CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1. STRUTTURA DEL CONTRATTO

1.1. Con il presente Contratto viene disciplinato il rapporto di fornitura da parte di Alida del/i Servizio/i di telefonia fissa, connettività dati erogato al CLIENTE, secondo quanto descritto/i in dettaglio nella relativa Offerta Commerciale (di seguito l"Offerta").

1.2. Le Premesse, le Condizioni Generali di Contratto, le Condizioni Particolari di Contratto rispettivamente per il Servizio Fisso e/o il Servizio Centralino o per il Servizio Dati Mobile (di seguito le "Condizioni Particolari"), l'Offerta, la Scheda di Adesione ed i relativi allegati, l'allegato "Elenchi Telefonici", nonché gli allegati "Acceptable Use Policy", (di seguito "AUP"), "Dichiarazione sui rischi specifici e misure di prevenzione e protezione dai rischi da interferenza – art. 26 D. Lgs. 81/08", entrambi disponibili su internet al sito www.alida.it alla sezione "Documenti Utili", in riferimento al singolo Servizio cui accedono, un corpo unico di norme (collettivamente denominato "Contratto") a disciplina del rapporto tra Alida ed il CLIENTE e pertanto devono essere considerate in maniera unitaria ed inscindibile.

1.3 Il Servizio di Connettività ed il Servizio Dati Mobile vengono forniti al CLIENTE in modo inscindibile e, pertanto, gli stessi devono essere considerati tra loro dipendenti e regolati da un solo autonomo Contratto.

Articolo 1 – Definizioni

Agli effetti del presente Contratto si intende per: "Alida": Alida S.R.L., sede legale in Melfi, Via Ronca Battista 5, cod. fisc. e partita IVA 01579200765 e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Potenza REA 119339 ; Casella PEC: alida@pec.alida.it. Ai fini del presente Contratto, i termini successivamente indicati, ove riportati con lettera maiuscola, avranno il seguente significato, con la precisazione che i termini definiti al singolare si intendono riferiti anche al plurale e viceversa.

"ALIDA": ALIDA S.r.l., società con sede legale in Melfi, 85025, Via Ronca battista, 5, attiva nel settore delle telecomunicazioni che fornisce i Servizi di Telecomunicazioni descritti nell'Offerta Commerciale ALIDA.

"Apparato": soluzioni integrate hardware e software (ad es. router, switch, software con funzionalità IPPBX.) necessarie al fine del corretto funzionamento del Servizio, fornite da Alida in comodato, noleggio o rese disponibili dal Cliente, in base a quanto previsto nel Profilo/Offerta Commerciale prescelto;

"Apparecchiature":si intende la/e apparecchiatura/e non portatile/i quali modem, router, IAD, switch, access point ed apparati simili, direttamente collegate alla rete fissa di Alida e fornite da quest'ultima al CLIENTE in qualsivoglia forma (es. noleggio, leasing, comodato), come parte integrante del Servizio Fisso e/o del Servizio Centralino nonché (a titolo esemplificativo ma non esaustivo stampanti, fax, pc desktop e monitor) di cui al Servizio Hardware e/o al servizio A.B.S..

"Area Clienti": portale di comunicazione ed accesso ai Servizi per i Clienti ALIDA attraverso il sito istituzionale www.alida.it o http://arc.alida.it .

"Autenticazione": il procedimento tramite il quale il soggetto che accede al Servizio è riconosciuto come Cliente.

"WLR": Wholesale Line Rental è il servizio che permette al Cliente di scegliere su base permanente un solo operatore, senza la necessità di digitare alcun codice identificativo dello stesso, per la realizzazione delle chiamate locali, interurbane, internazionali e verso cellulari.

"Carta dei Servizi": il documento che stabilisce gli standard di qualità dei servizi di Telecomunicazioni applicabili alla clientela Alida in ottemperanza alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei Servizi di TLC, reperibile sul sito internet all'indirizzo www.alida.it ;

"Casella di Posta Elettronica": la casella di posta elettronica personale di ciascun Cliente presso cui verranno inviate da parte di ALIDA le comunicazioni in forma elettronica relative al Contratto, commerciali e di servizio. Tali comunicazioni si intenderanno pervenute al destinatario nel momento in cui questi ha la possibilità di accedervi.

"Casi di Forza Maggiore": sono casi di forza maggiore tutti gli eventi al di fuori del ragionevole controllo di Alida o, comunque, non prevedibili da quest'ultima, dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali a titolo esemplificativo, guasti alla rete o agli impianti di erogazione del Servizio, inadempienze o inefficienze di altri operatori di telecomunicazioni, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, sommosse, guerre, epidemie nonché scioperi, turbative industriali, mancanza di materie prime, energia o trasporti.

"Cliente": il soggetto – imprenditore, persona Fisica o Giuridica - che sottoscrive la Proposta .

"Componente Fonia": traffico telefonico uscente sviluppato dalla linea telefonica indipendentemente se su Tecnologia (WLR) RTG-ISDN-Voip, valorizzato sulla base dell'Opzione/Offerta scelta dal Cliente e/o dalle condizioni economiche previste dall'Offerta Commerciale;

"Contratto": include la Proposta di Contratto relativa ai Servizi ALIDA sottoscritta dal Cliente ed accettata da ALIDA. Le Condizioni Generali, l'Informativa sui Servizi, l'Offerta Commerciale così come richiamata nella Proposta ed ogni altro allegato costituiscono parte integrante ed essenziale del Contratto.

"Condizioni Generali": le presenti condizioni contrattuali, che disciplinano l'offerta dei Servizi ALIDA. Le Condizioni Generali disciplinano esclusivamente i Servizi richiesti dal Cliente sia in fase di sottoscrizione del Contratto, che successivamente, attraverso i canali preposti.

"Dispositivo di Rete": indica il dispositivo di collegamento alla Rete ALIDA (apparato in tipologia router).

"Giorni": si intendono giorni lavorativi.

"Informativa sui Servizi" i diritti, gli obblighi ed i principi che disciplinano i rapporti tra il Cliente e ALIDA. L'informativa sui Servizi costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali.

"Number Portability" ovvero "NP": il servizio di "NP" che consente al Cliente di mantenere il numero telefonico precedentemente assegnatogli da altro operatore di telefonia, nel momento in cui il Cliente decida di cambiare l'operatore di telefonia.

"Offerta Commerciale": Indica le offerte e le relative informazioni comunicate per iscritto o con altre modalità telematiche, contenenti le caratteristiche tecniche del Servizi, i termini e le condizioni contrattuali ed economiche cui lo stesso viene prestato, nonché l'eventuale documento cartaceo predisposto da ALIDA e reso noto al Cliente.

Offerta: le condizioni tecniche ed economiche relative ai singoli Servizi, che integrano le presenti Condizioni Generali di Contratto.

Offerte a Scadenza: le Offerte relativamente al Servizio Fisso ed al Servizio Mobile Dati con durata massima iniziale di 12 mesi.

"ADSL": ***"Asymmetric Digital Subscriber Line"***, è la tecnica trasmissiva sulla rete di accesso in rame che consente di fornire, contemporaneamente alla fonia analogica, i servizi di accesso ad Internet con velocità asimmetrica (fino a 7Mbps nella direzione di ricezione)

"ADSL2+": ***"Asymmetric Digital Subscriber Line"***, è la tecnica trasmissiva sulla rete di accesso in rame che consente di fornire, contemporaneamente alla fonia analogica, i servizi di accesso ad Internet con velocità asimmetrica (fino a 20Mbps nella direzione di ricezione)

"SHDSL" ***"Simmetric High data rate Digital Subscriber Line"*** è la tecnica trasmissiva sulla rete di accesso in rame che consente di fornire, su uno o più doppini dedicati alla trasmissione dati, i servizi di accesso ad Internet con velocità simmetrica nella direzione di ricezione e trasmissione,

"VDSL": ***"Very High-speed Digital Subscriber Line"*** nell'ambito della architettura FTTC, rappresenta la tecnica trasmissiva sulla rete di accesso in rame che consente di fornire servizi di accesso ad Internet con velocità asimmetrica elevata.

"FTTB": ***"Fiber To The Building"*** è la architettura di rete di telecomunicazione che utilizza la fibra ottica come mezzo trasmissivo per sostituire completamente o parzialmente la rete di accesso locale tradizionale utilizzata per l'ultimo miglio.

"FTTH": ***"Fiber To The Home"***, è la soluzione FTTX in cui il collegamento in fibra ottica raggiunge la singola unità abitativa

"FTTC": ***"Fiber To The Cabinet"*** è la soluzione FTTX in cui il collegamento in fibra ottica raggiunge il cosiddetto cabinet, cioè l'armadio stradale,

"Fibra ottica dedicata e/o GBE – Gigabit Ethernet": si intendono le soluzioni su fibra dedicata da sede cliente a centrale Alida che utilizzano il protocollo trasmissivo Gigabit Ethernet per realizzare accessi con velocità simmetrica da 10 Mbit/s fino a 1 Gbit/s

"Password": il codice personale, comunicato al Cliente, che consente a questi di avere accesso a taluni contenuti dell'Offerta Commerciale.

"Procedura di Integrazione": la particolare procedura telematica attraverso la quale il Cliente che ha sottoscritto le presenti Condizioni Generali può richiedere ad ALIDA l'erogazione di Servizi aggiuntivi rispetto a quanto indicato nella Proposta/offerta commerciale sottoscritta.

"Proposta di Contratto": il documento, cui le presenti Condizioni Generali sono allegate, debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente con cui quest'ultimo richiede l'erogazione dei Servizi ALIDA. La Proposta potrà contenere gli elementi di negoziazione del Contratto tra le parti

"Rete ALIDA": la rete di telecomunicazioni di ALIDA attraverso la quale sono erogati i Servizi.

"Sala Dati": i locali tecnologici di ALIDA.

"Servizio ABS" (Alida Business Security): servizio di sicurezza gestita che permette di proteggere la rete LAN del Cliente da attacchi informatici tramite installazione di firewall e realizzazione di VPN protette tra la sede principale e le sedi periferiche del Cliente

"**Servizi xDSL":** i servizi di telecomunicazione prestati da ALIDA con tecnologia xDSL, come descritti, nelle Offerte Commerciali ed indicati nella Proposta.

