico del Cliente,

esse acquireranno efficacia decorsi trenta giorni dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Cliente. Il Cliente potrà, entro lo stesso termine, recedere dal Contratto mediante lettera raccomandata A.R. o tramite P.E.C., con effetto dalla data di ricezione da parte di ALENA NET della predetta comunicazione; eventuali corrispettivi in essere saranno regolati ai sensi del precedente articolo 2. In mancanza di recesso comunicato con le modalità e nei termini sopra previsti, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.

#### 11. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO.

In caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione del Servizio di ALENA NET o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, ALENA NET potrà sospendere in ogni momento, anche senza preavviso, il Servizio in tutto o in parte. ALENA NET potrà sospendere l'erogazione del Servizio anche in caso di modifiche e/o manutenzioni atte a migliorare il Servizio stesso.

#### 12. OBBLIGHI DEL CLIENTE.

Il Cliente dovrà provvedere affinché il proprio computer abbia una corretta configurazione. Il Cliente potrà a tal fine utilizzare il servizio clienti di ALENA NET.

Il Cliente è informato che ALENA NET, in caso di formale richiesta dell'Autorità Giudiziaria, possa fornire alla stessa i dati identificativi del Cliente e le altre informazioni richieste allo scopo di perseguire i reati eventualmente commessi per via telematica.

Il Cliente nell'uso dei singoli servizi si atterrà ai regolamenti degli stessi come indicati sui singoli moduli di adesione, in caso di mancanza di regolamenti specifici, rispetterà le indicazioni di comportamento indicate nella Netiquette [www.nic.it/NA/netiquette.txt](http://www.nic.it/NA/netiquette.txt).

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

Il Cliente garantisce la legittima disponibilità dei dati dallo stesso forniti a ALENA NET per l'esecuzione del presente Contratto e terrà ALENA NET indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati. E' fatto obbligo al Cliente di comunicare ad ALENA NET, all'atto dell'adesione al Servizio, i propri dati anagrafici, nonché di indicare le generalità del soggetto utilizzatore del Servizio e il luogo dove gli apparati necessari per il funzionamento dello stesso dovranno essere collocati.

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

ALENA NET si riserva il diritto di risolvere il presente Contratto e, conseguentemente, di disattivare il Servizio qualora venisse a conoscenza ovvero determinasse, a suo insindacabile giudizio, che il Cliente sia inadempiente anche a uno solo degli obblighi innanzi indicati - e che, qui, espressamente si richiamano - nonché abbia o stia violando la normativa vigente, fatta comunque salva ogni azione di rivalsa e/o risarcitoria anche nei confronti dei terzi.

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

#### 13. GARANZIE DEL CLIENTE.

Il Cliente garantisce che nessun utilizzo del servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi da lui non espressamente autorizzati. Il Cliente assumerà, perciò, ogni responsabilità circa qualsiasi uso improprio del Servizio. Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità che i dati personali forniti al momento dell'attivazione del servizio sono veritieri ed esatti.

#### 14. CONDIZIONE RISOLUTIVA.

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

#### 15. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.

In caso di inadempimento da parte del Cliente alle disposizioni di cui all'articolo 12, ALENA NET potrà risolvere il contratto ex articolo 1456 c.c. mediante comunicazione scritta al Cliente dell'intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

#### 16. GARANZIE E RESPONSABILITA' DI ALENA NET.

ALENA NET garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente il Servizio in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni. I servizi sono erogati secondo la modalità best effort, ALENA NET non assume quindi alcuna responsabilità per l'indisponibilità dei servizi.

Ai sensi della delibera AGCOM 183/03/CONS, nel caso di servizi wireless ALENA NET informa il Cliente che "i servizi vengono forniti mediante utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze, e che pertanto non può essere offerta garanzia sulla qualità del servizio". Per questo motivo vi segnaliamo che gli MCR non sono garantiti in assenza di servizio, e che ALENA NET non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da interferenze elettromagnetiche non dipendenti da ALENA NET o derivanti da perdita della visibilità del dispositivo del Cliente dal punto di accesso di ALENA NET dovute a costruzione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private. Qualora le cause di indisponibilità permanente del servizio non siano da imputare al Cliente, il contratto si intenderà risolto e null'altro sarà dovuto a ALENA NET salva la restituzione di eventuali apparati e dei canoni Progressi.

