



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER SERVIZI INTERNET E VOCE

### "PACCHETTI"

**VOLO SMART, VOLO SMART PLUS, VOLO UFFICIO, VOLO AZIENDA,  
VOLO FIBRA FTTC, VOLO FIBRA FTTH, VOLO FONIA, VOLO TOP**

#### 1. OGGETTO

- 1.1. Le presenti condizioni generali di contratto ("condizioni generali") regolano la fornitura da parte di Volo srl Società Unipersonale ("VOLO") del servizio di accesso ai servizi internet o voce denominati *volo smart, volo smart plus, volo ufficio, volo azienda, volo top, Volo fibra fttc, volo fibra ftth, volo fonia*, genericamente offerti e rivenduti da volo alle persone fisiche, alle aziende, agli studi professionali ed agli esercizi commerciali (nel seguito indicati come il "cliente" e/o i "clienti").
- 1.2. Le Condizioni Generali, l'offerta ed ogni altro allegato all'offerta costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto per la fornitura del Servizio (nel seguito il "Contratto").
- 1.3. Per "Contratto" si intende l'accordo per la fornitura del Servizio stipulato tra VOLO e il Cliente e disciplinato dalle presenti Condizioni Generali nonché dalle condizioni particolari di ogni eventuale successiva Proposta commerciale da parte di VOLO ed accettata per iscritto dal Cliente ovvero dai diversi termini e condizioni di volta in volta concordati per iscritto tra VOLO ed il Cliente stesso. "Servizio" significa qualsiasi prestazione fornita da VOLO a seguito dell'avvenuta attivazione di ciascun Servizio medesimo da parte del Cliente.
- 1.4. Le offerte proposte da Volo (cd: pacchetti) potranno comprendere diversi servizi, fra loro combinati (es: connettività e fonia/voce), e saranno regolati dalle singole proposte commerciali accettate dal cliente con la sottoscrizione del modulo fornito da Volo nonché disciplinati dalle presenti condizioni generali.
- 1.5. Per pacchetti Volo Top s'intendono proposte commerciali personalizzate aventi ad oggetto servizi a valore aggiunto garantiti da specifiche SLA e/o prestazioni adeguate alle richieste del cliente che verranno indicate nelle singole offerte. Tali pacchetti potranno essere sottoposti a una durata minima garantita. Il recesso comunicato prima della scadenza pattuita comporterà l'obbligo per il cliente di corrispondere, in un'unica soluzione, l'intero costo del servizio non ancora versato.

#### 2. DURATA DEL CONTRATTO – RECESSO

- 2.1. Il Contratto per l'erogazione del Servizio si intende a tempo indeterminato, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione.
- 2.2. VOLO ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso, oppure tramite posta certificata: [vol@volopec.it](mailto:vol@volopec.it).
- 2.3. Nel momento in cui intervenga il recesso da parte di VOLO, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo dovuto per tutto il periodo di fruizione del Servizio. Qualora il Cliente vanti un credito, eccedente rispetto all'effettivo periodo di fruizione del Servizio terminato a seguito del recesso, VOLO provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento del Servizio mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione del Contratto.
- 2.4. In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007 (cd Decreto Bersani bis), il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, mediante l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r (anticipo a mezzo fax al numero 031 692724 al seguente destinatario ed indirizzo: VOLO Srl Società Unipersonale – Via Parini, 4 Nibionno, 23895 Lecco (LC), oppure tramite posta

certificata: [volo@volopec.it](mailto:volo@volopec.it). Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di VOLO.

- 2.5.** Nel momento in cui intervenga il recesso da parte del Cliente, VOLO avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo pari a euro 80,00 (ottanta/00) oltre IVA, quale compensazione dei costi che VOLO dovrà sostenere per la disattivazione del Servizio per il quale si è esercitato il recesso. In tal caso, resta inteso che la disattivazione del Servizio da parte di VOLO avverrà entro 30 (trenta) giorni; restano esclusi eventuali ritardi per ragioni di carattere tecnico non originariamente prevedibili. Il Cliente sarà tenuto al pagamento del canone relativo a 1 mese a partire dalla data in cui VOLO riceverà il recesso scritto tramite raccomandata, oppure tramite posta certificata: [volo@volopec.it](mailto:volo@volopec.it).

