ALLEGATO 1 - CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA PLUSCOM FWA

1. OGGETTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di PLUSCOM del servizio di accesso ad Internet denominato PLUSCOM FWA (il "Servizio"), in qualità di rivenditore ufficiale di NGI SPA, alle persone fisiche, alle aziende, agli studi professionali ed agli esercizi commerciali (nel seguito indicati come il "Cliente" e/o i "Clienti"). Le Condizioni Generali, la scheda di adesione, 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").
Per ”Contratto” si intende l’accordo per la fornitura del Servizio stipulato tra PLUSCOM e il Cliente e disciplinato dalle presenti Condizioni Generali nonché dalle condizioni particolari di ogni eventuale successiva Proposta commerciale da parte di PLUSCOM ed accettata per iscritto dal Cliente ovvero dai diversi termini e condizioni di volta in volta concordati per iscritto tra PLUSCOM ed il Cliente stesso. “Servizio” significa qualsiasi prestazione fornita da PLUSCOM a seguito dell’avvenuta attivazione di ciascun Servizio medesimo da parte del Cliente.

2. DURATA DEL CONTRATTO E 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 PLUSCOM 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 od a mezzo di Posta Elettronica Certificata comunicata dal Cliente.
2.3 Nel momento in cui intervenga il recesso da parte di PLUSCOM, 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, PLUSCOM 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, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento tramite l’invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo – PLUSCOM S.R.L. Via Cavalcanti, 1 – 20098 San Giuliano Milanese (MI) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di PLUSCOM.
2.5 PLUSCOM avrà diritto di ottenere dal Cliente quale compensazione dei costi che PLUSCOM dovrà sostenere per la disattivazione del Servizio il pagamento di un importo pari a euro 180,00 (centottanta/00) IVA esclusa nel momento in cui intervenga il recesso entro i 24 mesi dalla data di attivazione e pari a euro 60,00 (sessanta/00) IVA esclusa nel momento in cui intervenga il recesso oltre i 24 mesi dalla data di attivazione;
In tal caso, resta inteso che la disattivazione del Servizio da parte di PLUSCOM avverrà entro 30 (trenta) giorni; restano esclusi eventuali ritardi per ragioni di carattere tecnico non originariamente prevedibili.

3. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.

3.1 L'accettazione da parte del Cliente della scheda di adesione al Servizio avrà valore di Proposta contrattuale e la stessa si intenderà approvata da entrambe le Parti.

3.2 Il Contratto si intenderà concluso nel momento della sottoscrizione della scheda di adesione da parte del Cliente;

3.3 PLUSCOM attiverà il Servizio, secondo il profilo prescelto entro 60 (sessanta) giorni lavorativi a decorrere dalla ricezione della scheda di attivazione firmata e fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a PLUSCOM.

3.4 PLUSCOM attiverà il Servizio con opzione “installazione premium”, entro 5 (cinque) giorni lavorativi a decorrere dalla ricezione della scheda di adesione e fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a PLUSCOM e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito od alla forza maggiore.

3.5 PLUSCOM si riserva di non addivenire alla conclusione del Contratto e di non procedere all’attivazione del Servizio qualora il Cliente risultasse sottoposto a procedure concorsuali o iscritto al registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive. PLUSCOM si riserva analoga facoltà nei confronti del Cliente che in passato fosse risultato inadempiente nei confronti della stessa PLUSCOM fino a quando non venga compiutamente sanato l'inadempimento pregresso.

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

4.1 Il collegamento ad Internet tramite il servizio avverrà per mezzo di un dispositivo collegato con un singolo cavo ethernet direttamente con l'antenna fornita da PLUSCOM. In caso di impossibilità di attivazione del servizio, verificata direttamente dal tecnico autorizzato da PLUSCOM, saranno a carico del Cliente il costo di euro 45,00 (quarantacinque/00) IVA esclusa per l’uscita del tecnico installatore.

4.2 L’installazione dell’antenna necessaria per il funzionamento del Servizio verrà effettuata previa verifica di fattibilità dai tecnici incaricati da PLUSCOM.