"Servizi WDSL": i servizi di telecomunicazione prestati da ALIDA con tecnologia Wireless, come descritti, nelle Offerte Commerciali ed indicati nella Proposta

"Servizi Fibra AGEA": i servizi di telecomunicazione prestati da ALIDA per mezzo di una rete in fibra ottica come descritti **"Fibra ottica dedicata e/o GBE-Gigabit Ethernet** e nelle Offerte Commerciali.

"Servizi Mobile AliSimbup & AliSimm" ; SIM (Service Identity Module): le carte a microprocessore che, inserite nella CPE (router), consente l'accesso all'infrastruttura Dati dell'Operatore di Rete Mobile e, a mezzo di questa, l'utilizzazione del Servizio Mobile Dati per un servizio di backup della connettività wired.**"Operatore di Rete Mobile"**: soggetto dotato di risorse radio e debitamente autorizzato ai sensi delle vigenti disposizioni normative e regolamentari alla fornitura del servizio di comunicazioni mobili e personali che in virtù di un accordo commerciale con Alida consente alla stessa la rivendita al dettaglio dei Servizi.

"Servizio Clienti ALIDA": indica il servizio di assistenza, prestato da ALIDA al Cliente tramite il numero telefonico 800 983 888 attivo dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 19.00 ed il sabato dalle 09.00 alle 13.00. La chiamata è gratuita.

"Servizi Aggiuntivi": i Servizi ALIDA ulteriori rispetto ai Servizi minimi necessari per accedere alla Rete ALIDA.

"Uso Pubblico": l'utilizzo dei Servizi in luoghi pubblici quali, a titolo meramente esemplificativo, bar, ristoranti, etc. a titolo d'esempio e non esaustivo il servizio "Hot Spot"

Articolo 2 – Oggetto

2.1 Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto tra il Cliente e ALIDA, in ordine alla fornitura dei Servizi di cui alla Proposta di Contratto ed alla relativa Offerta Commerciale.

2.2 Il Cliente dichiara di aver ricevuto, prima della conclusione del Contratto, le informazioni di cui all'art. 70 del D.lgs n. 259/2003, utili al fine della conclusione in maniera libera e consapevole del Contratto stesso, in particolare sul termine entro il quale avverrà l'attivazione del Servizio, sulle modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del termine, così come riepilogato nell'Offerta e nella Carta dei Servizi. A seguito del perfezionamento del Contratto, Alida si impegna a fornire al CLIENTE i Servizi indicati nell'Offerta in conformità a quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, nelle Condizioni Particolari, nella Scheda di adesione, nell'Offerta stessa e nei suoi Allegati. Il Cliente si impegna a pagare i corrispettivi così come previsto nel successivo articolo 15, e nell'Offerta, obbligandosi, nel contempo, ad utilizzare i Servizi rispettando quanto previsto dal Contratto, dalle leggi e regolamenti vigenti

2.2 I Servizi saranno forniti da ALIDA previa stipulazione della relativa Proposta di Contratto con il Cliente secondo i termini e le modalità di cui al successivo art.3.

2.3 Il Cliente prende atto che l'attivazione del Servizio xDSL è, in base alla vigente normativa, subordinata all'interruzione del rapporto contrattuale con l'operatore di accesso, ad esclusione dei casi in cui il Cliente non abbia in corso rapporti contrattuali con altri operatori di telecomunicazione. Tale interruzione dovrà essere effettuata tramite ALIDA, che provvederà, dietro espresso mandato del titolare del pregresso rapporto contrattuale con l'operatore di accesso diverso da ALIDA, ad inviare all'operatore predetto idonea comunicazione di recesso.

2.4 Il Cliente prende atto che l'accesso al Servizio xDSL verrà reso nei limiti e con le restrizioni di cui all'Offerta Commerciale.

2.5 Per avere accesso ai Servizi, il Cliente dovrà selezionare fra le Offerte Commerciali proposte da Alida, o presenti nell'Offerta.

2.6 Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto contrattuale tra Alida ed il Cliente. In caso di contestazione o di discordanza tra le presenti Condizioni Generali ed i termini convenuti tra le Parti, si farà riferimento ai seguenti documenti secondo l'ordine di prevalenza appresso indicato:

1. Proposta di Contratto;
2. OFFERTA Commerciale del Servizio e suoi allegati (anche PEC)
3. Condizioni Generali di Contratto del Servizio

Articolo 3 - Conclusione del Contratto

3.1 Il Cliente potrà richiedere i Servizi tramite consegna della Proposta, datata e sottoscritta, al funzionario di vendita incaricato da ALIDA ovvero, su richiesta di ALIDA, mediante invio ad ALIDA tramite raccomandata a/r, o PEC servizioclienti@pec.alida.it . Tale consegna od invio varrà come proposta di conclusione del Contratto, con la precisazione che tale proposta potrà essere revocata dal Cliente in forma scritta tramite raccomandata a/r finché il Contratto non sia concluso con le modalità di cui all'art. 3.2 che segue, e fatto salvo il diritto di ALIDA di ottenere dal Cliente il rimborso delle spese sostenute per aver intrapreso in buona fede le attività preparatorie necessarie all'esecuzione del Contratto prima di avere notizia della revoca.

3.2 Il Contratto si intenderà concluso nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di ALIDA, la quale si riserva la facoltà di comunicare l'avvenuta attivazione del Servizio al Cliente con le modalità che riterrà più opportune. Fermo restando il caso che precede, il Contratto si intenderà comunque concluso qualora il Cliente riceva l'accettazione scritta della Proposta di Contratto da parte di ALIDA.

3.3 ALIDA, potrà valutare di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

a) se il Cliente risulti essere stato inadempiente nei confronti di Alida srl in relazione a precedenti rapporti contrattuali
b) se il Cliente non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di altro soggetto e dei relativi poteri;
c) se il Cliente non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste dal successivo articolo 17;
d) se il Cliente risulti iscritto nel registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive;
e) se il Cliente presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali;
f) se sussistano motivi tecnico-organizzativi e/o commerciali e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione, che impediscano od ostacolino in misura rilevante l'attivazione dei Servizi, ovvero qualora dall'analisi di fattibilità tecnica emerga l'impossibilità di fornire il Servizio richiesto.

3.4 ALIDA si riserva la facoltà di subordinare l'accettazione della Proposta ad eventuali limitazioni dell'utilizzo dei Servizi e/o modalità di pagamento specifiche e, nel caso di proposta formulata dal Cliente, che risulti inadempiente alle obbligazioni derivanti da altro contratto stipulato con ALIDA, al totale adempimento di queste ultime.

3.5 L'utilizzo da parte dei Clienti di servizi ulteriori rispetto a quelli disciplinati dalle presenti Condizioni Generali comporta l'accettazione dei termini e delle condizioni relative ai servizi stessi, nell'Offerta Commerciale, nelle istruzioni tecniche di utilizzo fornite o comunicate con altre modalità telematiche, condizioni tutte che costituiscono parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali.

3.6 Resta ovviamente inteso che l'utilizzo da parte dei Clienti di servizi ulteriori rispetto a quelli disciplinati dalle presenti Condizioni Generali prestati da terzi saranno esclusivamente regolati dalle condizioni e dai termini contrattuali previsti dai suddetti terzi.

Articolo 4 – Fornitura dei Servizi

4.1 Il Cliente fruirà dei Servizi specificati nell'Offerta Commerciale, alle condizioni del Contratto, previa verifica tecnica da parte di ALIDA in merito all'erogazione dei Servizi ALIDA.

4.2 Il Cliente prende atto ed accetta che la fornitura del Servizio è comunque subordinata ad un esame tecnico di fattibilità da parte di Alida. Alida provvederà ad informare il Cliente circa l'esito dell'esame tecnico di fattibilità e, in caso di esito positivo, indicherà i tempi di realizzazione del Servizio, nel rispetto di quanto previsto dalla Carta dei Servizi di Alida. Qualora l'indicazione della tempistica per la realizzazione del Servizio non sia corrispondente alle esigenze del Cliente, quest'ultimo avrà facoltà di annullare la richiesta di adesione al Servizio senza il pagamento di alcuna penale/indennizzo. In caso di esito negativo dell'esame tecnico di fattibilità il Servizio non sarà attivato.

4.3 I Servizi ALIDA saranno erogati secondo gli standard qualitativi indicati nell'Informativa sui Servizi ALIDA, salvo quanto espressamente previsto dalle presenti Condizioni Generali che si considereranno in ogni caso prevalenti, se non peggiorative, nella disciplina del rapporto contrattuale fra ALIDA ed il Cliente.

4.4 Salve le altre ipotesi di sospensione previste dalle presenti Condizioni Generali, ALIDA potrà sospendere in qualunque momento i Servizi, in tutto od in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e/o alle Apparecchiature e di interventi non programmati di manutenzione straordinaria della Rete e più in generale delle infrastrutture tecnologiche attraverso le quali vengono prestati i Servizi; potrà altresì sospendere i Servizi in caso di interventi programmati di manutenzione, da comunicare al Cliente almeno 5 (cinque) giorni prima della data fissata per l'intervento.

4.5 Il Cliente prende atto che le modalità di connessione alla rete ALIDA potranno essere aggiornate da ALIDA stessa, alfine di migliorare la qualità del Servizio ALIDA e/o di consentire la fruizione di Servizi Aggiuntivi, ove richiesti dal Cliente.

4.6 In caso di trasloco della linea telefonica, ovvero di richiesta di cambio residenza da parte del Cliente, Alida si impegna a garantire, ove tecnicamente possibile, la continuità del Servizio. Alida provvederà ad avvertire il Cliente nel caso risulti impossibile garantire la continuità del Servizio medesimo. Si precisa che in questo caso è da intendersi come un nuovo "allaccio"

4.7 L'accesso FTTX Broadband si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e quindi non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete o di sottodimensionamento della capacità trasmissiva del collegamento richiesta dal Cliente. Allo scopo di garantire l'accesso di tutti i clienti ai servizi di connettività ad internet e l'integrità della rete anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, Alida, nel rispetto del principio di parità di trattamento, si riserva la facoltà di introdurre per tutte le offerte e/o profili commerciali che prevedono traffico dati, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai servizi di connettività ad internet da parte della generalità degli utenti. A tal fine Alida potrà limitare la velocità di connessione ad internet (c.d. traffic shaping), intervenendo in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing, ecc. limitando la banda destinata a dette applicazioni ad un valore massimo proporzionale alla banda complessiva, disponibile sul singolo DSLAM.

