



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER I SERVIZI EOLO

1. OGGETTO

Le presenti condizioni generali di contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di IVYNET Srl ("IVYNET") del servizio di accesso ad Internet, dietro pagamento di un canone, denominato EOLO (il "Servizio"), compiutamente descritto nella pagina dedicata sul sito <http://www.ivynet.it>, che IVYNET offre e fornisce alle persone fisiche, alle aziende, agli studi professionali, agli esercizi commerciali indicati come il "Cliente" o i "Clienti". Le Condizioni Generali, la scheda di adesione, l'offerta e gli altri allegati all'offerta costituiscono il presente contratto per la fornitura del Servizio ("Contratto"). "Contratto" significa l'accordo per la fornitura di Prodotti e/o Servizi stipulato tra IVYNET e il Cliente, e disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, dalle condizioni particolari di qualsiasi Proposta di IVYNET accettata per iscritto dal Cliente ovvero dai diversi termini e condizioni di volta in volta concordati per iscritto tra IVYNET ed il cliente. "Servizio" significa qualsiasi servizio fornito da IVYNET al Cliente a seguito dell'avvenuta attivazione di ciascun Servizio.

La descrizione e gli standard qualitativi dei servizi IVYNET sono contenuti nel documento "Carta dei Servizi", che è reso disponibile al Cliente presso la sede legale della Società e pubblicato nella pagina dedicata sul sito istituzionale all'indirizzo web <http://www.ivynet.it/>.

2. DURATA DEL CONTRATTO. RECESSO.

2.1 Il Contratto del servizio EOLO avrà durata minima di 12 (dodici) mesi o di 24 (ventiquattro) mesi a seconda della scelta iniziale del Cliente a decorrere dalla data della sua attivazione. Il Contratto del servizio EOLO sarà rinnovato tacitamente per altri 12 (dodici) mesi o 24 (ventiquattro) a seconda della scelta iniziale del Cliente salvo disdetta da comunicarsi a mezzo lettera A/R da inviare con un preavviso di almeno due mesi prima della scadenza.

2.2 Qualora il Cliente che ha pagato il servizio con pagamento bimestrale, per qualsiasi motivo, intenda recedere dal presente Contratto in un momento antecedente la scadenza del periodo contrattuale in corso, dovrà versare a IVYNET, a titolo di corrispettivo per il recesso, una somma pari all'ammontare dei corrispettivi mensili fissi residui. Il recesso deve esercitarsi a mezzo di lettera raccomandata A/R ed il corrispettivo di cui sopra dovrà essere corrisposto a IVYNET nei modi e nei termini dalla stessa indicati.

2.3 IVYNET potrà in qualsiasi momento recedere dal presente Contratto mediante disdetta scritta da inviarsi, con preavviso di almeno trenta giorni, a mezzo lettera raccomandata A.R. al Cliente all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso.

2.4 In caso di cessazione, per qualsiasi motivo, del presente Contratto da parte di IVYNET il Cliente dovrà comunque pagare l'eventuale corrispettivo dovuto e non ancora pagato per il periodo di fruizione del servizio. Nel caso in cui il cliente abbia già pagato tutto il corrispettivo, IVYNET provvederà al rimborso del servizio non usufruito tramite assegno o bonifico bancario entro 30 giorni dalla data di cessazione.

2.5 In base all'articolo 1, comma 3, della legge n. 40 del 2 aprile 2007, il cliente, che sia qualificabile come consumatore ai sensi dell'art 3 del decreto legislativo n. 206/2005 "consumatore o utente: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta", ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi tempo con comunicazione scritta inviata ad IVYNET tramite racc.ta A/R al seguente indirizzo e destinatario: IVYNET Srl – P.zza della Vittoria 15/2, 36065 Mussolente (VI). Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla ricezione, da parte di IVYNET, della citata comunicazione.



2.6 In qualsiasi momento il Cliente receda dal Contratto, IVYNET avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo fisso pari a euro 60 (IVA ESCLUSA) per il ristoro dei costi sostenuti. In tal caso, resta inteso che la disattivazione dei Servizi da parte di IVYNET avverrà entro 30 (trenta) giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici.