Per installazione standard, si intende:

- il montaggio dell'antenna su supporto adeguato e preesistente (a titolo di esempio non esaustivo palo per antenna TV ecc,)
- la posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima 20 (venti) metri
- tempo di intervento massimo di 2 (due) ore lavorative di un tecnico o 1 (una) ora lavorativa per due o più tecnici
- l’accesso al supporto di installazione (tetto, balcone, ecc.) dovrà essere agevole senza l’ausilio di mezzi meccanici (cestelli, gru o quant’altro).

Qualora il tecnico impiegato rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto all’installazione standard 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 dell’antenna a seguito della cessazione del Contratto.
4.3 Ad avvenuta installazione, il tecnico incaricato da PLUSCOM rilascerà al Cliente copia del “rapporto tecnico di intervento”. Al fine di consentire, ai tecnici incaricati da PLUSCOM l’installazione, la riparazione e/o manutenzione e la disinstallazione dell’antenna 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 PLUSCOM ed al tecnico da essa incaricato, il luogo ove l’antenna dovrebbe 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.
Qualora l’installazione, la riparazione e/o manutenzione e la disinstallazione dell’antenna 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.
4.4 Al Cliente è riconosciuta la facoltà di variare in riduzione il Servizio acquistato secondo quanto previsto all’art. 3, comma 3 e comma 4, decorsi 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione del Servizio, mediante il pagamento di un importo una tantum pari a euro 50,00 (cinquanta/00) IVA esclusa.
4.5 Al momento dell’attivazione del Servizio, PLUSCOM indicherà al Cliente le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio stesso.
4.6 La mancata attivazione del collegamento di backup, ove previsto, non preclude in alcun modo l’erogazione del servizio e non annulla il Contratto.

5. RECAPITO DI POSTA ELETTRONICA.
Il Cliente si impegna a fornire a PLUSCOM al momento della sottoscrizione del contratto un indirizzo di posta elettronica valido. Il Cliente si impegna a comunicare ogni variazione dell’indirizzo a PLUSCOM.

6. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.
6.1 Ai sensi dell'articolo 13 del d. lgs. 196/2003 (la "Legge"), PLUSCOM informa il Cliente, che ne prende atto, del fatto che i dati personali forniti dal Cliente potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da PLUSCOM S.R.L., Via Cavalcanti 1 20098 San Giuliano Milanese (MI). Il titolare del trattamento è PLUSCOM nella persona del legale rappresentante. Tale trattamento è necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal rapporto contrattuale e, quindi, non necessita del consenso del Cliente.
Ai sensi dell´art. 7, d. lgs. 196/2003, il Cliente potrà esercitare i relativi diritti fra cui consultare, modificare, cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro

trattamento, rivolgendosi al Titolare: PLUSCOM S.R.L. Via Cavalcanti 1 20098 San Giuliano Milanese (MI).
6.2 PLUSCOM si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente ed a mantenerli riservati. Il Cliente fornisce a PLUSCOM espresso consenso alla trasmissione da parte di questa dei propri dati a soggetti da lei delegati per l'espletamento di servizi tecnici e amministrativi connessi con l'oggetto del presente contratto e che abbiano firmato un impegno di riservatezza.
6.3 Il Cliente può consentire a PLUSCOM di trattare direttamente o comunicare a terzi i propri dati personali per le seguenti ulteriori finalità: elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; inviare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti o servizi; inviare informazioni commerciali; effettuare comunicazioni commerciali interattive.
6.4 Al fine di garantire la riservatezza del registro dei collegamenti, PLUSCOM adotterà le necessarie misure tecniche ed organizzative.
6.5 PLUSCOM e il Cliente si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute nell'esecuzione del Contratto, come pure i dati e le comunicazioni trasmessi per mezzo del Servizio, e a non divulgarli ad alcuno senza il consenso dell'altra parte, salvo che siano già in possesso di chi li riceve prima di tale divulgazione oppure siano di pubblico dominio non in conseguenza della violazione del presente obbligo di riservatezza ovvero siano stati ottenuti da terzi non soggetti a vincoli di riservatezza. E' fatta salva la possibilità per PLUSCOM e per il Cliente di trasmettere tali informazioni, dati e comunicazioni ai propri dipendenti o incaricati che necessitino di conoscerle ai fini del trattamento degli stessi consentito dal Contratto.