4.8 Nel caso di adesione di offerta con la modalità di connessione **Broadband Wi-Fi** asimmetriche la stessa è fornita mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze; pertanto Alida non può offrire alcuna garanzia circa la qualità del Servizio stesso se non quanto previsto per il servizio Broadband Wi-Fi Simmetrico.

Articolo 5 – Predisposizione dei Dispositivi di Rete

5.1 Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto a ALIDA la fornitura di Servizi xDSL, l'attivazione di tali servizi sarà, eventualmente, preceduta da un'attività di predisposizione da parte di ALIDA consistente nell'installazione presso il Cliente dei necessari Dispositivi di Rete in conformità ad un progetto redatto ad hoc da parte di ALIDA secondo quanto previsto dall'art. 6.2 che segue.

5.2 La predisposizione di cui al paragrafo 5.1 che precede, è indispensabile per garantire la fruizione del Servizio xDSL, nel momento in cui avverrà il passaggio della linea telefonica dalla rete di altro operatore di telecomunicazione alla Rete ALIDA, costituisce presupposto necessario per l'attivazione del Servizio xDSL da parte di ALIDA.

5.3 Nel caso in cui il Cliente revochi la Proposta di Contratto, ai sensi dell'art. 3.1, nel momento in cui la procedura necessaria per l'attivazione del Servizio xDSL sia già in corso di lavorazione da parte dell'operatore assegnatario della numerazione, ALIDA sarà esclusivamente responsabile della predisposizione temporanea dei Dispositivi di Rete presso il Cliente, al fine di garantire il funzionamento della linea telefonica, con esclusione di qualunque ulteriore responsabilità e/o indennità o risarcimento a carico di ALIDA. La predisposizione temporanea consente al Cliente di usufruire del servizio telefonico senza alcun addebito relativo al contributo di attivazione ed agli Importi Mensili fino al momento di ripristino della linea telefonica sulla rete dell'operatore assegnatario della numerazione. In tal caso, la predisposizione dei Dispositivi di Rete presso il Cliente non comporterà la conclusione del Contratto.

Articolo 6 - Attivazione dei Servizi, Dispositivi di Rete, Apparecchiature ed installazione

6.1 I Servizi saranno attivati da ALIDA entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di ALIDA della Proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a ALIDA. Pertanto il tempo massimo per l'attivazione del Servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni (sessanta) giorni che decorrono dalla ricezione da parte di ALIDA della Proposta di Contratto sottoscritta dal Cliente. Se dall'analisi di fattibilità tecnica compiuta da ALIDA a seguito della ricezione della Proposta risulti la necessità, ai fini dell'attivazione dei Servizi, di effettuare interventi di adeguamento di notevole complessità su infrastrutture, locali o apparati del Cliente, tali da non consentire il rispetto dei predetti termini, ALIDA comunicherà al Cliente i tempi stimati per l'attivazione dei Servizi ALIDA. In tal caso il Cliente avrà facoltà di revocare la Proposta entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione di tale comunicazione, con dichiarazione da inviarsi a ALIDA a mezzo di raccomandata a/r o PEC all'indirizzo serviziocLienti@pec.alida.it .

6.2 Il Cliente prende atto che, ai fini dell'attivazione dei Servizi, ALIDA redigerà, in seguito all'effettuazione di un sopralluogo presso il Cliente, un progetto specifico che prevede le modalità di installazione dei Servizi. Il costo per l'esecuzione del progetto verrà addebitato al Cliente e sarà determinato in funzione della complessità dello stesso.

6.3 Alla predisposizione dei Dispositivi di Rete e/o all'attivazione dei Servizi, ALIDA consegnerà al Cliente i necessari Dispositivi di Rete, a titolo di comodato gratuito, o di noleggio, o ad altro titolo secondo quanto indicato nell'Offerta Commerciale, nella Proposta e nella scheda tecnica allegata. I Dispositivi di Rete saranno consegnati ed installati a cura di ALIDA o aziende terze.

6.4 Il comodato gratuito dei Dispositivi di Rete è disciplinato dalle disposizioni sul comodato di cui agli articoli 1803 e seguenti del codice civile.

6.5 Le Apparecchiature fornite da ALIDA potranno essere utilizzate dal Cliente per fruire dei Servizi richiesti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e non potrà rimuoverle, sostituirle, manometterle in alcun modo, né cederle a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sulle Apparecchiature potranno essere effettuati unicamente previa autorizzazione di ALIDA ovvero da personale dalla stessa incaricato.

6.6 ALIDA si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso delle Apparecchiature da essa fornite e/o di sostituirle, in qualsiasi momento. ALIDA potrà, altresì, esigere in qualsiasi momento l'immediata restituzione delle Apparecchiature fornite, oltre al risarcimento del danno, nel caso di inadempimento del Cliente anche ad una sola delle obbligazioni nascenti dal presente Contratto, che abbia dato luogo alla risoluzione del Contratto stesso.

6.7 In caso di smarrimento, furto o manomissione delle Apparecchiature, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione ad ALIDA, con qualunque mezzo. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a ALIDA entro 7 (sette) giorni a mezzo di fax o raccomandata con avviso di ricevimento, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.

6.8 Alla scadenza del Contratto, ed in ogni altro caso di sua cessazione, le Apparecchiature dovranno essere restituite ad ALIDA, salva l'ipotesi di acquisto da parte del Cliente, se consentita dal Contratto.

6.9 Resta inteso che le Apparecchiature e le relative specifiche tecniche sono suscettibili di modifica.

6.10 Il Cliente riceverà una Password personale necessaria per il suo riconoscimento per l'accesso all'area clienti, a specifici contenuti dell'Offerta Commerciale. Il Cliente dovrà conservare la Password con la massima cura, in modo da garantirne la segretezza ed evitare lo smarrimento, assumendo in via esclusiva ogni responsabilità in relazione ad eventuali accessi non autorizzati ai Servizi e ad ogni danno derivante dall'utilizzazione da parte di terzi della Password. Resta pertanto esclusivo onere del Cliente comunicare l'eventuale furto, smarrimento, danneggiamento, perdita e/o appropriazione a qualsiasi titolo, da parte di terzi della Password.

6.11 Qualora previsto dall'Offerta Commerciale sottoscritta dal Cliente, la configurazione dell'apparato o del software attraverso i quali viene erogato il Servizio di ABS (Firewalling)verrà effettuata da ALIDA o da terzi incaricati dalla stessa, sulla base delle indicazioni ed istruzioni fornite dal Cliente ovvero proposte da ALIDA ed accettate dal Cliente.

6.12 Alida potrà installare presso la sede del Cliente con onere e responsabilità a carico del Cliente stesso, gli impianti, gli Apparati/Prodotti, il software e quant'altro Alida ritenga necessario per la fornitura e per la corretta fruizione del Servizio. In ogni caso sarà a carico del Cliente ogni spesa inerente e necessaria ad attrezzare adeguatamente i propri locali per gli Apparati/Prodotti secondo i parametri e le indicazioni fornite da Alida mediante i documenti a disposizione del Cliente, tenuto conto:

- ✓ delle diverse tipologie di Apparati/Prodotti che si possono installare presso la sede del Cliente;
- ✓ di quanto descritto nell'Offerta commerciale sottoscritta dal Cliente;
- ✓ della conformità alle specifiche previste dal D. Lgs. 81/08.

6.13 Il Cliente si impegna a dichiarare espressamente ad Alida, all'atto della sottoscrizione della Proposta, ai sensi e per gli effetti dell'art. 26 commi 1, lettera b) e 3 del D. Lgs. n. 81/08, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione degli Apparati/Prodotti e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in modo da prevenire ogni possibile situazione di fatto anche potenzialmente lesiva della sicurezza.

6.14 Il Cliente comunicherà qualunque modifica, disposizione attuativa o diversa specificazione normativa o regolamentare, direttamente attinente alle misure di sicurezza da rispettare nell'esecuzione del Contratto di cui lo stesso sia venuto a conoscenza e che dovesse intervenire prima dell'inizio delle attività o durante l'esecuzione delle stesse, rispondendo, in difetto, per il risarcimento di tutti i danni che dovessero derivare ad Alida, anche a titolo di sanzione, per effetto della mancata attuazione delle misure di prevenzione e protezione.

6.15 Il Cliente provvederà a propria cura e spese ad eseguire tutti gli eventuali interventi e/o i lavori di condizionamento ambientale, elettrico e meccanico necessari a rendere i locali idonei a ricevere ed installare gli Apparati/Prodotti. Il Cliente sarà pertanto responsabile nei confronti di Alida, sollevandola da ogni responsabilità in merito a danni ad Apparati/Prodotti e/o persone causati da malfunzionamento dell'impianto elettrico o da altri eventi ad essa non direttamente imputabili. Il Cliente sarà altresì responsabile per gli eventuali ritardi nell'installazione degli Apparati/Prodotti e/o per il malfunzionamento degli stessi, dovuti a non conformità dei locali e delle relative attrezzature.

6.16 Salvo quanto eventualmente diversamente previsto nella Proposta/Offerta, gli Apparati/Prodotti verranno consegnati al Cliente, o a persona da lui autorizzata per iscritto, presso il luogo o i luoghi indicati nella Proposta di Contratto; la consegna degli Apparati/Prodotti avverrà a cura e spese di Alida. Il Cliente si assumerà le eventuali spese ed indennità correlate a ritardi nella presa in consegna. Restano a carico di quest'ultimo le eventuali predisposizioni che si rendessero necessarie per l'accesso ai locali di installazione. Ove previsto nella Proposta, il Cliente e Alida potranno congiuntamente definire un piano delle consegne/installazioni degli Apparati/Prodotti nelle diverse sedi/località secondo una tempistica concordata. Le eventuali variazioni e/o modifiche a detto piano, preventivamente concordate per iscritto, potranno comportare variazioni nei corrispettivi e negli altri termini del Contratto. Il Cliente dovrà comunque comunicare per iscritto ad Alida il nominativo ed i riferimenti per la reperibilità della persona da lui autorizzata a ricevere gli Apparati/Prodotti nelle diverse sedi/località. Il Cliente è responsabile del ritardo e/o della mancata consegna degli Apparati/Prodotti per cause a lui imputabili e solleva Alida da ogni responsabilità al riguardo, anche avuto riguardo all'eventuale impossibilità per il Cliente di usufruire del Servizio dovuta al ritardo/mancata consegna dell'Apparato/Prodotto; il Cliente in tale caso sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi relativi al Servizio.