Per il servizio Volo smart, Volo Smart Plus, Volo Ufficio, Volo Azienda, nel caso di disdetta entro 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto, il cliente, oltre a quanto sopraindicato, sarà tenuto a pagare il costo dell'installazione iniziale della linea pari ad € 100,00 (cento/00) euro oltre IVA, o il contributo di attivazione che sarà indicato sulla proposta commerciale per i servizi fibra.

Per i pacchetti personalizzati Volo Top non è consentito il diritto di recesso prima della scadenza indicata nell'offerta commerciale e il cliente sarà gravato degli obblighi di cui all'art. 1.5.

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

Il Contratto si intenderà concluso nel momento dell'accettazione dell'offerta da parte del Cliente e della presa visione e accettazione del presente contratto. Il contratto si considererà tuttavia efficace previa verifica delle condizioni di fattibilità tecnica relativa all'installazione e all'erogazione del servizio che costituirà condizione sospensiva ai sensi dell'art. 1353 c.c.

- 3.1.** Qualora l'installazione dovesse richiedere costi maggiori, rispetto a quelli preventivati da VOLO, il cliente avrà il diritto di recedere dal contratto senza alcun addebito. Il cliente verrà informato circa eventuali ed ulteriori costi rispetto a quelli indicati nell'offerta commerciale, dal tecnico e/o dall'azienda, prima di procedere all'installazione. Il recesso comunicato durante o successivamente l'installazione non avrà efficacia.
- 3.2.** VOLO attiverà il Servizio, secondo il profilo prescelto, entro 60 (sessanta) giorni lavorativi dalla conferma della richiesta di acquisto da parte del Cliente, fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a VOLO.
- 3.3.** VOLO attiverà il Servizio con modalità Premium, laddove previsto dalla proposta commerciale, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla conferma della richiesta di acquisto da parte del Cliente, fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a VOLO.

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

- 4.1.** Il collegamento ad Internet avverrà per mezzo di un dispositivo collegato con un singolo cavo ethernet direttamente alla linea fornita da Volo.
- 4.2.** L'installazione dei dispositivi verrà effettuata previa verifica di fattibilità dai tecnici incaricati da VOLO.

Qualora il tecnico impiegato rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto all'installazione prevista dall'offerta sottoscritta dal Cliente o nell'ipotesi di espressa richiesta da parte del Cliente, gli stessi dovranno essere preventivamente comunicati al fine di consentire al Cliente medesimo di autorizzare espressamente eventuali oneri aggiuntivi a suo carico.

Qualora autorizzati dal Cliente, gli oneri aggiuntivi resteranno ad esclusivo carico del Cliente che si impegna preventivamente a corrisponderli al tecnico incaricato ad avvenuta ultimazione dell'installazione.

Qualora la sede/abitazione del Cliente sia situata in "area speciale", facilmente individuabile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo le isole con meno di mille abitanti, zone di montagna disabitate, etc.) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo, etc), il Cliente si impegna preventivamente a corrispondere al

tecnico incaricato ogni onere derivante dall'esigenza di utilizzo del mezzo speciale eventualmente necessario per procedere all'installazione a regola d'arte, così come descritta nel presente articolo.

Le condizioni sopra elencate, restano valide anche per eventuali interventi di riparazione guasti che dovessero verificarsi nel corso della vigenza del Contratto nonché per le procedure di disinstallazione e ritiro dei dispositivi a seguito della cessazione del Contratto.

- 4.3.** Ad avvenuta installazione, il tecnico incaricato da VOLO rilascerà al Cliente copia del "rapporto tecnico di intervento". Al fine di consentire, ai tecnici incaricati da VOLO l'installazione, la riparazione e/o manutenzione e la disinstallazione dei dispositivi concessa in comodato a seguito della cessazione del Contratto, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione nonché a garantire il facile accesso al luogo di intervento anche laddove sia necessario il passaggio in parti condominiali comuni o in aree in proprietà di terzi.