7. SEGNALAZIONI E RIPARAZIONE GUASTI. SERVIZIO CLIENTI. VARIAZIONE CONFIGURAZIONE DEL SERVIZIO.
7.1 Il Cliente dovrà comunicare via telefono, mail, web o fax qualunque eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio.
7.2 PLUSCOM fornirà, inoltre, il servizio di assistenza per ogni informazione e chiarimento che il Cliente richieda.

8. NOLEGGIO DELLE APPARECCHIATURE – GARANZIA
8.1. Qualora, concordemente con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di PLUSCOM di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, questo avverrà secondo le condizioni economiche indicate nel materiale informativo ed i dispositivi saranno noleggiati come specificato nel materiale informativo. In caso di mutamento della opzione prescelta in una offerta che non preveda il noleggio di dispositivi il Cliente si obbliga a corrispondere le rimanenti rate del noleggio dovute fino alla scadenza del contratto.
8.2. I dispositivi concessi in noleggio o acquistati dal Cliente sono coperti da garanzia contro i 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 cagionati dai dispositivi o da una errata utilizzazione degli stessi ed è esclusa nei seguenti casi:
• interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da PLUSCOM;
• rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili;

• danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione;
• uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà dare comunicazione al servizio Assistenza PLUSCOM entro tre giorni dalla scoperta del difetto. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente da PLUSCOM, il quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il dispositivo difettoso.
8.3. Il canone di noleggio deve essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale e comprende il servizio di manutenzione, a meno che non sia diversamente indicato. Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali modifiche di configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente. In caso di sostituzione del dispositivo per malfunzionamento o guasto le spese di spedizione per il rientro dell'apparato sono a carico del cliente mentre quelle di invio del nuovo apparato sono a carico di Pluscom.
8.4. Le apparecchiature e i dispositivi concessi al Cliente in noleggio sono e restano di proprietà di PLUSCOM. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.
Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare le apparecchiature ricevute e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento che ecceda l'uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi per alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute ed a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo l'apparecchio per eseguirvi interventi di qualsiasi natura.
In caso di violazione di tali obblighi il cliente sarà tenuto a risarcire tutti i danni subiti da PLUSCOM.
8.5. Nelle ipotesi in cui i dispositivi siano da PLUSCOM concessi in noleggio, la durata del noleggio, in ragione della intrinseca connessione, corrisponde alla durata del contratto per l'erogazione del Servizio. La cessazione del contratto per qualunque causa determina di diritto la risoluzione del contratto di noleggio. In caso di cessazione del Contratto, di recesso o mutamento dell'opzione prescelta, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a PLUSCOM entro 30 giorni le apparecchiature ricevute in noleggio. Nel caso in cui la restituzione non sia eseguita nel termine di trenta giorni, il Cliente corrisponderà una penale di Euro 10,00 per ogni ulteriore giorno di ritardo.

9. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI.
9.1 Per il Servizio fornito il Cliente corrisponderà a PLUSCOM il canone corrispettivo al tipo di abbonamento scelto, come indicato nell'offerta allegata al contratto.
9.2 Il pagamento della fornitura del servizio può essere effettuato mediante RID con fatturazione mensile anticipata che prevede un rimborso effetti pari a 1,70 € per ogni prelievo.
9.3 PLUSCOM si riserva la facoltà di sospendere immediatamente l'erogazione del Servizio in caso di insolvenza da parte del Cliente.
9.4 Decorso inutilmente il termine di pagamento, PLUSCOM contesterà al Cliente il ritardo e contestualmente lo inviterà a corrispondere le somme dovute maggiorate gli interessi di mora maturate, con avvertimento che, in caso di mancato pagamento entro i successivi tre

giorni lavorativi, il Servizio verrà sospeso. Decorso inutilmente tale termine, PLUSCOM potrà procedere alla sospensione del Servizio.
9.5 Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro tre giorni dall'avvenuta sospensione, PLUSCOM potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., salvi ulteriori rimedi di legge.
9.6 In caso di pagamento parziale PLUSCOM può limitare o sospendere il Servizio secondo quanto stabilito nel presente articolo e nell'articolo 10 del Contratto.

