

Carta dei Servizi Eden Network.

1.1. L'oggetto della carta dei servizi : Questo documento è la somma delle informazioni relative alla tipologia di contratto in oggetto; redatto sulla base di quanto previsto dalla delibera 179/03/CSP approvato dall'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni, dalla delibera 278/04 CSP, della delibera 254/04 CSP e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, fermo restando che il rapporto con il Cliente è disciplinato dal contratto sottoscritto. La carta dei servizi deve essere letta congiuntamente alle condizioni generali di abbonamento specifiche per il singolo servizio fruito dal cliente. Le condizioni generali di abbonamento disciplinano infatti i rapporti contrattuali con la clientela per il servizio in questione.

Articolo 2 : soggetti interessati dalla carta dei servizi : "organismo di telecomunicazione" : ente pubblico o privato al quale sono riconosciuti diritti per l'installazione e fornitura di reti pubbliche di telecomunicazioni. "utenti" : le persone fisiche e giuridiche, ivi compresi i consumatori, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di telecomunicazione accessibili al pubblico. "reclamo" : l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una gestione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata.

Articolo 3 : disponibilità della carta dei servizi : La Carta dei Servizi adottata dalla SILBO srl viene resa disponibile sul sito www.eden-network.com, ed in ogni caso risulta allegata alla proposta contrattuale ed al contratto definitivo. Gli estremi di riferimento possono essere deiegni rintracciati sul documento di fattura. Ogni variazione della Carta dei Servizi verrà comunicata attraverso variazione sulla carta intestata, agli utenti e alla Autorità, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.

Articolo 4 .Principi fondamentali: UGUAGLIANZA DEL TRATTAMENTO : SILBO garantisce l'uguaglianza del trattamento prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti medesimi. PARITA' DI ACCESSO PER DISABILI ED ANZIANI : fatti salvi gli obblighi di servizio universale, SILBO indica agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso e di eguaglianza d'uso dei servizi di e priorità nell'attivazione dei servizi e nell'attuazione delle modifiche contrattuali e tecniche richieste nonché servizi di assistenza clienti adeguati alle esigenze di questo tipo di utenti. SILBO agevola le attività propositive delle associazioni di categoria interessate. OBIETTIVITA', GIUSTIZIA ED IMPARZIALITA': I comportamenti degli organismi di telecomunicazioni nei confronti degli utenti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e delle norme regolatrici di settore si interpretano in funzione di tale obbligo. CONTINUITA': I servizi sono offerti da SILBO in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. SILBO è tenuto ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso di intervento presso la sede dell'abbonato sono concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento. ACCESSIBILITA' DEI SERVIZI : in ottemperanza al principio del diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate. PRIVACY : al fine di consentire l'erogazione del Servizio, il Cliente dovrà fornire a SILBO i propri identificativi, un numero telefonico di riferimento per eventuali segnalazioni e contatti da parte di SILBO, nonché l'indirizzo e-mail. Qualunque variazione dovrà essere tempestivamente comunicata a SILBO: I dati trattati da SILBO saranno gestiti in conformità alla normativa vigente in materia di riservatezza dei dati personali e di tutela della vita privata nel settore delle telecomunicazioni Tutte le comunicazioni di SILBO giunte all'ultimo indirizzo o recapito telefonico o recapito di posta elettronica del Cliente, indicato nella richiesta o reso noto a SILBO successivamente, si reputeranno conosciute dal Cliente. Qualora il Cliente abbia indicato per la spedizione della fattura diverso da quello di residenza, tutte le comunicazioni si intenderanno validamente effettuate anche se compiute presso il primo indirizzo. SILBO srl garantisce che ciascun utente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'organismo medesimo, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati di cui al decreto legislativo 196/2003. COLLABORAZIONE : per migliorare la fornitura del servizio, ciascun utente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti cui gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a fornire tempestivo riscontro. MIGLIORAMENTO CONTINUO: SILBO persegue il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.