6.17 Alcune funzionalità dell'Apparato potrebbero essere fruibili dal Cliente immettendo le Password. Le Password sono strettamente personali ed il Cliente assume l'impegno di custodirle con la massima diligenza ed utilizzarle con la dovuta cautela per quanto concerne il mantenimento della riservatezza sulle stesse. Il Cliente prende atto e accetta che Alida sarà esonerata da ogni responsabilità nel caso in cui il contenuto delle Chiavi di Accesso sia rivelato a terzi per fatto del Cliente e/o di suoi ausiliari, collaboratori o dipendenti. Il Cliente non potrà modificare le Password originariamente fornite da Alida nel caso dovrà darne comunicazione solo a quest'ultima ogni qualvolta Alida abbia necessità e/o sia richiesto di effettuare gli interventi.

Articolo 7 – Portabilità della numerazione telefonica

7.1 Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia che abbia in essere con ALIDA un contratto di Number Portability (di seguito, "NP"), chiedendo ad ALIDA l'attivazione del servizio di NP, che sarà prestato da ALIDA gratuitamente e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. Nel caso in cui il Cliente decida di esercitare tale facoltà, la domanda di attivazione del servizio di NP dovrà essere barrata nell'apposito spazio della Proposta di Contratto fatta pervenire ad ALIDA se non già richiesta in fase di attivazione dei servizi:

a) per i Servizi xDSL contestualmente alla Proposta;
b) per i Servizi Fibra unitamente alla Proposta ovvero, successivamente, qualora il Cliente sia ancora assegnatario del numero per cui viene richiesto il servizio di NP.

7.2 Il servizio di NP sarà attivato da ALIDA:

a) per i Servizi xDSL contestualmente all'attivazione dei Servizi di cui all'articolo 6 che precede, salvo impedimenti tecnici non dipendenti dalla volontà di ALIDA;
b) con riferimento ai Servizi Fibra FTTX di regola, anche in considerazione di quanto previsto al successivo capoverso, entro circa 20 (venti) giorni dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso.

7.3 Poiché per l'attivazione del servizio di NP è necessaria la collaborazione dell'operatore di telefonia assegnatario della numerazione telefonica originaria, ALIDA non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto.

7.4 Il Cliente prende atto che l'attivazione del servizio di NP è, in base alla vigente normativa, subordinata al recesso dal rapporto contrattuale con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del servizio. Per i Servizi xDSL tale recesso dovrà essere effettuato dal Cliente tramite ALIDA, che provvederà, dietro espresso mandato del Cliente, ad inviare all'operatore assegnatario della numerazione idonea comunicazione.

7.5 Il Cliente prende altresì atto che i numeri telefonici per i quali non venga espressamente richiesto il Servizio di NP, non verranno portati dall'operatore assegnatario della numerazione, con conseguente perdita definitiva degli stessi da parte del Cliente.

7.6 ALIDA non sarà responsabile dei disagi e/o delle conseguenze derivanti al Cliente nel caso in cui i numeri secondari, comunicati dall'operatore assegnatario della numerazione e presenti nei suoi data base, non corrispondano a quelli associati al numero primario indicato dal Cliente nella richiesta del Servizio di NP.

Articolo 8 – Richiesta di Variazione dei Servizi

8.1 Il Cliente potrà richiedere ad ALIDA variazioni relative ai Servizi nelle forme e con le modalità di cui all'art. 13, fermo restando che tali Servizi Aggiuntivi verranno resi da ALIDA alle condizioni precisate nell'Offerta Commerciale valida nel momento in cui viene effettuata la richiesta. Il Cliente potrà informarsi sugli eventuali costi relativi alle variazioni richieste, contattando il servizio clienti ALIDA al numero 800.893.888 attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00.

8.2 ALIDA si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se compatibili con i Servizi offerti, entro i necessari tempi tecnici, ferma restando la facoltà di ALIDA di non eseguire quanto richiesto nei casi in cui ciò possa comportare danneggiamenti all'integrità della rete od al suo corretto funzionamento.

8.3 La richiesta di variazione dei Servizi potrà essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento dei Servizi, all'indirizzo dc@alida.it .

8.4 In caso di variazione, ALIDA si riserva la facoltà di addebitare al Cliente per taluni Servizi, indicati all'interno dei canali preposti, un importo minimo corrispondente al canone mensile dovuto al Cliente per il servizio stesso.

8.5 Se dall'analisi di fattibilità tecnica compiuta da ALIDA a seguito della ricezione della richiesta di variazione risulti la necessità, di effettuare interventi di adeguamento di notevole complessità su infrastrutture, locali o apparati del Cliente, ALIDA comunicherà al Cliente i tempi stimati per la variazione dei Servizi, gli eventuali costi, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione.

Articolo 9 – Cambio tecnologia

9.1 Il Cliente che abbia sottoscritto i Servizi xDSL potrà richiedere ad ALIDA che, in alternativa, gli vengano erogati i Servizi Fibra FTTC o laddove possibile FTTH. Tale richiesta verrà inoltrata ad ALIDA con le forme e secondo le modalità previste dall'art. 13.

9.2 In seguito alla richiesta di cui al paragrafo 9.1 che precede, ALIDA si riserva la facoltà di effettuare le necessarie verifiche tecniche e provvederà a dare comunicazione al Cliente sull'esito delle verifiche stesse. Qualora fossero positive, ALIDA informerà il Cliente sulle modalità e sui tempi stimati per l'attuazione del cambio di tecnologia.

9.3 Fermo restando quanto previsto ai paragrafi precedenti, ALIDA si riserva la facoltà di contattare essa stessa i Clienti al fine di informarli sulle possibilità e sulle modalità di cambio di tecnologia.

9.4 L'erogazione dei Servizi con tecnologia richiesta dal Cliente o proposta da ALIDA potrà avvenire in un momento successivo alla ricezione da parte di ALIDA dell'accettazione scritta del Cliente delle relative condizioni.

Articolo 10 - Utilizzo dei Servizi e delle Apparecchiature

10.1 Il Cliente utilizzerà i Servizi e le Apparecchiature in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso eventualmente impartite da ALIDA. Qualora il Cliente violi l'obbligo di cui al presente articolo, ALIDA potrà, senza preavviso, sospendere la fornitura dei Servizi.

10.2 Per la fruizione dei Servizi saranno impiegate Apparecchiature conformi agli standard internazionali, in perfetto stato di funzionamento e tali da non arrecare disturbi ai Servizi o pregiudizio a terzi.

10.3 Qualora le Apparecchiature, od alcune di esse, presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o disturbare i Servizi, o creino rischi per l'incolumità fisica di persone, ALIDA potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando l'Apparecchiatura difettosa sia disconnessa dal punto terminale di rete; in tal caso, ALIDA informerà immediatamente il Cliente della sospensione, specificando i motivi della stessa.

10.4 Il Cliente non potrà permettere a terzi l'utilizzo dei Servizi, anche parzialmente, né a pagamento né a titolo gratuito, né potrà rivenderli a terzi, senza espressa autorizzazione scritta ALIDA.

10.5 Il Cliente assume ogni responsabilità, impegnandosi a tenere indenne ALIDA ai sensi del paragrafo 12.4 da eventuali conseguenze pregiudizievoli:

a) in ordine all'utilizzazione dei Servizi e delle Apparecchiature in modo difforme da quanto previsto ai paragrafi 10.1, 10.2 e 10.4;
b) in caso di manomissioni o interventi sulle Apparecchiature effettuati dal Cliente ovvero da terzi non autorizzati da ALIDA;

c) in ordine al contenuto ed alle modalità delle comunicazioni trasmesse attraverso i Servizi dal Cliente o da terzi che utilizzino i Servizi.

10.6 Resta in ogni caso inteso che i Servizi non potranno essere fruiti dal Cliente al di fuori del territorio nazionale, Città del Vaticano e Repubblica di San Marino.

10.7 Il Cliente prende atto ed accetta che la scelta di alcune delle Offerte Commerciali potrà limitare l'accesso ad alcuni Servizi o l'utilizzo di alcuni Apparati. Tali limitazioni o restrizioni saranno indicate nella relativa Offerta Commerciale.

10.8 Per la fruizione dei Servizi le Apparecchiature devono essere collegate alla rete di alimentazione elettrica e alla rete ALIDA così come realizzato dal personale incaricato da ALIDA. L'assenza di alimentazione provocherà l'interruzione dei servizi ALIDA.

Articolo 11 - Autorizzazioni e normativa di settore

Il Cliente prende atto che ALIDA fornisce i Servizi ALIDA sulla base di apposite autorizzazioni generali per la fornitura di reti e/o di servizi di comunicazione elettronica ai sensi dell'articolo 25 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 o di altro titolo autorizzatorio ad essa equivalente rilasciato in virtù della previgente normativa, nonché in conformità alla normativa italiana e comunitaria in materia di telecomunicazioni e che i servizi forniti da o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, utilizzate per mezzo dei Servizi, sono regolati dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate. Tali normative potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione dei Servizi e particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione dei Servizi ALIDA stessi.

Articolo 12 - Responsabilità per i Servizi

12.1 Salvo quanto diversamente ed espressamente previsto nel Contratto, e ferme restando le norme imperative di legge, resta inteso che ciascuna Parte sarà responsabile del danno cagionato all'altra a causa dell'inadempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto, limitatamente al danno emergente; resta perciò esclusa la responsabilità per i danni indiretti, quali lucro cessante e cioè perdite di ricavi e/o di profitto e/o di opportunità commerciali e/o di affari nonché danni per lesione all'immagine e/o alla reputazione commerciale. Fermo restando quanto sopra, le Parti convengono che ALIDA non sarà in alcun caso tenuta a risarcire danni per importi superiori al canone annuale relativo al Servizio che ha dato origine al danno, salve le previsioni inderogabili di legge.