10. MODIFICHE DURANTE L'EROGAZIONE.
10.1 PLUSCOM potrà modificare - per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali - le specifiche tecniche ed i corrispettivi del Servizio nonché le presenti Condizioni Generali, specificando al Cliente le motivazioni alla base delle modifiche apportate mediante comunicazione inviata all'indirizzo di posta elettronica del Cliente.
10.2 Qualora le suddette modifiche comportassero un aumento del corrispettivo per il Servizio a carico del Cliente, esse acquisteranno efficacia decorsi trenta giorni dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Cliente. Il Cliente potrà, entro lo stesso termine, recedere dal Contratto mediante lettera raccomandata A.R. da inviarsi a PLUSCOM S.R.L. Via Cavalcanti 1 20098 San Giuliano Milanese (MI) o, in alternativa, mediante comunicazione via e-mail da inviare all'indirizzo pluscom@pluscom.it con effetto dalla data di ricezione da parte di PLUSCOM della predetta comunicazione; eventuali corrispettivi in essere saranno regolati ai sensi degli articoli 2.5, 2.6. In mancanza di recesso comunicato con le modalità e nei termini sopra previsti, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.

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

12. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE.
12.1 Il Cliente dovrà provvedere affinché il proprio computer abbia una corretta configurazione, provvedendo a configurare correttamente il software di collegamento. Il Cliente potrà a tal fine utilizzare tutti i contatti dell'help-desk di PLUSCOM.
12.2 Il Cliente garantisce la legittima disponibilità e la veridicità dei dati dallo stesso forniti a PLUSCOM per l'esecuzione del presente Contratto e terrà PLUSCOM indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.
12.3 E' fatto obbligo al Cliente di comunicare a PLUSCOM, all'atto dell'adesione al Servizio, i propri dati anagrafici, nonché di indicare le generalità del soggetto utilizzatore del Servizio e il luogo dove gli apparati necessari per il funzionamento dello stesso dovranno essere collocati.
12.4 E' vietato in particolare trasferire gli apparati hardware necessari per il funzionamento del Servizio (quali antenna e relativi accessori) presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione.

12.6 E' espressamente vietato al Cliente di utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto e/o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano ovvero di Stato estero nonché per danneggiare o violare il segreto della corrispondenza personale e il diritto alla riservatezza.
12.7 PLUSCOM si riserva il diritto di risolvere il presente Contratto e, conseguentemente, di disattivare il Servizio qualora venisse a conoscenza ovvero determinasse, a suo insindacabile giudizio, che il Cliente sia inadempiente anche a uno solo degli obblighi innanzi indicati - e che, qui, espressamente si richiamano - nonché abbia o stia violando la normativa vigente, fatta comunque salva ogni azione di rivalsa e/o risarcitoria anche nei confronti dei terzi.
12.8 Il Cliente prende atto e accetta di manlevare, sia sostanzialmente che processualmente, e di mantenere integralmente indenne PLUSCOM da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anormale del Servizio, anche se causato da terzi attraverso la sua password o nome utente, nonché da ogni e qualsiasi pregiudizio, pretesa, azione e/o richiesta, anche di risarcimento danni, avanzata nei confronti di PLUSCOM che trovi causa o motivo in azioni o omissioni riconducibili al Cliente o siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dalle presenti condizioni generali di contratto.