Il Cliente si impegna a segnalare preventivamente a VOLO ed al tecnico da essa incaricato, il luogo ove i dispositivi dovrebbero essere posizionata (a titolo esemplificativo e non esaustivo, balcone, tetto, piano del locale, etc.), fatta salva diversa valutazione da parte del tecnico incaricato durante il sopralluogo.

- 4.4.** Qualora l'installazione, la riparazione e/o manutenzione e la disinstallazione dei dispositivi concessa in comodato, richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte del tecnico incaricato, saranno ad esclusivo carico del Cliente i maggiori costi sopravvenuti.
- 4.5.** Al momento dell'attivazione del Servizio, VOLO indicherà al Cliente le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio stesso.

## **5. RECAPITO DI POSTA ELETTRONICA**

- 5.1.** Il Cliente si impegna a fornire a VOLO, fin dal momento della sottoscrizione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica attivo. Il Cliente si obbliga successivamente a comunicare ogni eventuale variazione dell'indirizzo di posta elettronica fornito inizialmente.

## **6. SEGNALAZIONI E RIPARAZIONE GUASTI, SERVIZIO CLIENTI, VARIAZIONE CONFIGURAZIONE DEL SERVIZIO**

- 6.1.** Il Cliente si impegna a comunicare telefonicamente, a mezzo mail o fax qualunque eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio.
- VOLO risconterà la segnalazione del Cliente effettuata così come indicato all'art. 6.1, entro e non oltre 1 giorno lavorativo.
- VOLO fornirà il servizio di assistenza per ogni informazione e chiarimento eventualmente richiesti dal Cliente.

## **7. NOLEGGIO DELLE APPARECCHIATURE E DISPOSITIVI – GARANZIA**

- 7.1.** Qualora, concordemente con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di VOLO di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, la stessa avverrà secondo le modalità concordate e descritte sull'offerta allegata al presente contratto.
- 7.2.** I dispositivi concessi in noleggio o acquistati dal Cliente sono coperti da garanzia per difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni eventualmente cagionati dai dispositivi o dall'errata utilizzazione degli stessi ed è tassativamente esclusa nei seguenti casi:
- interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da VOLO;
  - rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi;
  - danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o difetto di manutenzione;
  - difetto dovuto ad interruzioni impreviste della fornitura elettrica (compresi gli eventi meteorologici);
  - utilizzo dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia, il Cliente dovrà dare tempestiva comunicazione al servizio Assistenza Clienti di VOLO entro 3 (tre) giorni dalla scoperta del difetto. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente da VOLO, che avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso.

- 7.3.** Il canone di noleggio dovrà essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale e comprende, a meno di diversa indicazione, il servizio di manutenzione. Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali modifiche della configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.
- 7.4.** Le apparecchiature e i dispositivi concessi in noleggio al Cliente sono e restano di proprietà di VOLO. 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 i dispositivi e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento determinato dal normale uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi ad alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute ed a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo i dispositivi per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. In caso di violazione di tali obblighi, il Cliente sarà tenuto a risarcire tutti i danni subiti da VOLO.
- 7.5.** Nelle ipotesi in cui i dispositivi siano concessi in noleggio al Cliente, la durata del noleggio corrisponderà alla durata del Contratto per l'erogazione del Servizio. La cessazione del Contratto, da qualunque causa generata, determina automaticamente la cessazione del rapporto connesso al noleggio. In caso di cessazione del Contratto o di recesso, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a VOLO le apparecchiature nolleggiate nel termine di 30 (trenta) giorni. Nel caso in cui la restituzione non avvenga nel termine di 30 (trenta) giorni, il Cliente corrisponderà una penale di Euro 10,00 per ogni ulteriore giorno di ritardo.