2.7 Qualora il Cliente receda da un contratto di durata biennale IVYNET avrà diritto di ottenere dallo stesso oltre il pagamento di un importo fisso pari a euro 60 (IVA ESCLUSA) per il ristoro dei costi sostenuti anche il pagamento di un importo di euro 100 (IVA ESCLUSA) per il costo di attivazione.

3. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.

3.1 L'accettazione online da parte del Cliente della scheda di adesione al Servizio varrà come proposta contrattuale, accettata da entrambe le parti. Il contratto è disponibile online e in versione pdf nella pagina dedicata presso il sito <http://www.ivy.net.it/>.

3.2 Il Contratto si intenderà concluso nel momento in cui il Cliente conferma la propria richiesta di acquisto. Il Cliente potrà confermare la propria richiesta di acquisto solo dopo aver preso visione del presente contratto.

3.3 IVYNET attiverà il Servizio entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta del Cliente salvo impedimenti tecnici non imputabili a IVYNET, e comunque soltanto dopo la ricezione del pagamento e di eventuali documenti richiesti.

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

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

4.1 Il collegamento ad Internet tramite il servizio EOLO avverrà per mezzo di un modem o router collegato con un singolo cavo ethernet direttamente con l'antenna fornita da IVYNET. Il Cliente durante la fase di richiesta di attivazione del servizio EOLO dichiara di "di aver verificato che dal punto in cui vuole far installare l'antenna per usufruire del servizio EOLO ha una visibilità ottica (totale assenza di ostacoli) di almeno una BTS di EOLO". Se tale condizione non dovesse essere rispettata comportando l'impossibilità di attivazione del servizio EOLO, saranno a carico del Cliente gli eventuali costi sostenuti da IVYNET per l'uscita a vuoto dell'installatore dell'antenna.

4.2 L'installazione dell'antenna necessaria per il funzionamento del Servizio verrà effettuata previa verifica di fattibilità da tecnici incaricati di IVYNET. Il costo dell'installazione standard così come indicata nella scheda di adesione riportata sul sito www.ivy.net.it è a carico del Cliente. Si intende per installazione standard:

- Installazione dell'antenna su di un supporto adeguato e preesistente (es. palo antenna)
- Posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima di 20m.
- Tempo di intervento massimo di 2h lavorative.

Qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi o diversi rispetto all'installazione standard o il Cliente ne faccia espressa richiesta, questi dovranno essere preventivamente comunicati al Cliente con i relativi costi, e potranno essere effettuati solo



previa espressa autorizzazione da parte del Cliente. Qualora autorizzati i costi aggiuntivi saranno ad esclusivo carico del Cliente che si impegna a corrisponderli al tecnico incaricato all'atto della richiesta.

4.3 Ad avvenuta installazione l'incaricato di IVYNET rilascerà al Cliente copia del "rapporto tecnico di intervento". Al fine di consentire, in piena sicurezza, ai tecnici incaricati da IVYNET l'installazione, la riparazione e/o manutenzione e la disinstallazione a chiusura del contratto dell'antenna concessa in comodato necessaria per il corretto funzionamento del servizio, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione nonché a garantire il facile accesso al luogo ove l'installazione deve avvenire, anche laddove si necessiti il passaggio in spazi condominiali comuni e/o di proprietà di terzi. Il Cliente si impegna in particolare a segnalare preventivamente a IVYNET o al suo installatore il luogo ove l'antenna dovrebbe essere posizionata (balcone, tetto, piano del locale, etc) salva diversa valutazione da parte del tecnico in fase di sopralluogo. Qualora l'installazione dell'antenna o la sua manutenzione/riparazione in caso di guasto e/o malfunzionamento, o la sua disinstallazione, richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte dell'installatore i maggiori costi necessari saranno ad esclusivo carico del Cliente.

4.4 Le condizioni di offerta del servizio sono riportate sul sito <http://www.ivynet.it> alla pagina riservata al servizio in oggetto.

4.5 IVYNET indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione del Servizio, le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio.