12.2 In ogni caso, ALIDA non sarà responsabile dei danni derivanti al Cliente od a terzi in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi, o malfunzionamenti dei Servizi dovuti a fatto del Cliente o di terzi o dipendenti da caso fortuito o da eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici non imputabili a ALIDA nel momento di passaggio dalla rete di altro operatore di telecomunicazioni alla Rete ALIDA. Pertanto, a titolo meramente esemplificativo, ALIDA non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi sul Servizio effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da ALIDA, da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione delle Apparecchiature utilizzate dal Cliente, da interruzione totale o parziale del servizio fornito da altro operatore di telecomunicazioni, da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica), da attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione dei Servizi o disponessero la sospensione o revoca della licenza, da cessazione dell'attività o fallimento dei concessionari o di altri operatori anche pubblici necessari per effettuare i Servizi.

12.3 ALIDA non sarà responsabile nel caso in cui caratteristiche tecniche, sospensioni, interruzioni o malfunzionamenti del Servizio imputabili ad altro gestore impediscano o degradino la continuità e la qualità dei Servizi.

12.4 Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenni ALIDA da ogni perdita, costo od onere derivante da azioni, pretese od eccezioni fatte valere da terzi nei loro confronti, in dipendenza od in connessione di inadempimenti del Cliente alle obbligazioni del Contratto, o comunque di atti che ricadono sotto la responsabilità del Cliente.

12.5 Resta inteso che ALIDA non si assume alcuna responsabilità per qualunque ritardo, disservizio e/o malfunzionamento dipendente e/o causato da incompatibilità, inadeguatezza e/o mancanza di infrastruttura e apparecchiature del Cliente, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, centralini, Lan ecc., che dovranno conseguentemente essere sostituiti, configurati e/o installati a cura e a spese del Cliente. ALIDA non assume responsabilità qualora le indicazioni o istruzioni fornite dal Cliente per la configurazione del Servizio di ABS siano inesatte, incomplete o comunque inadeguate, anche in considerazione di particolari configurazioni o architetture di rete o soluzioni tecniche interne al Cliente stesso.

Articolo 13 - Servizio Clienti - Comunicazioni a ALIDA

13.1 ALIDA mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, contattabile al numero 800.983.888 attivo dalle 8.30 alle 19.00 dal lunedì al venerdì, e dalle 09.00 alle 13 il sabato, al di fuori di tale orario tramite mail servizioclienti@alida.it ,al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi ALIDA.

13.2 Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata a/r, PEC, e-mail o via fax. In caso di raccomandata a/r, PEC, e-mail, la ricezione è comprovata rispettivamente dalla ricevuta di ritorno o di trasmissione. Le comunicazioni inviate a mezzo fax si presumono ricevute il giorno lavorativo successivo a quello di invio; il rapporto di trasmissione del fax è prova della spedizione e della data di invio.

13.3 Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente a ALIDA dovranno pervenire a: ALIDA Servizio Clienti, via Centomani, 11 - 85100, Potenza (Pz). Salva diversa indicazione, dette comunicazioni potranno essere effettuate anche via e-mail al seguente indirizzo: servizioclienti@pec.alida.it , o tramite fax al seguente numero: +39 09711895159.

13.4 Le comunicazioni relative a difformità tra i Servizi richiesti dal Cliente a ALIDA e quelli indicati nella Proposta o Offerta Commerciale dovranno essere inviate tramite fax o e-mail agli indirizzi indicati all'art. 13.3 al fine di poter effettuare le opportune verifiche ed eventuali rettifiche.

Articolo 14 - Dati personali del Cliente - Elenco Abbonati - Comunicazioni al Cliente

14.1 Al fine di consentire l'erogazione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire a ALIDA i propri dati identificativi, un numero telefonico di riferimento per eventuali contatti da parte di ALIDA, nonché l'indirizzo e-mail, ove disponibile. Qualunque variazione di tali dati dovrà essere comunicata tempestivamente dal Cliente a ALIDA con le modalità previste dall'art. 13. Resta inteso che ALIDA si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi nel caso in cui il Cliente abbia fornito dati identificativi non corretti.

14.2 I dati forniti dal Cliente saranno trattati in conformità alla normativa vigente in materia di riservatezza dei dati personali D.Lgs 196/2003 s.m.i. e di tutela della vita privata nel settore delle telecomunicazioni.

14.3 Il Cliente prende atto che, se è un nuovo abbonato telefonico e/o se non ha richiesto il servizio di Number Portability, per essere presente nei nuovi elenchi telefonici, dovrà farne espressa richiesta a ALIDA, tramite la compilazione del form online presente nell'Area Clienti oppure attraverso l'apposito modulo fornito con il primo conto ALIDA. In assenza di esplicita richiesta da parte del Cliente i dati non saranno pubblicati, e di conseguenza il Cliente non apparirà in alcun elenco telefonico. Se invece Il Cliente ha cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (cd. Number Portability) se non compila il form online presente nell'Area Clienti o l'apposito modulo fornito con il primo conto telefonico, saranno mantenute le scelte fatte con il precedente operatore In caso di richiesta, e compatibilmente con i tempi tecnici di pubblicazione elenchi, i dati del Cliente verranno inseriti gratuitamente nell'elenco abbonati che ALIDA direttamente e/o indirettamente potrà predisporre e diffondere al pubblico in formato cartaceo od elettronico, ed anche a mezzo Internet. Il cliente ALIDA in qualsiasi momento ha la facoltà di richiedere la pubblicazione, o di modificare i propri dati, attraverso il form on line presente nella sezione "Dati Elenco Telefonico" nell'Area Clienti. ALIDA si riserva la facoltà di addebitare in fattura al Cliente un importo per la consegna degli elenchi telefonici cartacei.

14.4 Tutte le comunicazioni inviate da ALIDA all'ultimo indirizzo, o recapito telefonico, o recapito di posta elettronica, indicato nella Proposta di Contratto o reso noto a ALIDA successivamente, si reputeranno da questi conosciute. Qualora il Cliente abbia indicato un indirizzo per la spedizione della fattura diverso da quello della sede legale, tutte le comunicazioni si intenderanno validamente effettuate anche se compiute presso il primo indirizzo.

Articolo 15 - Corrispettivi - Fatturazione – Pagamenti e Modalità ALIDA

15.1 Il Cliente riconosce ad Alida, per le prestazioni oggetto del Contratto, il corrispettivo economico determinato nel Profilo Commerciale composto dalle seguenti voci di spesa:

- contributi una tantum all'atto dell'attivazione del Servizio ove previsti
- canone anticipato per le "flat" o "tutto incluso" ove previsto;
- contributo e canone mensile anticipato per l'eventuale linea aggiuntiva dedicata al servizio dati Xdsl;
- corrispettivi eventuali per la fruizione delle Opzioni;
- corrispettivi specifici previsti nell'Offerta Commerciale sottoscritta, ivi inclusi quelli relativi a voci di traffico a consumo;
- corrispettivi dovuti in caso di noleggio e/o acquisto di eventuali Apparati/Prodotti.

Qualora il Cliente non accetti la domiciliazione delle fatture su un proprio conto corrente postale o bancario, ovvero non concordi con Alida la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia, lo stesso Cliente sarà tenuto a versare anticipatamente, una somma corrispondente pari al 30% del valore del canone mensile previsto nell'offerta e comunque non meno di 50,00 Euro a titolo cauzionale. L'anticipo cauzionale è addebitato con la prima fattura successiva all'attivazione del Servizio. La somma versata a titolo di anticipo cauzionale non costituisce deposito e verrà restituita al Cliente decorsi 90 giorni dalla cessazione dell'abbonamento, in conformità dell'art. 1851 del Codice Civile, con la conseguente facoltà per Alida di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Cliente.

15.2 Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo dei Servizi sarà effettuato dal Cliente entro il termine indicato nella fattura relativa. Salvo diversa periodicità prevista dal Contratto, le fatture saranno inviate al Cliente, con cadenza mensile. A tutti gli importi dovuti sarà applicata l'IVA dovuta. In ragione dei particolari investimenti che dovranno essere stanziati per l'attivazione di alcuni Servizi accessori rispetto a quelli inizialmente rilasciati, ALIDA potrà richiedere al Cliente il pagamento anticipato di tali Servizi accessori.

15.3 La fattura verrà inviata in formato elettronico alla mail indicata nella proposta di contratto, nel caso di richiesta esplicita in modalità cartacea, nell'Area Clienti sarà comunque disponibile in pdf la fattura dettagliata. Al Cliente potrà essere richiesto un contributo per le spese di spedizione, se scelta la modalità cartacea. Il Cliente acconsente a tali trasmissioni con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali.

15.4 Le condizioni economiche indicate nelle Offerte Commerciali si riferiscono ai Servizi in esse indicati ed escludono gli eventuali costi aggiuntivi relativi all'adeguamento di infrastrutture, dei locali e/o di apparati di proprietà del Cliente.

15.5 I corrispettivi periodici, saranno fatturati con cadenza mensile anticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio. Per gli altri corrispettivi, ad esempio i consumi delle chiamate voce a consumo, la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio.

15.6 Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dal Cliente con i mezzi indicati nella Proposta.

15.7 Nel caso di mancato pagamento decorsi 15 (quindici) giorni dal termine indicato nella fattura, il Cliente dovrà corrispondere a ALIDA, senza necessità d'intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108.

15.8

a) Nel caso di mancato pagamento entro il termine di cui al paragrafo precedente, ALIDA avrà il diritto di sospendere o limitare i Servizi previa comunicazione al Cliente, tramite mail o PEC. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia. ALIDA non sarà in alcuna maniera responsabile allorché dall'interruzione dei Servizi ne consegua l'impossibilità di avere accesso ad altri servizi prestati da terzi che vengono fruiti attraverso i Servizi. Resta inteso che la sospensione non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante detto periodo.

b) La riattivazione dei Servizi, a seguito del pagamento effettuato dal Cliente, darà diritto a ALIDA di richiedere al Cliente il rimborso dei costi sostenuti nel periodo di sospensione.

15.8 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, ALIDA potrà risolvere il Contratto rescindendo unilateralmente lo stesso, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di legge.

15.9 Eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a ALIDA nelle forme e nei termini previsti dall'art. 23. In assenza di tempestivo reclamo e comunque nei termini previsti dall'art. 23, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati.

15.10 La cessazione, a qualunque titolo, del Contratto non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati fino alla data della cessazione, comprensivi di eventuali ratei di contributi fissi relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di cessazione del Contratto, nonché di quanto eventualmente dovuto ai sensi dell'art. 19.3 che segue.

15.11 ALIDA potrà cedere a terzi i diritti di credito vantati nei confronti del Cliente derivanti dal presente Contratto, senza che ciò possa in nessun caso comportare una diminuzione della tutela dei diritti di quest'ultimo.