4.01. Cos'è EDEN : EDEN-Network è la soluzione di Silbo per distribuire larga banda in tecnologie wireless (WiFi, Hiperlan) a utenti non ancora coperti dai servizi tradizionali Adsl, o a coloro che pur disponendo di Adsl, vogliono svincolarsi dai tradizionali gestori di telefonia. In seguito al recente Decreto Landolfi, la nostra azienda può distribuire connettività in larga banda sfruttando i ponti radio Hiperlan (frequenze libere), quindi con la possibilità di servire anche quelle zone disagiate dove il servizio manca totalmente. La nostra azienda può garantire un servizio efficiente grazie alla connessione in fibra ottica direttamente alla rete nazionale

4.02. Licenza e normativa di settore : SILBO srl opera in base a licenza rilasciata Ministero delle Comunicazioni prot. DGSCER/Uff.1*/VEN n. 007199 del 20.03.2006, in ottemperanza alla normativa italiana in materia di telecomunicazioni.

4.03. Il servizio offerto La presenza sul territorio di connettività a banda larga è assimilabile ai servizi essenziali come luce e telefono, infatti permette alle comunità montane o ai comuni di erogare servizi aggiuntivi al cittadino oltre a permettere alle aziende di essere collegate con il mondo esterno e poter comunicare velocemente riducendo i costi, poter presentare efficacemente i propri prodotti, gestire più semplicemente vendite o acquisti. Inoltre permetterebbe al cittadino di avvalersi di un utile strumento di informazione e divertimento. La mancanza di Internet Veloce decreta una discriminazione sociale rispetto a quei territori che possono usufruire del servizio, per questo il nostro obiettivo principale è quello di colmare le lacune tecnologiche di queste realtà, portando connettività a costi sostenibili a quelle realtà che non sono servite da operatore. Ci proponiamo inoltre come valida alternativa alle soluzioni proposte dagli operatori presenti sul mercato con la nostra eccezione alla necessità di collegamento via cavo e dunque alla presenza di una (o più) line a(e) telefonica(che) dedicata(e). Il nostro progetto prevede di portare la Larga Banda dove nessuno arriva, tramite collegamenti Wireless, sfruttando le bande di frequenze libere dei 2,4 Ghz e dei 5,4 Ghz. Il progetto EDEN, porterà i seguenti vantaggi:

- Contribuire a colmare il Digita Divided, ovvero portare Internet dove nessun operatore è disposto a portarla;
- Dare la possibilità alle famiglie di accedere ai servizi che il Web mette loro a disposizione;
- Permettere alle pubbliche amministrazioni di erogare servizi innovativi ai cittadini, come i certificati elettronici, la gestione delle mense scolastiche, le biblioteche on-line e molto altro;
- Dare la possibilità alle attività economiche rivolte al turismo o all'intrattenimento di dotarsi di uno strumento dalla possibilità infinite, immaginiamo gli alberghi o i ristoranti, che possono offrire ai propri clienti sia che siano in viaggio di lavoro sia in viaggio di affari, servizi come posta elettronica, videoconferenza, telefonate via Internet tipo Skype ecc...;
- Permettere la diffusione della telefonia su Internet (Voice over Ip), permettendo di risparmiare sui costi telefonici, o di azzerarli utilizzando operatori come Skype;
- Creare degli Hot-Spot pubblici, ovvero aree attrezzate dove potersi connettere semplicemente con Pc portatile, utilizzando una scheda prepagata. Il servizio è utile per offrire collegamenti in aree dedicate a fiere o manifestazioni, dietro un compenso economico dovuto per la connessione.

In più la rete EDEN può offrire servizi altamente professionali a quegli utenti che richiedono quantità di banda LAN ovvero connettività in assenza di internet. Il servizio è rivolto alle aziende che vogliono collegare più sedi, oppure Comuni con servizi dislocati sul territorio. I servizi che possono transitare sulla nostra rete:

- Voice Over IP (VOIP): Telefonia tramite protocollo IP (il protocollo internet), è possibile utilizzare dei centralini IP per gestire telefoni interni e linee tradizionali telecom, utilizzando i ponti radio come mezzo trasmissivo tra i vari distacamenti di un'azienda o di una pubblica amministrazione. Infatti sfruttando la rete EDEN una volta creata la VPN tra i vari punti, i numeri di telefono vengono gestiti come tempi interni telefonici, abbattendo drasticamente i costi di gestione;
- Video-sorveglianza: le pubbliche amministrazioni hanno visto nella Videosorveglianza del territorio uno strumento utile soprattutto come deterrente al proliferare di episodi criminali o di atti vandalici compiuti a danno del patrimonio. La rete EDEN permette di collegare tra di loro le varie telecamere e di portare tutti i segnali video ad un'unica centrale di videoregistrazione, ottimizzando la gestione di impianti di videosorveglianza anche complessi. Non c'è limite al numero di telecamere che si possono utilizzare su una rete radio;
- Intranet : le pubbliche amministrazioni, le aziende con sedi distaccate sul territorio, possono avere un collegamento LAN dedicato, per distribuire i servizi informatici aziendali alle sedi periferiche. Si possono ottenere collegamenti in Ponte Radio Hiperlan a distanze anche di 20 km.