## **8. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

- 8.1.** Per il Servizio erogato, il Cliente verserà a VOLO il canone corrispondente alla tipologia di abbonamento prescelto, così come indicato sull'offerta sottoscritta unitamente al presente contratto.
- 8.2.** Il pagamento del canone connesso al Servizio dovrà essere corrisposto con pagamento anticipato (bimestrale o semestrale o annuale) tramite bonifico bancario, R.I.B.A., servizio di incasso SDD (ex RID), secondo quanto stabilito dall'offerta sottoscritta.
- 8.3.** VOLO si riserva la facoltà di sospendere immediatamente l'erogazione del Servizio in caso di inadempimento totale o parziale da parte del Cliente nella corresponsione del canone connesso al Servizio.
- 8.4.** Decorso inutilmente il termine per il pagamento del canone, VOLO diffiderà il Cliente a corrispondere l'importo dovuto comprensivo degli interessi di mora maturati ex D.lgs 231/02 (se riferito a transazioni commerciali); decorso inutilmente il termine di 15 (quindici) giorni dalla diffida, il Servizio verrà temporaneamente sospeso.
- 8.5.** Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro ulteriori 3 (tre) giorni successivi dal termine di cui all'art. 8, comma 4, VOLO avrà facoltà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.
- 8.6.** VOLO si riserva la facoltà di addebitare, ex D.lgs 132/12, su ogni conto pagato in ritardo, oltre alla suddetta indennità di mora, anche un importo forfettario pari ad € 40,00 a titolo di ristoro degli oneri sostenuti nell'attività di gestione dei crediti insoluti.
- 8.7.** La risoluzione del contratto imputabile al cliente comporterà l'obbligo per lo stesso, di corrispondere i canoni insoluti e di adempiere integralmente a tutte le obbligazioni oggetto di specifica pattuizione. In particolare il cliente sarà tenuto, qualora ci fossero i presupposti temporali stabiliti nelle presenti condizioni contrattuali, a corrispondere il costo di installazione ovvero il contributo di attivazione di cui all'art. 2.6. Il costo di attivazione sarà dovuto nella misura pari agli importi non ancora corrisposti.
- 8.8.** A specificazione dell'art. 8.7 si precisa che il contributo di attivazione è dovuto una tantum e può essere dilazionato mensilmente se convenuto tra le parti con separata pattuizione.

## **9. VARIAZIONI NEL CORSO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

- 9.1.** VOLO avrà facoltà di variare - per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche - le specifiche tecniche ed i canoni del Servizio nonché le presenti Condizioni Generali, specificando al Cliente le ragioni delle variazioni medesime mediante comunicazione all'indirizzo di posta elettronica del Cliente, così come individuato all'articolo 5, comma 1 del presente Contratto.

**9.2.** Qualora le suddette variazioni comportassero un incremento del canone per il Servizio prescelto, il Cliente avrà la facoltà di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 2.4, senza alcun costo aggiuntivo, salvo la restituzione di eventuali dispositivi e/o corrispettivi pregressi.

**9.3.** In mancanza di recesso da parte del Cliente, le variazioni si intenderanno accettate incondizionatamente dal Cliente.

## **10. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

**10.1.** In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati funzionali all'erogazione del Servizio di VOLO, dovuti a caso fortuito od a forza maggiore, VOLO avrà facoltà di sospendere il Servizio in ogni momento anche in assenza di dovuto preavviso.

## **11. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE**

**11.1.** Il Cliente dovrà provvedere affinché il proprio computer abbia una corretta configurazione, occupandosi di configurare correttamente il software di collegamento. Il Cliente potrà a tal fine contattare l'assistenza Clienti di VOLO.

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

**11.3.** Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità la veridicità e la correttezza dei dati forniti al momento dell'attivazione del Servizio per l'esecuzione del presente Contratto e terrà VOLO indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

**11.4.** È fatto obbligo al Cliente di comunicare a VOLO, all'atto dell'accettazione della scheda di adesione al Servizio, i propri dati anagrafici nonché di indicare le generalità dell'utilizzatore del Servizio e il luogo ove le apparecchiature necessarie per il funzionamento dello stesso dovranno essere collocate.

**11.5.** È vietato in particolare trasferire l'antenna e i relativi accessori hardware necessari per il funzionamento del Servizio presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione.

**11.6.** Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio per invio di pubblicità non richiesta, per scopi illeciti ovvero contrari alla morale, all'ordine pubblico e al buon costume, nonché per trasmettere e/o pubblicare materiale pedopornografico, osceno, volgare, offensivo, diffamatorio e/o materiale illegalmente detenuto o protetto da copyright e comunque lesivo dei diritti di terzi.