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

ALENA NET non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei servizi causati da: difettoso od errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente; difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente; effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da ALENA NET di interventi e/o manomissioni sul Servizio; forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o fatti di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da ALENA NET e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre

catastrofi naturali, scioperi; mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza ed infortunistica.

ALENA NET non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati od i terzi per i danni, le perdite, gli esborsi ed i costi da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio dovute a forza maggiore.

In nessun caso ALENA NET sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali o altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave. Non si avrà limitazione della responsabilità di ALENA NET per inadempimenti dovuti a dolo o colpa grave.

#### 17. AUTORIZZAZIONI E NORMATIVA DI SETTORE.

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

#### 18. DISPOSIZIONI VARIE. COMUNICAZIONI.

I riferimenti al Cliente o a ALENA NET includono i rispettivi successori e legittimi aventi causa.

Ogni modifica o integrazione del Contratto dovrà risultare da un documento sottoscritto da o per conto della parte nei cui confronti la modifica venga invocata.

ALENA NET effettuerà tutte le attività di propria competenza ai sensi del Contratto direttamente tramite proprio personale ovvero tramite terzi da essa incaricati.

È fatto divieto al Cliente di cedere il contratto, in tutto ovvero in parte, ovvero di conferire lo stesso a terzi, a titolo gratuito o oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto di ALENA NET. ALENA NET potrà assegnare i diritti e le obbligazioni del presente contratto a terze parti.

ALENA NET effettuerà le comunicazioni al Cliente per iscritto all'indirizzo di posta elettronica che il Cliente avrà comunicato a ALENA NET all'atto della sottoscrizione del contratto, ovvero unitamente alle fatture o mediante separate dichiarazioni.

Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a ALENA NET mediante lettera da indirizzare a ALENA NET srl, Via Albino 2, 20147 Milano oppure tramite P.E.C. all'indirizzo [alenanet@legalmail.it](mailto:alenanet@legalmail.it). Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio a ALENA NET, nelle forme di cui al comma precedente, ogni cambiamento dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

#### 19. RECLAMI.

Il Cliente potrà inviare i reclami relativi alla erogazione del Servizio agli indirizzi sopra riportati, oppure potrà aprire un ticket (vedi art.7)

#### 20. Registro Elettronico del Funzionamento del Servizio (Log)

Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico del funzionamento del Servizio (il Log), compilato e custodito a cura di ALENA NET o da terzi appositamente autorizzati e finalizzato ad identificare la provenienza della connessione. Il contenuto del Log ha il carattere della riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo ed esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.

#### 21. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE. FORO COMPETENTE.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997 n. 249, per le controversie eventualmente insorte tra ALENA NET ed il Cliente, gli stessi esperiranno il tentativo di conciliazione avanti l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, nel caso in cui ciò sia richiesto dalla normativa vigente e rispettando i criteri e le procedure per la soluzione non giurisdizionale delle controversie eventualmente stabiliti dall'Autorità.

Qualora il Cliente fosse un consumatore, come definito all'articolo 1469-bis c.c., il Foro del luogo di residenza o del domicilio elettivo dello stesso sarà competente per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto. Qualora il Cliente fosse un soggetto diverso dal consumatore, come definito dall'articolo 1469-bis c.c., per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Milano.

#### 22. CONTRATTO STIPULATO FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI.

In caso di conclusione del Contratto a distanza, il Cliente-Consumatore potrà recedere, ai sensi del Decreto Legislativo 15 gennaio 1992 n. 50 e del Decreto Legislativo 22 maggio 1999 n. 185, mediante comunicazione da inviare a ALENA NET con lettera raccomandata A.R. o tramite P.E.C. entro dieci giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, secondo il disposto dell'articolo 5 del Decreto Legislativo 22 maggio 1999 n. 185. E' fatto salvo il diritto di ALENA NET di addebitare i corrispettivi dovuti per l'attivazione e l'utilizzo del Servizio, come indicati nella documentazione allegata, nonché le relative tasse e imposte.