15.12 Tracciabilità dei flussi finanziari; nel caso in cui il Cliente si configuri come soggetto ricadente nell'ambito di applicazione dell'art 3 della legge 13 agosto2010, n.136 resta inteso che:

a) ALIDA assume gli obblighi, ivi previsti, di tracciabilità dei flussi finanziari, applicabili alle prestazioni oggetto del presente Contratto;

b) il presente Contratto si risolve in tutti i casi in cui le transazioni ad esso relative siano effettuate con modalità diverse da quelle previste dalla suddetta norma per le prestazioni oggetto del presente contratto.

Il Cliente prende atto e accetta che, in caso di richiesta di domiciliazione del pagamento del Conto, ai fini dell'utilizzo degli schemi di addebito diretto SEPA, farà fede la classificazione del Cliente/Titolare del conto corrente sul quale avviene la domiciliazione del pagamento così come effettuata da parte del Prestatore di servizi di pagamento (di seguito PSP), secondo le previsioni del d. lgs 11 2010. In base alla suddetta classificazione troveranno applicazione, in via alternativa, due differenti schemi di addebito diretto SEPA: per soggetti debitori classificati come "consumatore" o "non consumatore". Il Cliente/Titolare del conto corrente è consapevole della necessità di verificare la classificazione assegnatagli dal proprio PSP e di verificare con lo stesso i profili operativi e le regole dello schema di addebito SEPA utilizzato. La classificazione del cliente debitore effettuata dal PSP potrebbe non coincidere con la classificazione commerciale risultante ad ALIDA al momento della raccolta della domiciliazione, pertanto il Cliente accetta sin d'ora ogni congruenza derivante dalla diversa classificazione effettuata dal PSP. Per finalizzare la procedura di domiciliazione con addebito diretto in conto, nel caso di eventuale non coincidenza tra la classificazione commerciale di ALIDA e quella del PSP, il Cliente autorizza ALIDA a riproporre al PSP il mandato di addebito secondo lo schema SEPA coerente con la classificazione effettuata dal PSP stesso.

Articolo 16 - Traffico anomalo Voce e dati

16.1 Nel caso in cui si verifichino consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per ALIDA, quest'ultima si riserva di informare il Cliente, anche tramite messaggio fonico, di inviare una Fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente il Servizio informando ove possibile il Cliente. ALIDA si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio qualora riscontri evidenze di attività illecite o fraudolente inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, abusi o utilizzi impropri del Servizio e/o di Offerte associate al Servizio - poste in essere ai danni di ALIDA, del Cliente o di terzi. Ove sia il Cliente a porre in essere tali attività ai danni di ALIDA, quest'ultima ha facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. Per cui nel caso in cui sia/siano rilevato/i:

a) traffico anomalo per direttrice o per volumi rispetto al profilo/consumo medio del Cliente oppure;

b) consumi anomali (in termini di minuti di connessione, vedi attacchi DDOS, ip bannato etc, etc) nell'accesso ad Internet ALIDA.

c) le stesse misure potranno essere adottate da ALIDA per i nuovi Clienti, qualora sia rilevato traffico anomalo per volumi e/o per direttrici rispetto alle previsioni di utilizzo dei Servizi e/o al profilo medio del Cliente.

16.2 In caso di sospensione disposta ai sensi del presente articolo, i Servizi e/o l'accesso alle direttrici saranno riattivati non appena il Cliente avrà pagato integralmente il corrispettivo per il traffico rilevato e fatturato da ALIDA ed avrà prestato idonee garanzie, ove richieste da ALIDA, in relazione al pagamento dei Servizi.

16.3 Fermo restando quanto disposto dagli articoli che precedono, nel caso sia rilevato traffico anomalo per direttrici o volumi e/o consumi anomali, ai sensi del presente articolo, ALIDA potrà comunicare la sostituzione immediata dell'offerta sottoscritta con altra a consumo. Qualora il Cliente non intendesse accettare l'offerta ALIDA, avrà la facoltà di recedere con effetto immediato, fermi gli obblighi assunti con l'Offerta Commerciale originariamente sottoscritta.

Articolo 17 - Deposito cauzionale - Fideiussione

17.1 Il Cliente si impegna a versare, su richiesta di ALIDA, un deposito cauzionale infruttifero il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi richiesti e delle Apparecchiature fornite. ALIDA si riserva la facoltà di accettare, in alternativa al deposito cauzionale, fidejussione rilasciata da primario Istituto di credito. ALIDA potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale o della fidejussione nel caso in cui la garanzia prestata non risulti più adeguata.

17.2 ALIDA potrà sospendere i Servizi, previo avviso telefonico, qualora il Cliente non adempia tempestivamente a quanto previsto al precedente paragrafo. In caso di sospensione, i Servizi saranno riattivati successivamente al versamento od adeguamento del deposito cauzionale, fidejussione.

17.3 Per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo verso il Cliente, ALIDA potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale e/o di Anticipo Servizi ovvero escutere la fidejussione costituita.

17.4 ALIDA provvederà, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di cessazione del Contratto, a restituire al Cliente le somme versate a titolo di deposito cauzionale ovvero liberare la fidejussione, purché risultino interamente adempiute le obbligazioni derivanti dal Contratto stesso.

Articolo 18 - Modifiche delle Condizioni Generali di Contratto

18.1 ALIDA potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, ovvero per modi che alle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili al Contratto che dovranno essere specificatamente comunicate al Cliente.

18.2 Le modifiche di cui al paragrafo precedente che determinino un miglioramento e/o un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine, il Cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi Aggiuntivi e/o dai Servizi oggetto della modifica.

18.3 ALIDA potrà modificare per comprovate ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente, dando un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni. In tal caso, ALIDA adotterà, su richiesta del Cliente e ove tecnicamente possibile, un servizio automatico di informazione, gratuito per il chiamante e per il Cliente, relativo alla modifica del numero telefonico. Tale servizio verrà prestato per un periodo di 60 (sessanta) giorni dalla modifica del numero.

18.4 Il Cliente potrà richiedere a ALIDA il cambiamento del numero telefonico assegnatogli; tale richiesta verrà soddisfatta da ALIDA compatibilmente con le risorse tecniche disponibili, con addebito di quanto eventualmente previsto dalle condizioni economiche applicabili.

Articolo 19 - Durata del Contratto /Offerta Commerciale – Recesso

19.1 Il Contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione ed avrà la durata minima garantita indicata nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale. In mancanza di tale indicazione si applica la disposizione dell'art. 19.2 che segue.

19.2 Fermo restando quanto previsto dall'art. 19.1 che precede, il Contratto avrà durata di un anno e si rinnova automaticamente alla scadenza di anno in anno, qualora non venga inviata da una delle Parti comunicazione di recesso, mediante raccomandata a/r o PEC all'indirizzo servizioclienti@pec.alida.it con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni. Tale comunicazione se fatta mediante raccomandata a/r dovrà essere inviata ad ALIDA Servizio Clienti, via Centomani, 11 85100 Potenza (Pz).

19.3 Qualora il Cliente intenda recedere dal Contratto prima del termine di un anno dalla sua conclusione, o del diverso termine indicato nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale, ALIDA avrà diritto di ottenere dal Cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma, c.c. un importo pari alla somma degli Importi mensili che, in base al Contratto stipulato, sarebbero maturati in suo favore sino alla scadenza del termine predetto.

19.4 Il Cliente prende atto ed accetta che il recesso dal Contratto con ALIDA comporterà la cessazione di ogni e qualsivoglia rapporto contrattuale esistente relativamente ai Servizi erogati. In particolare, il Cliente prende atto ed accetta che, nel caso di richiesta di portabilità della sola numerazione/i telefonica/che verso altro operatore che non comporti anche il trasferimento della risorsa di accesso, il recesso dal Contratto con ALIDA determinerà la cessazione del rapporto esistente relativamente al solo servizio oggetto di trasferimento. In tal caso l'offerta commerciale per gli altri servizi e/o numerazioni sarà automaticamente rimodulata. Qualora il Cliente intenda esercitare il recesso dal Contratto con ALIDA dovrà richiedere la cessazione per i restanti servizi secondo quanto previsto dall'articolo 19.2 e 19.3.

19.5 Qualora il Cliente receda dal Contratto e, contestualmente, notifichi a ALIDA l'intenzione di riattivare la propria linea telefonica con Telecom Italia o altro operatore, ALIDA inoltrerà la relativa richiesta nei casi tecnicamente previsti. In tale ipotesi, al fine di non creare disservizi al Cliente, la linea telefonica di quest'ultimo resterà comunque attiva con ALIDA sino al passaggio della linea alla gestione del nuovo operatore e il Cliente si impegna a pagare i corrispettivi dovuti, inclusi gli Importi mensili, fino all'effettivo passaggio all'operatore successivo. Trascorsi 60 (sessanta) giorni, senza che tale operatore abbia provveduto all'attivazione della linea, ALIDA si riserva il diritto di disattivare in ogni caso i Servizi, senza che ciò possa comportare alcuna responsabilità, a nessun titolo, in capo alla stessa ALIDA.

19.6 Qualora il Cliente intendesse disattivare solo alcuni dei Servizi indicati in Proposta o Offerta Commerciale, dovrà effettuare una "Richiesta di Variazione dei Servizi" ai sensi e con le forme del precedente articolo 8. In tali casi il Contratto, ove tecnicamente possibile, resterà valido ed efficace per i restanti Servizi.

Articolo 20 - Risoluzione del Contratto e Condizione Risolutiva

20.1 Impregiudicata ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dal Contratto o dalla legge, ALIDA potrà risolvere il Contratto nel caso in cui:

a) il Cliente sia sottoposto a procedura fallimentare o ad altra procedura concorsuale.

b) se il Cliente sia iscritto nel registro dei protesti, o risulti comunque insolvente anche in seguito a verifiche effettuate sul credito

Il Contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile nel caso in cui il Cliente sia inadempiente alle obbligazioni previste dagli articoli 10 (Utilizzo dei Servizi e delle Apparecchiature) 16 (Traffico anomalo), 17 (Deposito cauzionale - Fidejussione), 22 (Diritti di proprietà industriale e/o intellettuale) in merito all'utilizzo dei Servizi.