Il Cliente si impegna a non trasmettere materiale e/o messaggi idonei ad ingenerare condotte illecite e/o criminali e ad osservare e far osservare ad eventuali soggetti che utilizzino il Servizio con le proprie credenziali tutti gli obblighi strettamente connessi all'utilizzo del Servizio.

**11.7.** Il Cliente prende atto e accetta di manlevare e tenere indenne VOLO da qualsiasi responsabilità civile derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anormale del Servizio, anche qualora causato da terzi attraverso l'utilizzo delle proprie credenziali, nonché da ogni pregiudizio, pretesa, azione e/o richiesta di risarcimento danni, avanzata nei confronti di VOLO che trovi causa o fondamento in azioni o omissioni riconducibili al Cliente o che siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione delle disposizioni previste dalle presenti Condizioni Generali di Contratto.

## **12. GARANZIE DEL CLIENTE**

**12.1.** Il Cliente garantisce di essere proprietario degli impianti necessari per usufruire del Servizio o di essere stato autorizzato all'utilizzo degli impianti predetti.

**12.2.** Il Cliente garantisce che nessun utilizzo del Servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi dallo stesso non espressamente autorizzati. Il Cliente assumerà ogni responsabilità per qualsivoglia utilizzo improprio del Servizio.

**12.3.** Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità la veridicità e la correttezza dei dati personali forniti al momento dell'attivazione del Servizio.

## **13. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

- 13.1.** In caso di inadempimento da parte del Cliente alle obbligazioni di cui ai precedenti articoli 11 (Obbligazioni del Cliente) e 8, comma 5 (Corrispettivi, fatturazione e pagamenti) o nell'ipotesi di cui all'articolo 3, comma 3 relativa all'impossibilità di attivare il Servizio per cause non imputabili a VOLO, il Contratto si risolverà di diritto ex articolo 1456 c.c., mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo raccomandata a/r all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso e/o per mezzo pec.

## **14. GARANZIE E RESPONSABILITÀ DI VOLO**

- 14.1.** VOLO garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente il Servizio in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni.
- 14.2.** Per una migliore ed ottimale funzionalità del Servizio, VOLO assicura un servizio di assistenza tecnica al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti (degrado) o guasti (disservizi) sulla propria connessione.
- 14.3.** L'assistenza tecnica verrà fornita in caso di malfunzionamenti parametrati alle SLA che saranno indicate nelle singole offerte commerciali o, in assenza, qualora non fosse rispettata la banda minima (BMG) di 128 kb per download e upload.
- 14.4.** Nel rispetto delle specifiche pattuizioni contenute nelle offerte commerciali l'intervento, in caso di guasto, verrà effettuato da VOLO entro 7 giorni lavorativi decorrenti dalla comunicazione effettuata dal cliente.
- 14.5.** VOLO non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da:
- utilizzo del Servizio in difformità delle istruzioni ricevute;
  - difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente;
  - interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da VOLO;
  - forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da VOLO e dipendenti da fatti naturali o dei terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi;
- 14.6.** VOLO non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati per danni, perdite, esborsi ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio dovute a cause di forza maggiore. In nessun caso VOLO sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

## **15. INTERVENTI A VUOTO**

- 15.1.** La fattispecie di intervento a vuoto si verifica nel caso in cui, a seguito di un reclamo del Cliente riguardante la rete di supporto al Servizio, venga accertato che la stessa è perfettamente funzionante ovvero che il malfunzionamento è indotto da cause non imputabili a VOLO
- 15.2.** A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo citiamo quali potenziali cause non siano imputabili a VOLO: a) presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, b) errata configurazione sulla rete di supporto di VOLO, c) personal computer e/o router del Cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici, d) mancanza di alimentazione elettrica ai dispositivi, e) cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici operati direttamente dal Cliente, f) reset dei dispositivi dipendente dalla condotta del cliente
- 15.3.** In particolare VOLO, a fronte della segnalazione del disservizio o malfunzionamento, effettua le seguenti attività:
- gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente a VOLO;
  - verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudo) della segnalazione. Dalla verifica tecnica, sarebbero riscontrabili le seguenti ipotesi: - malfunzionamento su rete di supporto del Servizio: il reclamo viene gestito nel rispetto degli SLA di servizio;
  - assenza di malfunzionamento su rete di supporto del Servizio: il reclamo viene trattato come un intervento a vuoto;
- 15.4.** I tempi di intervento variano in funzione della SLA di servizio scelta dal cliente e/o riportata nella proposta commerciale.