5. RECAPITO DI POSTA ELETTRONICA.

Il Cliente si impegna a fornire a IVYNET al momento della sottoscrizione del contratto un indirizzo di posta elettronica valido. Il Cliente si impegna a dare comunicazione tempestiva della variazione di tale indirizzo di posta elettronica.

6. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.

6.1 Ai sensi dell'articolo 13 del d. lgs. 196/2003 (la "Legge"), IVYNET 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 IVYNET Srl, P.zza della Vittoria 15/2, 36065 Mussolente (VI). Il titolare del trattamento è IVYNET Srl nella persona del legale rappresentante Zanella Francesco. 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: IVYNET Srl, P.zza della Vittoria 15/2, 36065 Mussolente (VI).

6.2 IVYNET si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente ed a mantenerli riservati. Il Cliente fornisce a IVYNET 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 Nel caso in cui il Cliente abbia scelto di pagare i corrispettivi dovuti a IVYNET per l'erogazione del Servizio mediante addebito degli stessi su carta di credito, il Cliente presta il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito a IVYNET di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa, anche se effettuata in anticipo rispetto alla comunicazione a lui diretta.

6.4 Il Cliente può consentire a IVYNET 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.

6.5 Al fine di garantire la riservatezza del registro dei collegamenti, IVYNET adotterà le necessarie misure tecniche ed organizzative.

6.6 IVYNET 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 IVYNET 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 al Servizio Clienti via telefono, fax, email o via web utilizzando il servizio Trouble Ticketing all'indirizzo assistenza.ivy.net qualunque eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio.

7.2 IVYNET 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 IVYNET 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 IVYNET;
- rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili;
- danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione;
- difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici;
- uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà dare comunicazione al Servizio Clienti IVYNET entro tre giorni dalla scoperta del difetto. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente da IVYNET, il quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il dispositivo difettoso.

8.3 II 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.

8.4 Le apparecchiature e i dispositivi concessi al Cliente in noleggio sono e restano di proprietà di IVYNET. 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 deterioramento 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 IVYNET.

8.5 Nelle ipotesi in cui i dispositivi siano da IVYNET 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 IVYNET 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 IVYNET il canone corrispettivo al tipo di abbonamento scelto, come indicato nel listino pubblicato nel sito <http://www.ivynet.it>.

9.2 Il pagamento della fornitura del servizio può essere effettuato in una unica soluzione o attraverso un pagamento rateizzato (con carta di credito, bonifico o RID). In quest'ultimo caso la fatturazione sarà bimestrale.

9.3 IVYNET 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, IVYNET 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, IVYNET potrà procedere alla sospensione del Servizio.

9.5 Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro tre giorni dall'avvenuta sospensione, IVYNET potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., salvi ulteriori rimedi di legge.

9.6 In caso di pagamento parziale IVYNET 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 IVYNET 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 IVYNET Srl Servizio Clienti o, in alternativa, mediante comunicazione via email da inviare all'indirizzo servizioclienti@ivynet.it con effetto dalla data di ricezione da parte di IVYNET della predetta comunicazione; eventuali corrispettivi in essere saranno regolati ai sensi dell'articolo 2.4. 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 IVYNET o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore IVYNET potrà sospendere in ogni momento, anche senza preavviso, il Servizio in tutto o in parte. IVYNET 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 il numero telefonico dell'helpdesk di IVYNET o consultare le guide pubblicate nella sezione dedicata all'indirizzo <http://www.ivynet.it/>

12.2 Il Cliente nell'uso dei singoli servizi si atterrà ai regolamenti degli stessi pubblicati sul Web e, in caso di mancanza di regolamenti specifici, rispetterà le indicazioni di comportamento indicate nella Netiquette <http://www.nic.it/NA/netiquette.txt>.

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

12.4 Il Cliente garantisce la legittima disponibilità e la veridicità dei dati dallo stesso forniti a IVYNET per l'esecuzione del presente Contratto e terrà IVYNET indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

12.5 E' fatto obbligo al Cliente di comunicare ad IVYNET, 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.

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 IVYNET decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

15. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.

In caso di inadempimento da parte del Cliente alle disposizioni di cui all'articolo 12.2, IVYNET 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 IVYNET.