13. GARANZIE DEL CLIENTE.
13.1 Il Cliente garantisce di essere proprietario degli impianti necessari per usufruire del servizio o, comunque, di essere stato autorizzato all'utilizzo dei predetti impianti. 13.2 Il Cliente garantisce che nessun utilizzo del servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi da lui non espressamente autorizzati. Il Cliente assumerà, perciò, ogni responsabilità circa qualsiasi uso improprio del Servizio.
13.3 Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità che i dati personali forniti al momento dell'attivazione del servizio sono veritieri ed esatti.

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

15. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.
In caso di inadempimento da parte del Cliente alle disposizioni di cui agli articoli 12 (obbligazioni del Cliente) ovvero dall'articolo 3.3 (impossibilità di attivare i servizi per cause non imputabili a PLUSCOM), PLUSCOM potrà risolvere il contratto ex articolo 1456 c.c. mediante comunicazione scritta al Cliente dell'intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

16. GARANZIE E RESPONSABILITA' DI PLUSCOM.
16.1 PLUSCOM garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente il Servizio in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni.

16.2 Per una migliore ed ottimale funzionalità del Servizio, PLUSCOM assicura un servizio di assistenza tecnica al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti (degrado) o guasti (disservizi) sulla propria connessione.
Per servizio Assistenza Premium si intende la risoluzione entro il termine di seguito indicato dei guasti bloccanti (disservizi) comunicati dal Cliente aventi causa PLUSCOM.
Per guasti bloccanti (disservizi) riscontrati sull'apparato cliente si intende:
• Guasto radio/antenna
• Guasto IDU
• Guasto cavo/connettori
In questo tipo di guasti il tempo di ripristino è il giorno successivo alla apertura della segnalazione (purchè effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 09:00 – 18:00 Lun-Ven (esclusi festivi).
Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a PLUSCOM risolti oltre i tempi definiti dall' assistenza Premium di Assurance, il Cliente potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:
• (40% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero
dell'accesso)) x 1,25
Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento al canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30.
Le penali complessivamente corrisposte per il servizio Premium non potranno in alcun caso superare il valore dell'80% dei canoni annui totali corrisposti dall'Operatore per il servizio Business.
Dal tempo di SLA vanno escluse le sospensioni per i casi:
• cause di forza maggiore;
• permessi da enti pubblici o privati;
• sede cliente finale situata in una "area speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) e/o situato in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc).
• causa del cliente finale.
16.3 Ai sensi, per gli effetti e nei limiti di cui alle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali, PLUSCOM garantisce la riservatezza delle comunicazioni effettuate attraverso il servizio di posta elettronica offerto al Cliente. Le predette comunicazioni non saranno verificate, controllate o sottoposte a censura da parte di PLUSCOM né da parte di altri soggetti, eccezion fatta per l'Autorità Giudiziaria nelle forme e n ei modi di legge.
16.4 Il Cliente potrà comunicare a PLUSCOM presso l'indirizzo di posta pluscom@pluscom.it eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.
16.5 Ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che "i servizi vengono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze, e che pertanto non può essere offerta garanzia sulla qualità del servizio". Pertanto PLUSCOM non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da interferenze elettromagnetiche non dipendenti da PLUSCOM stessa o derivanti da perdita della visibilità dell'antenna BTS di riferimento dalla sede del Cliente dovute a costruzione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private. Qualora le cause di indisponibilità permanente del servizio non siano da imputare al Cliente, il contratto

si intenderà risolto e null'altro sarà dovuto a PLUSCOM salve restituzione di eventuali apparati e dei canoni pregressi.
Inoltre, PLUSCOM non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei servizi causati da:
• difettoso od errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente;
• difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente;
• effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da PLUSCOM di interventi e/o
manomissioni sul Servizio;
• forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o fatti di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da PLUSCOM e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi;
• mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza ed infortunistica.
16.6 PLUSCOM non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati od i terzi per i danni, le perdite, gli esborsi ed i costi da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio dovute a forza maggiore o per altro titolo o motivo. In nessun caso PLUSCOM sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali o altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