- 15.5.** Il costo per l'intervento a vuoto è pari ad € 80,00 ed indipendentemente dal pacchetto opzionato, il costo per l'intervento a vuoto di tutti i pacchetti VOLO TOP e per tutti i servizi dove, in fase d'ordine, è stata scelta una SLA con termini di assistenza pari o inferiori a un giorno, è di € 250,00.
- 15.6.** Il Cliente è tenuto a corrispondere l'importo previsto per l'intervento a vuoto, direttamente al tecnico incaricato da VOLO e inviato presso il Cliente; sarà obbligo del Cliente controfirmare il rapporto tecnico di intervento. Nel caso in cui tale cifra non venisse versata al tecnico di riferimento contestualmente all'intervento, dovrà in ogni caso essere versata direttamente a VOLO.

## **16. DISPOSIZIONI VARIE – COMUNICAZIONI**

- 16.1.** Ogni modifica od integrazione del Contratto dovrà risultare da atto sottoscritto da entrambe le Parti.
- 16.2.** VOLO effettuerà tutte le attività di propria competenza ai sensi del Contratto direttamente o tramite terze parti da essa incaricate.
- 16.3.** VOLO effettuerà le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto all'articolo 5, comma 1 ovvero, unitamente alle fatture, a mezzo posta o telefax; le comunicazioni si intenderanno conosciute qualora inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax indicato dal Cliente.
- 16.4.** Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a VOLO mediante lettera da indirizzare a VOLO Srl Società Unipersonale – Via Parini, 4 Nibionno, 23895 (LC) o, in alternativa, tramite e-mail all'indirizzo [supportotlc@voloweb.it](mailto:supportotlc@voloweb.it)
- 16.5.** Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio a VOLO ogni modifica dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

## **17. DIVIETO DI CESSIONE**

- 17.1.** Il presente Contratto ed il Servizio ad esso relativo hanno natura strettamente personale e, conseguentemente, è fatto divieto al Cliente di cederli, in tutto o in parte, a titolo gratuito od oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto da parte di VOLO.

## **18. RECLAMI E INDENNIZZI**

- 18.1.** Il Cliente avrà facoltà di inviare i reclami relativi alla erogazione del Servizio all'indirizzo [supportotlc@voloweb.it](mailto:supportotlc@voloweb.it)
- Gli indennizzi sono erogabili solo laddove il Servizio oggetto delle presenti Condizioni Generali di Contratto è compatibile con le fattispecie di disservizio di seguito descritte.
- 18.2.** Indennizzo per ritardo nell'attivazione (nuova linea o migrazione) a fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea o migrazione fisica della medesima (da un indirizzo ad altro del Cliente), senza cambio di operatore, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, VOLO si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente, e in caso di accertamento positivo, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari ad euro 4,00 (quattro) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio da fornire sulla linea; b) un indennizzo pari ad euro 1,40 (uno/40) per ogni giorno di ritardo, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati. Qualora il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, siano imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione si considera sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione stessa (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancata presenza del Cliente all'appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari, la richiesta di rinvio dell'appuntamento concordato da parte del Cliente, il fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve essere attivato, etc.).
- 18.3.** Indennizzo per indebita sospensione o cessazione amministrativa del servizio: a fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del Servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 18.6, VOLO si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente e, quando la sospensione o la cessazione amministrativa del Servizio risulti disposta da VOLO in difetto dei necessari

# VOLO

presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, VOLO si impegna ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari ad euro 6,00 (sei) per ogni giorno di sospensione del Servizio; b) un indennizzo pari ad euro 1,50 (uno/50) per ogni giorno di ritardo, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

- 18.4.** Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui agli articoli 18, comma 2 e 18, comma 3; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui agli articoli 18, comma 2 e 18, comma 3 verranno corrisposti, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio medesimo. Qualora l'indennizzo da corrispondere sia superiore al canone indicato nella prima fattura utile, se l'eccedenza fosse superiore ad euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante assegno o bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura.