16.1 IVYNET 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, IVYNET assicura un servizio di assistenza tecnica al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti (degrado) o guasti (disservizi) sulla propria connessione EOLO.

In particolare solo i Clienti BUSINESS hanno diritto al servizio Service Level Agreement (SLA) Premium compreso nel prezzo.

Per servizio SLA Premium si intende la risoluzione entro il termine di seguito indicato dei guasti bloccanti (disservizi) comunicati dal Cliente aventi causa IVYNET.

Per guasti bloccanti (disservizi) riscontrati sull'apparato cliente si intende:

- Guasto radio/antenna
- Guasto IDU (alimentatore dell'antenna)
- 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 08:00 – 19:00 Lun Ven (esclusi festivi)

Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a IVYNET risolti oltre i tempi definiti dallo SLA 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:

1. cause di forza maggiore;
2. permessi da enti pubblici o privati;
3. 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).
4. 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, IVYNET 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 IVYNET né da parte di altri soggetti, eccezion fatta per l'Autorità Giudiziaria nelle forme e nei modi di legge.

16.4 Il Cliente potrà comunicare a IVYNET presso l'indirizzo di posta servizioclienti@ivynet.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 IVYNET non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da interferenze elettromagnetiche non dipendenti da IVYNET stessa o derivanti da perdita della visibilità dell'antenna BTS di IVYNET 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 IVYNET salve restituzione di eventuali apparati e dei canoni pregressi. Inoltre, IVYNET 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 IVYNET 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 IVYNET 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 IVYNET 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 IVYNET 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 IVYNET, venga accertato che la rete di IVYNET è funzionante ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a IVYNET (es. presenza presso il cliente di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, errata configurazione sulla rete dell'Operatore, ecc.).

In particolare IVYNET a fronte della segnalazione di malfunzionamento svolge le seguenti attività:

1. gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente verso IVYNET;
2. verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudo) della segnalazione. In base all'esito della verifica tecnica si possono riscontrare i seguenti casi:
 - presenza di malfunzionamento su rete IVYNET; il reclamo viene gestito in modo standard e nel rispetto degli SLA di assurance del servizio bitstream;
 - assenza di malfunzionamento: il reclamo viene trattato come un intervento a vuoto;
3. assenza di malfunzionamento su rete IVYNET, ma presenza di malfunzionamento indotto ad esempio da eventuali prodotti tecnicamente non compatibili presenti presso il cliente finale o da una errata configurazione o da un malfunzionamento generico della rete dell'operatore, ecc.. IVYNET interviene, laddove possibile, a ripristinare il servizio, addebitando comunque all'operatore l'intervento come un intervento a vuoto.

Nel caso di intervento a vuoto da parte del personale di IVYNET sarà addebitato 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 nei tempi di SLA sarà addebitato al Cliente, sempre a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a 200 Euro IVA esclusa.

18. AUTORIZZAZIONI E NORMATIVA DI SETTORE.

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

19. DISPOSIZIONI VARIE. COMUNICAZIONI.

19.1 I riferimenti al Cliente o a IVYNET includono i rispettivi successori e legittimi aventi causa.

19.2 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.

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

19.4 IVYNET 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.



19.5 Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a IVYNET mediante lettera da indirizzare a IVYNET Srl, P.zza della Vittoria 15/2 36065 Mussolente (VI) o tramite email all'indirizzo servizioclienti@ivynet.it.

19.6 Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio a IVYNET, nelle forme di cui al comma precedente, ogni cambiamento dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

20. DIVIETO DI CESSIONE.

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 IVYNET.

21. RECLAMI.

21.1 Il Cliente potrà inviare i reclami relativi alla erogazione del Servizio all'indirizzo servizioclienti@ivynet.it.

22. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE. FORO COMPETENTE.

22.1 Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997 n. 249, per le controversie eventualmente insorte tra IVYNET 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.

22.2 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.

22.3 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 Bassano del Grappa.

23. CONTRATTO STIPULATO FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI.

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

24. ADESIONE.

Il Cliente dichiara di avere letto le Condizioni Generali, la scheda di adesione, l'offerta e gli altri allegati e di accettarne interamente il contenuto.