Caratteristiche minime per accedere al servizio: Scheda di rete - Sw Antivirus aggiornato

4.04. I prodotti utilizzati : I prodotti venduti al Cliente sono di proprietà del Cliente e pertanto a Suo carico la manutenzione ordinaria e il controllo sulle anomalie degli stessi. In nessun caso SILBO potrà rispondere dei disservizi dovuti a malfunzionamento per il quale si applicano gli stessi limiti previsti dal Produttore.

4.05. I costi : Gli importi corrispondenti alle diverse fasi di attivazione, prima installazione e successive di canone periodico, sono indicati nel documento di offerta. Le condizioni rimangono invariate per le diverse tipologie contrattuali fino alla data di scadenza dell'offerta e restano in vigore per un anno. Al termine dell'anno gli importi potranno subire aumenti ponderati previsti di legge. Per le offerte che lo prevedono, il pagamento del costo di attivazione deve avvenire alla sottoscrizione del contratto; il costo di installazione deve essere saldato direttamente all'installatore stesso o al

Carta dei Servizi Eden Network.

massimo entro 5 giorni dalla data di installazione, pena la disattivazione della linea internet. Gli importi si intendono Iva inclusa / esclusa a secondo quanto specificatamente indicato in offerta. In assenza di informazione si intende IVA esclusa.

4.06. Durata del contratto :La durata del contratto è annuale o specificatamente indicato in offerta, e si intende rinnovato tacitamente se non interviene preventiva disdetta anticipata da manifestarsi a carico del disdetante con invio di raccomandata AR da recapitarsi alla controparte con preavviso stabilito dalla legislazione dello stato italiano ed in assenza con anticipo di 60 giorni o periodicità diversa stabilita di legge o legata per specifica sottoscrizione delle parti, alla singola offerta; in questo caso saranno considerate vincolanti le condizioni indicate in offerta e sottoscritte per accettazione dal Contraente. Qualora la richiesta di cessazione del servizio non venga manifestata secondo quanto previsto dalla presente carta dei servizi e relativo documento di offerta, SILBO avrà diritto di ottenere dal Cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373 comma 3 codice civile, un importo pari alla somma degli Importi mensili, che in base al contratto stipulato, sarebbero maturati in suo favore fino alla scadenza del termine predetto fatto salvo quanto specificatamente indicato in offerta. Qualora l'offerta sia vincolata per termini temporali (diversi dal 12 mesi di legge), il recesso anticipato potrà essere liberamente dato dall' Interessato-Cliente dietro pagamento del corrispettivo canone / oneri conteggiati dalla disdetta sino alla scadenza prefissata. Qualora il contratto comprenda più servizi, il recesso si intenderà solo per i servizi indicati ed il contratto avrà validità per i servizi non derogati. Il Cliente può rivolgere a SILBO, a mezzo posta (all'indirizzo SILBO srl – servizio EDEN NETWORK – Via Piave 41/a – 13894 Gaglianico(BI), o mezzo fax al numero 015 542311, richiesta di variazione relativa al Servizio. SILBO si riserva di accettare la richiesta di modifica entro i necessari termini tecnici, ferma restando il diritto a non eseguire le modifiche qualora queste comportino danneggiamenti / problematiche alla rete esistente. La comunicazione dell'avenuta variazione verrà data al Cliente entro 60 giorni a mezzo posta ordinaria/ e-mail o tramite consultazione dell'area cliente.