20.2 Nel caso in cui la prestazione dei Servizi sia sospesa a causa del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente, ALIDA, trascorsi 15 (quindici) giorni solari dalla suddetta sospensione, si riserva la facoltà di risolvere immediatamente il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, restando in ogni caso salvo il diritto alla riscossione dei corrispettivi dovuti dal Cliente ed il risarcimento del maggior danno.

Articolo 21 - Impossibilità sopravvenuta

Il Contratto si intende risolto di diritto ai sensi dell'art. 1463 c.c. qualora sopravvengano successivamente alla conclusione motivi tecnico - organizzativi non dipendenti dalla volontà di ALIDA che rendano impossibile l'esecuzione della prestazione dovuta ovvero l'attivazione e/o l'erogazione dei Servizi. ALIDA provvederà a fornirne specifica indicazione e comunicazione al Cliente. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, le Parti convengono che sarà riconosciuto come un evento di impossibilità sopravvenuta il caso di rifiuto o impossibilità da parte dell'operatore assegnatario della numerazione telefonica di consentire l'attivazione dei Servizi xDSL.

Articolo 22 - Diritti di proprietà industriale e/o intellettuale

22.1 I Servizi saranno utilizzati dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di ALIDA e/o di terzi.

22.2 ALIDA è titolare esclusiva e dispone del Software, della relativa documentazione e di ogni altra informazione e/o dato ("Materiale"), forniti al Cliente in esecuzione del Contratto. Il Cliente non è autorizzato alla riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione al pubblico, né alla distribuzione e/o ritrasmissione, con qualunque mezzo, del Materiale, se non nei limiti di quanto eventualmente necessario per usufruire del Servizio, con espresso divieto di sua cessione a terzi a qualunque titolo e di qualunque altra forma di sfruttamento economico.

22.3 Qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione ("Contenuti"), che formi oggetto di diritti d'autore o di diritti connessi o comunque di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di ALIDA e che sia messa a disposizione del Cliente a mezzo dei Servizi, potrà essere utilizzata dal Cliente unicamente per la fruizione dei Servizi per i quali ha sottoscritto il Contratto. E' vietata la riproduzione, diffusione, pubblicazione, e qualunque altra forma di sfruttamento economico dei Contenuti di titolarità di ALIDA o di cui ALIDA ne sia licenziataria.

22.4 Qualunque Contenuto che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di terzi, e che sia messa a disposizione del Cliente a mezzo dei Servizi ALIDA, sarà utilizzata dal Cliente nel rispetto di tali diritti. Il Cliente assume ogni responsabilità per il caso in cui la sua condotta violi i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, e si impegna a manlevare e tenere indenne ALIDA da qualunque conseguenza pregiudizievole, secondo quanto previsto dall'art. 12.4.

Articolo 23 – Reclami

23.1 Eventuali reclami dovranno essere inoltrati dal Cliente ad ALIDA, in ragione del Servizio per il quale si inoltra il reclamo, per iscritto tramite raccomandata a/r, fax, PEC ed e-mail agli indirizzi indicati nel precedente articolo 13. ALIDA esaminerà il reclamo e fornirà un riscontro al Cliente entro massimo 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo.

23.2 I reclami in merito agli importi fatturati potranno essere inoltrati con ogni mezzo e dovranno comunque essere confermati tramite raccomandata a/r, PEC, entro 15 (quindici) giorni dalla data di scadenza della fattura. ALIDA esaminerà il reclamo e fornirà un riscontro al Cliente entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della conferma scritta del reclamo. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, ALIDA, entro detto termine, informerà il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

Articolo 24 - Conciliazione delle controversie

Ai sensi dell'art. 1, comma 11, della Legge 249/97, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che dovessero insorgere tra il Cliente e ALIDA, le parti prima di agire in sede giurisdizionale, si obbligano ad esperire tentativo di conciliazione previsto dalla normativa vigente.

Articolo 25 - Legge applicabile - Foro competente

25.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

25.2 Per ogni e qualsiasi controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione del Contratto sussisterà la giurisdizione italiana e sarà competente in via esclusiva l'autorità giudiziaria del Foro di Potenza, con esclusione di ogni altro Foro.

Articolo 26 - Disposizioni varie

26.1 Salvo quanto diversamente previsto nelle presenti Condizioni Generali, ogni modifica e/o integrazione del Contratto dovrà essere effettuata per iscritto e sottoscritta da entrambe le parti.

26.2 Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 del codice civile, presta sin d'ora il proprio consenso affinché ALIDA possa cedere il Contratto a terzi.

26.3 ALIDA ha facoltà di commettere a terzi la realizzazione delle opere e dei servizi necessari per l'esecuzione del presente Contratto, ferma restando la sua responsabilità diretta nei confronti del Cliente.

26.4 Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a ALIDA la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. A tal fine, il Cliente si impegna a far accedere negli immobili di sua proprietà il personale autorizzato da ALIDA perché siano effettuati i necessari interventi tecnici sulla rete e sulle Apparecchiature.

Articolo 27 - Velocità di accesso alla Rete ALIDA

La velocità di accesso alla Rete ALIDA di cui usufruisce il Cliente, tramite tecnologia xDSL, sarà subordinata e dipenderà dalle caratteristiche tecnico-funzionali dell'impianto di rete di gestore terzo, di cui il Cliente usufruisce. Il Cliente prende atto che, in relazione a tali caratteristiche, potrebbero verificarsi delle diminuzioni della velocità di accesso alla Rete ALIDA.

Articolo 28 – Velocità di accesso alla Rete ALIDA in Fibra Ottica AGEA

28.1 Il Cliente, che usufruisce dei Servizi tramite tecnologia Fibra Ottica, ha la facoltà di richiedere ad ALIDA l'aumento della velocità di accesso alla Rete ALIDA da 10Megabit/s fino ad un massimo di 1000 Megabit/s in ricezione ed in trasmissione, qualora tale possibilità sia prevista dall'Offerta Commerciale (di seguito "Opzione"). Il Cliente prende atto che la possibilità di accedere alla Rete ALIDA, alla suddetta velocità, è subordinata ad una verifica tecnica da parte di ALIDA, che valuterà le funzionalità dell'impianto di cui il Cliente usufruisce.

28.2 Nel caso di esito positivo della suddetta verifica, ALIDA provvederà all'attivazione dell'Opzione con l'aumento della velocità di accesso alla Rete ALIDA, a favore del Cliente. Nel caso di esito negativo, ALIDA informerà il Cliente, con le modalità che riterrà opportune, dell'impossibilità tecnica dell'aumento della velocità di accesso alla Rete ALIDA, con esclusione di qualsiasi responsabilità a carico di ALIDA e, pertanto, l'Opzione non verrà attivata. In tal caso, i Servizi saranno erogati al Cliente alla velocità tecnicamente consentita.

28.3 Eventuali condizioni, caratteristiche e/o limitazioni specifiche relative all'erogazione della presente Opzione ed alla possibilità per il Cliente di poter pienamente sfruttare la velocità di accesso alla Rete ALIDA prevista dall'Opzione saranno indicate nell'Offerta Commerciale ALIDA.

Articolo 29 - Servizio Voce

29.1Tramite il Servizio Voce, il Cliente fruisce del servizio di fonia fornitogli da ALIDA alle condizioni contrattuali ed economiche meglio descritte nell'Offerta Commerciale ALIDA.

29.2 Il Cliente prende atto ed accetta che, qualora sia intestatario con ALIDA di un contratto di accesso al servizio telefonico di base e/o WLR, la richiesta di attivazione dei Servizi Voice e/o VoIP, rappresenta manifestazione della sua volontà di recedere dal/i suddetto/i contratto/i di accesso in essere, con effetto dalla data di attivazione del Servizio, per tutte le linee che intende migrare in VOIP e senza alcun onere economico a carico del Cliente, rimanendo altresì inalterate le configurazioni compatibili già attive.

29.3 Il Servizio Voice IP consente, laddove previsto nell'Offerta Commerciale, di effettuare e ricevere più conversazioni contemporanee.

29.4 In considerazione delle caratteristiche specifiche della piattaforma tecnologica utilizzata, lo standard qualitativo delle comunicazioni e dei servizi in modalità VoIP ha lo stesso livello previsto per le chiamate ed i servizi in fonia tradizionale, se confluente sulla rete di Alida.

29.5 A richiesta del Cliente ed in conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003), ALIDA fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, effettuate dal Cliente con le ultime tre cifre oscurate. Alida, nel caso di reclamo e se il Cliente lo richiede ai sensi della vigente normativa sulla privacy, fornirà la documentazione dettagliata del traffico telefonico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita in contestazione.

Articolo 30 - Servizio Internet

30.1 L'accesso alla rete Internet è consentito al Cliente, via cavo (rame o Fibra) e via wireless (senza cavo), secondo quanto meglio descritto nell'Offerta Commerciale. ALIDA si riserva la facoltà di assegnare un codice di identificazione del Cliente e una parola chiave ("Password").

30.2 Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge e/o da altre previsioni del Contratto, il Cliente si impegna a:

a) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione attraverso il Servizio informazioni, dati e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, blasfemi o contrari all'ordine pubblico o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti, inviare virus o trasmettere messaggi pubblicitari, lettere a catena o "spam";

b) non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi;

c) non violare la segretezza della e-mail indirizzata o destinata a soggetti terzi;

d)mantenere segreta la Password, impedendo che questa venga utilizzata impropriamente, indebitamente, o senza sua autorizzazione, e rimanendo comunque responsabile per ogni uso siffatto della stessa. Il Cliente si impegna altresì a comunicare prontamente ad ALIDA lo smarrimento, il furto o la perdita della propria Password.

30.3 Il Cliente è consapevole ed accetta che, in caso di mancato rispetto di quanto previsto al presente articolo e fatti salvi ulteriori eventuali diritti di ALIDA, ALIDA avrà la facoltà di sospendere o interrompere in via definitiva il Servizio, ovvero di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

30.4 Nel caso di accesso ad Internet per mezzo degli Apparati wireless, il Cliente è consapevole ed accetta che:

a) il campo di copertura dell'Apparato e la velocità di accesso dipendono anche dall'ambiente in cui si utilizza l'Apparato stesso;

b) a norma delle istruzioni fornite da ALIDA, è possibile configurare il proprio Apparato wireless in modo tale da evitare l'utilizzo improprio dello stesso da parte di terzi utilizzatori. Qualora il Cliente non adotti le suddette cautele, ALIDA non potrà esserè ritenuta responsabile di eventuali accessi non desiderati.