17. INTERVENTI A VUOTO
17.1 La fattispecie di intervento a vuoto si verifica nel caso in cui, a seguito di un reclamo del Cliente riguardante la rete di PLUSCOM, venga accertato che la rete di PLUSCOM è funzionante ovvero che il malfunzionamento è indotto da cause non imputabili a PLUSCOM. A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo citiamo quali potenziali cause non sono imputabili a PLUSCOM:
- presenza presso il cliente di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, errata configurazione sulla rete dell'operatore, personal computer e/o router del cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici.
- mancanza di alimentazione elettrica all'antenna, cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici (spostamento/ripuntamento) sull'antenna operati direttamente dal cliente, reset dell'antenna tramite pressione dell'apposito pulsante sulla stessa.
In particolare PLUSCOM, a fronte della segnalazione di malfunzionamento, svolge le seguenti attività:
1) gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente verso PLUSCOM;
2) verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudo) della segnalazione. In baseall'esito della verifica tecnica si possono riscontrare i seguenti casi:
• presenza di malfunzionamento sulla rete - il reclamo viene gestito in modo standard e nel rispetto degli SLA di servizio;
• assenza di malfunzionamento - il reclamo viene trattato come un intervento a vuoto;

In caso di intervento a vuoto PLUSCOM interviene, laddove possibile, a ripristinare il servizio, addebitando al cliente, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a 60 Euro IVA esclusa.
Nel caso in cui l'intervento a vuoto sia stato richiesto, invece, in modalità SLA Premium Opzione Fast sarà addebitato al Cliente, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a 200 Euro IVA esclusa.
Il Cliente è tenuto a saldare l'importo per l'intervento a vuoto (60 Euro IVA esclusa o 200 Euro IVA esclusa, come descritto sopra) direttamente al tecnico certificato e autorizzato inviato da PLUSCOM presso la sede del Cliente, controfirmando il relativo rapporto tecnico di intervento cartaceo. Nel caso in cui tale cifra non venisse versata al tecnico di riferimento contestualmente all'intervento, dovrà in ogni caso essere versata direttamente a PLUSCOM.

18. DISPOSIZIONI VARIE. COMUNICAZIONI.
18.1 I riferimenti al Cliente o a PLUSCOM includono i rispettivi successori e legittimi aventi causa.
18.2 Ogni modifica o integrazione del Contratto dovrà risultare da un documento sottoscritto da o per conto della parte nei cui confronti la modifica venga invocata.
18.3 PLUSCOM effettuerà tutte le attività di propria competenza ai sensi del Contratto direttamente tramite proprio personale ovvero tramite terzi da essa incaricati.
18.4 PLUSCOM effettuerà le comunicazioni al Cliente per iscritto al suo indirizzo principale di posta elettronica ovvero unitamente alle fatture o mediante separate dichiarazioni, da inviarsi per posta o via telefax, che si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax indicato dal Cliente.
18.5 Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a PLUSCOM mediante lettera da indirizzare a PLUSCOM S.R.L. Via Cavalcanti 1 20098 San Giuliano Mil. (MI) o tramite email all'indirizzo pluscom@pluscom.it.
18.6 Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio a PLUSCOM, nelle forme di cui al comma precedente, ogni cambiamento dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

19. DIVIETO DI CESSIONE.
19.1 Il presente Contratto ed i Servizi allo stesso relativi e conseguenti, hanno natura strettamente personale e, conseguentemente, è fatto divieto all'Utente non ha il diritto di cedere, in tutto ovvero in parte, ovvero di conferire lo stesso a terzi, a titolo gratuito o oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto di PLUSCOM.

20. RECLAMI.
20.1 Il Cliente potrà inviare i reclami relativi alla erogazione del Servizio all'indirizzo pluscom@pluscom.it.

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

21.2 Qualora il Cliente fosse un consumatore, come definito dalla vigente normativa, il Foro del luogo di residenza o del domicilio elettivo dello stesso sarà competente per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto.
21.3 Qualora il Cliente fosse un soggetto diverso dal consumatore, come definito dall'articolo dalla vigente normativa, per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Lodi.