4.07. Modalità di modifica del contratto : Qualora ne ravvisi la necessità (tecnica economica o gestionale) SILBO potrà modificare e aggiornare parti del contratto, della presente Carta dei Servizi e di ogni altra documentazione di supporto relativa al Servizio. Le variazioni di prezzo che comportino un aggravio per il Cliente, dovranno essere previamente comunicati al Cliente e si intenderanno efficaci decorsi 30 (trenta) giorni dalla data della comunicazione al Cliente. In mancanza di tempestivo recesso la variazione si intenderà accettata. Il recesso previsto nei termini di legge comporta l'invio AR di richiesta di disdetta con specifica indicazione della motivazione. Lo stesso avrà valore solo dietro pagamento del dovuto e con la restituzione dell'apparecchiatura consegnata con disinquinamento a cura dell'Utente, in concomitanza con la lettera di disdetta. Qualora le due operazioni di saldo e restituzione non vengano perfezionate nel tempo previsto la disdetta non potrà perfezionarsi e la pratica rimarrà attiva per l'escussione del credito e la richiesta di risarcimento danni eventuale. Il Cliente in caso di ritardo nella restituzione dell'apparecchiatura ricevuta in comodato d'uso/nolo (entro e non oltre le tempistiche indicate nella risposta di SILBO srl alla disdetta, (in assenza entro un mese e cinque giorni naturali consecutivi dall'invio della Raccomandata AR di disdetta) dovrà corrispondere a SILBO srl, senza necessità di comunicazione alcuna, interessi di mora pari all'Euribor a tre mesi maggiorato di tre punti percentuali, dovuti fino alla data di pagamento: la misura del tasso dovrà sottostare ai massimali previsti dalla legge 7/3/1996 n. 108. SILBO, provvederà entro sette giorni solari consecutivi a testare le apparecchiature consegnate e, in caso di funzionamento conforme, restituirà il corrispettivo dovuto tramite bonifico bancario. Ogni difettosità dovuta a rottura verrà imputata quale costo al Cliente che si impegna fin da ora a pagarne la riparazione. Qualora il Cliente receda da contratto nel corso del primo anno di durata contrattuale, sarà tenuto a pagare un importo variabile compreso tra €. 100,00 e €. 300,00 (per i contratti a cadenza annuale) Iva inclusa a seconda dell'offerta sottoscritta a fronte dei costi di disattivazione sostenuti da SILBO srl; per i contratti con scadenza diversa sarà fatturato l'importo dovuto sino a scadenza del contratto dalla data di recesso/ disdetta. Eventuali particolari condizioni di disdetta potranno essere concordate tra e Parti. Le penali saranno giustificate nella lettera di accettazione disdetta inviata in risposta da SILBO srl.

4.08. Modalità di richiesta di offerta : L' Utente interessato al Servizio, potrà inoltrare richiesta di attivazione secondo il contratto, termini e condizioni presenti sul sito, seguendo le prescrizioni :

A) Richiesta ed inoltro domanda di attivazione attraverso il sito : www.eden-network.com. B) Richiedendo modulo di inoltro domanda al numero 015 2453112 ; la domanda verrà inoltrata a mezzo fax ad un numero concordato e dovrà essere restituita a SILBO ; C) Attraverso posta/ corriere con invio presso : SILBO srl – settore EDEN Network - Via Piave 41/a – 13894 Gaglianico (BI).

Le domande di attivazione, verranno vagliate e verificate entro il secondo giorno feriale dalla data di ricezione della richiesta. Il contratto si intenderà concluso al momento in cui il Cliente riceverà l'accettazione di SILBO; l'accettazione potrà essere condizionata da limiti temporali e tecnici che verranno previamente comunicati. In nessun caso sarà considerata una richiesta di attivazione inoltrata con firma non in originale. SILBO potrà valutare di non concludere il Contratto in totale deroga ai principi di Uguaglianza del Trattamento nei seguenti casi :

- a) per inadempienza del Cliente nei confronti di SILBO con riferimento a precedenti rapporti contrattuali;
- b) qualora il Cliente si rifiuti di prestare fideiussione (ove richiesta);
- c) qualora vi sia evidenza di iscrizione del Cliente nel registro dei protesti / procedure esecutive;
- d) qualora il Cliente non fornisca prova della propria identità mediante documento in corso di validità o in alternativa procura del soggetto rappresentato;
- e) qualora il Cliente sia assoggettato a procedure concorsuali;
- f) qualora esistano condizioni tecnico organizzative tali da impedire o rallentare l'attivazione del Servizio, ovvero le predette condizioni impediscano l'attivazione del Servizio., verrà inviata comunicazione attestante le motivazioni della mancata attivazione. In tutti i casi sopra citati SILBO non sarà ritenuta in alcun modo responsabile per la mancata erogazione del Servizio. SILBO potrà veicolare l'accettazione subordinandola a condizioni espresse per il Cliente quali. A mero titolo esemplificativo, il pagamento di debiti preesistenti.