Per i Servizi ove previsto pagamento anticipato del traffico, la corresponsione avverrà mediante accredito dell'indennizzo, con contestuale segnalazione al Cliente a mezzo mail. In caso di cessazione del Contratto o su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore ad euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio.

- 18.5.** Indennizzi su richiesta; al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a VOLO, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, VOLO si impegna entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione ed a fronte di richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente, secondo quanto nel seguito indicato:
- per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio, 1 (uno) giorno di prolungamento dello stesso Servizio;
  - per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al Servizio di accesso alla rete, 1 (uno) giorno di prolungamento di tale Servizio;
  - 1 (uno) giorno di prolungamento del Servizio telefonico, per ogni giorno di ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero (nei limiti di quanto previsto dalle normative di settore);
  - 1 giorno di prolungamento del Servizio, per ogni giorno di malfunzionamento del Servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici;
  - se il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a VOLO, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio;
  - 0,5 giorno di prolungamento se il malfunzionamento fosse riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
  - 0,5 giorni di prolungamento del Servizio per ogni giorno di malfunzionamento del Servizio da intendersi in funzione di "irregolare o discontinua erogazione del Servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi" imputabile a VOLO;
  - se il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a VOLO, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio;
  - 0,25 giorno di prolungamento se il malfunzionamento fosse riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
  - 0,5 giorni di prolungamento del Servizio telefonico per ogni giorno di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection;
  - 0,25 giorni di prolungamento del Servizio richiesto per ogni giorno di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti; 0,25 giorni di prolungamento del Servizio e l'attivazione fosse riconducibile a servizi di accesso correlati;
  - 1 (uno) anno di Servizio gratuito per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, inclusa l'ipotesi di omesso aggiornamento dei dati in caso di variazione o di giustificata e tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;

- 0,25 giorni di prolungamento del Servizio oggetto di richiesta di indennizzo, per ogni giorno di ritardo nella risposta alla richiesta stessa; tale indennizzo, calcolato su singola utenza, non sarà moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente e non terrà conto di reclami successivi relativi al medesimo disservizio;
- 1 (uno) anno di Servizio telefonico gratuito, nell'ipotesi in cui il Cliente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;
- per le fattispecie di disservizio imputabili a VOLO per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo, trova applicazione un prolungamento pari a 1 (uno) giorno per ogni giorno di disservizio inerente al Servizio e il prolungamento pari a 0,5 giorno per ogni giorno di disservizio, quanto a servizi di accesso alla rete correlati;

**18.6.** Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui all'articolo 18, comma 5; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'articolo 18, comma 5 verranno liquidati nel mese successivo a quello di accertamento del disservizio.

Al riguardo, il servizio di Assistenza Clienti comunicherà al Cliente l'avvenuto prolungamento.

Esclusione degli indennizzi; alcun indennizzo è dovuto nelle ipotesi di disservizi conseguenti o comunque riconducibili ad un utilizzo improprio del Servizio o non conforme alle Condizioni Generali del Contratto, salvo che VOLO, a seguito dell'avvenuta conoscenza del utilizzo improprio, abbia omesso di azionare i rimedi contrattuali previsti dal presente Contratto.

Oltre a quanto concordato nel presente articolo VOLO non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati per danni, perdite, esborsi ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di disservizi. In nessun caso VOLO sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura.

## **19. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE - FORO COMPETENTE**

**19.1.** Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997 n. 249, per le controversie eventualmente insorte tra VOLO ed il Cliente, gli stessi esperiranno il tentativo obbligatorio di conciliazione davanti all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, al fine di addivenire ad una soluzione conciliativa della stessa controversia.

**19.2.** Per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto, sarà esclusivamente competente il Foro di Como

VOLO SRL Società Unipersonale

[www.adslalvolo.it](http://www.adslalvolo.it) E-mail: [supportotlc@voloweb.it](mailto:supportotlc@voloweb.it)