30.5 ALIDA non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per i danni derivanti dalla mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet, a meno che tale evento non dipenda da dolo o colpa grave di ALIDA stessa.

Articolo 31 - Disabilitazione delle chiamate

31.1 ALIDA, in conformità a quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003) e dalle successive disposizioni regolamentari emanate dalle Autorità competenti, fornisce la linea telefonica/Voip disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo e verso le numerazioni internazionali e satellitari di elevato costo, salvo richiesta contraria del Cliente. In alternativa, sempre a richiesta del Cliente, ALIDA dietro comunicazione scritta, a mezzo raccomandata a/r e/o PEC, del cliente permette lo blocco delle sole chiamate internazionali, in modalità incondizionata, questa è l'unica modalità che consente al Cliente di abilitare-disabilitare le linee a chiamare, verso determinate tipologie di numerazioni.

Articolo 32 - Assistenza tecnica

32.1 ALIDA assicurerà al Cliente un servizio di assistenza tecnica (help-desk) che verrà fornito attraverso il numero telefonico indicato nel Profilo Commerciale.

32.2 ALIDA fornisce ai Clienti un servizio telefonico di accoglienza segnalazione guasti attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00. ALIDA si impegna ad intervenire, in prima istanza, con modalità da remoto ed, in caso di mancata risoluzione del guasto, mediante intervento direttamente presso la sede del Cliente, inviando personale tecnico previa preventiva comunicazione al referente del Cliente.

32.3 Il servizio di assistenza tecnica avrà lo scopo di acquisire le chiamate del Cliente relative a problemi che si dovessero verificare nel corso della fornitura del Servizio, indirizzando dette chiamate verso le specifiche strutture di assistenza tecnica di ALIDA. Il servizio di assistenza tecnica sarà a disposizione del Cliente, secondo le modalità definite nel Profilo Commerciale e/o nella Proposta di Contratto.

33.4 ALIDA svolgerà gli interventi di assistenza tecnica secondo i termini, le modalità ed applicando, laddove dovuti, gli indennizzi previsti ed accertati da nostri tecnici intervenuti on site, nel caso si riscontri che il guasto è imputabile al cliente, con esclusione del maggior danno, fatta salva l'applicazione di specifiche modalità e termini di assistenza tecnica ove definiti nel Profilo Commerciale dei servizi richiesti e/o convenuti tra il Cliente e ALIDA.
33.5 ALIDA, a richiesta del Cliente potrà fornire servizi di assistenza tecnica e sistemistica, effettuata on site e/o da remoto nei termini e alle condizioni se previsti dall'Offerta Commerciale e/o dalle Opzioni scelte dal Cliente.
33.6 Qualora per cause imputabili ad ALIDA la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi di ripristino garantiti, il Cliente che ha inoltrato un reclamo nelle modalità sopra descritte avrà diritto ad un indennizzo pari a 10 € per ogni giorno lavorativo di mancato rispetto dello SLA no ad un massimo di 20 giorni consecutivi, fermo restando che ALIDA non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non attribuibili alla stessa ALIDA.
33.7 Nel caso di intervento in sede del Cliente, lo stesso verrà concordato e programmato insieme al referente indicato dal Cliente stesso. Resta inteso che il Cliente si impegna a garantire ad ALIDA l'accesso ai propri locali commerciali e/o tecnici secondo le richieste di ALIDA. Il Cliente prende atto ed accetta che, qualora venga dallo stesso negato o ritardato l'accesso, o qualora per cause non imputabili a ALIDA l'accesso non sia possibile, i Tempi di Ripristino non potranno essere garantiti e rispettati ed ALIDA non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile per mancato rispetto dello SLA previsto nell'Offerta Commerciale.

Articolo 34 - Servizio Alida Business Security "ABS"

34.1 Il Servizio di ABS permette di proteggere la rete LAN del Cliente da attacchi informatici, secondo quanto indicato nell'Offerta Commerciale, attraverso un apparato e/o un software configurato da ALIDA o da terzi incaricati dalla stessa sulla base delle indicazioni ed istruzioni fornite dal Cliente ovvero proposte da ALIDA ed accettate dal Cliente. Il Servizio di ABS viene manutenuto da ALIDA ed espleta alcune funzionalità principali, quali a titolo meramente esemplificativo, Firewall, Antivirus, DMZ e VPN, nonché ulteriori funzionalità secondo quanto meglio specificato nell'Offerta Commerciale.
34.2 Resta inteso che il Cliente sarà responsabile dell'utilizzo del Servizio di ABS che dovrà essere conforme alle leggi ed ai regolamenti vigenti.

Articolo 35 - Servizio Virtual Private Network "VPN"

35.1 Il Cliente ha la possibilità di richiedere ad ALIDA la funzionalità di VPN che permette, tramite protocollo Internet, di collegare alla sede principale le sedi secondarie.
35.2 Il Cliente prende atto che la possibilità di usufruire della funzionalità VPN è subordinata ad una preventiva verifica tecnica da parte di ALIDA effettuata da quest'ultima solo a seguito della richiesta del Servizio da parte del Cliente. Il collegamento sarà realizzato compatibilmente con le funzionalità dell'impianto, rete ed apparati, e successivamente all'esito positivo delle necessarie verifiche tecniche.
35.3 Nel caso di esito positivo della suddetta verifica, ALIDA provvederà a realizzare il collegamento, a favore del Cliente. Nel caso di esito negativo, ALIDA informerà il Cliente dell'impossibilità tecnica di realizzare il collegamento, con esclusione di qualsiasi responsabilità a carico di ALIDA.
35.4 Nel caso di richiesta di collegamento di sedi che non siano Clienti di ALIDA, ALIDA fornirà al Cliente un elenco degli apparati ritenuti idonei al collegamento. Il Cliente prende atto che ALIDA non si assume alcuna responsabilità circa le caratteristiche tecniche degli apparati e la funzionalità degli impianti (xDSL e apparati) installati presso le sedi non Clienti di ALIDA.
35.5 ALIDA non è responsabile di eventuali disfunzioni che dovessero interrompere e/o sospendere il collegamento, qualora dipendano dagli apparati installati presso le sedi secondarie e/o da disservizi che si verificano sulla rete di cui usufruisce la sede secondaria.
35.6 Tutte le spese del collegamento saranno a carico del Cliente se non previste nell'Offerta Commerciale.

Articolo 37 – Servizio WiFi

37.1 Il Servizio Wi-Fi permette al Cliente che lo sottoscrive di offrire, nell'ambito del luogo di installazione del Servizio, in parziale deroga a quanto disposto dall'articolo 10.4 che precede, l'accesso ad Internet a terzi. L'accesso potrà avvenire richiedendo il servizio HOT SPOT.
37.2 Il Cliente prende atto ed accetta che l'utilizzo di Internet da parte di terzi avviene sotto la sua esclusiva responsabilità e manleva e tiene indenne ALIDA da qualunque pretesa, azione, contestazione, danno spesa e/o onere che dovesse derivare dall'utilizzo di tale servizio.

Articolo 38 - Condizioni di noleggio degli Apparati, Dispositivi di Rete e/o Terminali

38.1 Il Cliente ha la facoltà di richiedere ad ALIDA le Apparecchiature descritte nel Contratto, che, salvo diversa indicazione nella Proposta, verranno fornite da ALIDA al Cliente a titolo di noleggio alle condizioni qui di seguito riportate. Le Apparecchiature saranno consegnate al Cliente a cura di ALIDA, e potranno essere, eventualmente, installati direttamente dal Cliente secondo il manuale d'uso.
38.2 Il Cliente è tenuto ad utilizzare le apparecchiature ricevute in noleggio, compatibilmente con le Offerte Commerciali in vigore e le istruzioni d'uso fornite, in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso eventualmente impartite verbalmente da ALIDA. Il noleggio è strettamente collegato al Contratto ed ha pari durata. La cessazione del Contratto o del Servizio a cui l'Apparecchiatura si riferisce, qualunque ne sia la causa, determina perciò l'automatica cessazione del noleggio e l'obbligo di restituzione della relativa Apparecchiatura
38.3 I corrispettivi dovuti dal Cliente per il noleggio saranno pagati ad ALIDA nei termini e con le modalità previste nel Contratto. Per tutto quanto qui non previsto, il noleggio è regolato dalle disposizioni sulla locazione di beni mobili di cui agli artt. 1571 e seguenti del codice civile. Sia gli Apparati, Dispositivi di Rete e/o Terminali sia le specifiche tecniche degli stessi, sono suscettibili di modifica. La consegna degli Apparecchiature è subordinata all'effettiva disponibilità di ALIDA. La data di consegna sarà comunicata al Cliente ed è puramente indicativa; pertanto ALIDA non sarà responsabile per eventuali ritardi nella consegna e degli eventuali conseguenti danni. Gli Apparati, i Dispositivi di Rete e/o i Terminali sono assistiti da garanzia di buon funzionamento fornita dal Produttore degli stessi, pertanto il Cliente riconosce e accetta che è esclusa qualsiasi forma di garanzia da parte di ALIDA. Le Apparecchiature fornite da ALIDA potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e non potrà rimuoverli, sostituirli, manometterli in alcun modo, nè cederli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sulle Apparecchiature potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da ALIDA. Il Cliente è responsabile in caso di smarrimento, furto o manomissione degli Apparati, Dispostivi di Rete e/o Terminali ed è in tali casi, altresì, tenuto a darne immediata comunicazione ALIDA, con qualunque mezzo all'indirizzo di cui all'art. 13. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a ALIDA entro 7 (sette) giorni a mezzo PEC o raccomandata a/r, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.
38.4 ALIDA si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso degli Apparati da essa fornite e/o di sostituirli, in qualsiasi momento ALIDA potrà, altresì, esigere in qualsiasi momento l'immediata restituzione degli Apparati forniti, oltre al risarcimento del danno, nel caso di inadempimento del Cliente anche ad una sola delle obbligazioni nascenti dal Contratto.
38.5 Alla scadenza del Contratto, ed in ogni altro caso di sua cessazione, gli Apparati dovranno essere restituiti ad ALIDA, perfettamente integri, entro15(quindici) giorni dalla disattivazione dei Servizi da parte di ALIDA, salva l'ipotesi di acquisto da parte del Cliente, se consentita dal Contratto stesso.

Data _____ Firma Cliente _____