4.09. Modalità di fatturazione : (tempi previsti stabiliti quali giorni lavorativi): A ciascun importo sarà imputata ed imposta di bollo eventuale oltre alle spese di spedizione fattura (se inviata a mezzo posta) pari ad euro 1,00 se il Cliente non presta consenso all'invio fattura a mezzo e-mail. L'installazione, costo pari a €.50,00 + IVA tariffa oraria, Contratto di manutenzione costo annuo € 25,00+IVA. La prima fattura, inerente installazione ed attivazione, verrà emessa il giorno stesso della conferma della copertura e dovrà essere saldata alla firma del contratto. Tale operazione permetterà l'invio dell'installatore con il materiale; in assenza pagamento di attivazione sarà impossibile procedere all'installazione. L'installazione viene eseguita da tecnici specializzati inviati da SILBO srl ed è stabilita ad importo variabile a seconda delle condizioni, del materiale e del tempo impiegato (tariffa oraria indicata in offerta), a consuntivo. L'installazione viene saldata direttamente al tecnico al termine dell'installazione. A fronte del pagamento di installazione segue regolare fattura quietanzata a mezzo posta (o posta elettronica). Per Installazione Omaggio si intende l'installazione dell'apparato e dei successivi 5 mt di cavo. Ogni altra variazione viene conteggiata separatamente e verrà fatturata. Al termine dell'installazione e delle opportune immediate prove di funzionalità, il cliente (che deve aver provveduto all'eventuale connessione dal sottotetto all'abitazione) ha la possibilità di accedere alla rete. Le successive fatture relative al canone verranno inviate, anticipate, con cadenza semestrale prestabilita e potranno essere pagate entro 15 giorni successivi alla data della fattura; il Cliente si impegna a saldarle nei tempi e nei metodi previsti e stabiliti concordemente dalle Parti. Le condizioni economiche indicate in offerta si riferiscono al Servizio indicato ed escludono eventuali ulteriori costi aggiuntivi (es relativi all'adeguamento delle strutture, degli apparati, sopralluoghi, ecc...). I corrispettivi legati al Canone mensile saranno dovuti anticipatamente ; ogni altro costo sarà addebitato nella prima fattura posticipata rispetto alla prestazione erogata

4.10. Pagamento : I pagamenti delle somme dovute potranno essere effettuati, a titolo di corrispettivo del Servizio erogato, secondo le modalità di seguito elencate (e scelte dal Cliente):

a) Pagamento con RID come da modulo allegato; - b) Pagamento con ricevuta bancaria _solo su specifica richiesta e dietro consenso.

c) Pagamento con bollettino postale: questa tipologia di pagamento pre- scelta dal Cliente richiede un deposito cauzionale preventivo all'atto della sottoscrizione del contratto pari a tre mesi di canone.

Nei casi di ritardo nel pagamento decorsi 15 (quindici) giorni solari consecutivi dal termine indicato in fattura quale scadenza, il Cliente dovrà corrispondere a SILBO, senza necessità di comunicazione alcuno o messa in mora, interessi di mora pari all'Euribor a tre mesi maggiorato di tre punti percentuali, fino alla data di pagamento; la misura del tasso dovrà sottostare nei massimali alle prescrizioni della legge 7/3/1996 n. 108. SILBO potrà sospendere / sospendere parzialmente il Servizio erogato sino al recupero del credito, previa comunicazione al Cliente.

Qualora il Cliente entro 10 (dieci) giorni solari consecutivi dalla sospensione non provveda ad adempiere il pagamento, SILBO avrà titolo per la risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di legge, anche in assenza di comunicazione – lettera AR da parte Silbo srl in quanto atto stabilito a tutela dei beni ed interessi di SILBO. La cessazione nell'emissione del Servizio non elimina l'obbligo del Cliente di pagare le somme dovute e gli interessi maturati fino alla cessazione del contratto. Nel caso in cui si registri un traffico anomalo (per

Carta dei Servizi Eden Network.

forma e entità), SILBO può in ogni momento sospendere il Servizio erogato previa comunicazione all' Utente; il servizio potrà riprendere solo dietro sottoscrizione da parte del Cliente delle variazioni effettive e/o fideiussione relativa.

4.11. Servizio di Assistenza e Manutenzione : Il Servizio di Assistenza e di manutenzione che SILBO garantisce prevede la segnalazione

•a mezzo telefono al numero 015 2543112 durante gli orari di ufficio dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12.00 e dalle 14 alle 16; il mercoledì lasciando un messaggio in segreteria (con nome, cognome a cui è intestato il contratto, motivo della chiamata e numero fisso o cellulare di riferimento); •a mezzo e-mail all' indirizzo di posta supporto@eden-network.com; •a mezzo fax al numero 015 542311;

SILBO garantisce la conferma di ricezione della richiesta entro il giorno ferialo successivo alla data di inoltro della richiesta; qualora non pervenga al Cliente alcuna menzione, lo Stesso dovrà rinnovare la richiesta che si intenderà perfezionata solo con cenno di accettazione di SILBO srl a mezzo lettera / fax / email. SILBO si impegna a fornire un servizio basato sulla chiara volontà di collaborazione e cortesia del proprio personale; gli operatori che entrano in contatto con il Cliente forniscono al Cliente un identificativo. Qualora il servizio richieda l' invio di un tecnico, la visita verrà prevista entro le successive 48 (quarantotto) ore lavorative (da conteggiarsi come oltre specificato), sarà concordato previa disponibilità del Cliente e su appuntamento. Qualora l' intervento non sia necessario, le operazioni di manutenzione verranno eseguite sul sistema di rete / in sede entro le 48 (quarantotto) ore lavorative successive da conteggiarsi in 8 ore lavoro giornaliero per 6 giorni lavorativi successivi. Nel casi di straordinaria manutenzione, per cause indipendenti dalla SILBO invierà comunicazione al Cliente con i mezzi sopra citati, indicando :

•la tipologia di impedimento; •la previsione relativa alle operazioni di ripristino della connessione.

Tutte le operazioni di manutenzione – riparazione per cause indipendenti dalla SILBO srl sono concordate con Cliente e allo stesso fatturate. Il costo dell' intervento potrà essere stimato in costo manodopera – materiale da stimare a lavoro terminato. Silbo provvederà ad emettere l'importo relativo all'intervento sulla prima fattura utile. Qualora il Cliente accetti di aderire al Servizio di Manutenzione offerto dalla SILBO srl, lo stesso comprenderà la sostituzione dell' apparato assegnato fino ad un massimo di due volte in tre anni; la sostituzione gratuita non avverrà nel caso in cui l' impianto elettrico risulti palesemente non conforme alla normativa vigente. Il servizio non comprende la manodopera necessaria all' intervento. Detto contratto potrà essere vincolante per la sottoscrizione di singole offerte.

4.12. Utilizzo dei Servizi : Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio offerto da SILBO e sottoposto a regime contrattuale in conformità alle leggi ed ai regolamenti nonché alla normativa nazionale ed internazionale, nel rispetto dei diritti dei terzi . L' Utente si impegna inoltre all' utilizzo corretto del Servizio in ossequio alle procedure e prescrizioni eventualmente fornite da SILBO . Il Cliente si impegna a non permettere a terzi l' utilizzo del servizio (né degli apparati), anche parzialmente, a pagamento o a titolo gratuito, né potrà rivenderli a terzi senza previa autorizzazione scritta di SILBO, che provvederà ad identificare nuovamente il prodotto / Cliente secondo le direttive della Norma Uni En Iso 9001.2008 – sez. 7.5.3. Il prodotto (Access point, staffa di supporto alimentare, poe) si intende dato al Cliente a titolo di comodato gratuito o a nolo a seconda della tipologia di offerta: la proprietà rimane a carico della SILBO srl, mentre il possesso è ad esclusivo appannaggio dell' Utente fino alla fine del Servizio. Qualora la formula contrattuale richieda specificatamente un importo per l' utilizzo dell' apparecchiatura, detta offerta sarà considerata a parziale deroga della presente sezione della Carta dei Servizi. Il canone eventualmente pattuito con la Parte, sarà considerato come corrispettivo di Noleggio dell' apparato. In nessun caso questa variante alle predette disposizioni potrà essere considerata lesiva degli interessi del Cliente sottoscrittore, che sarà specificatamente edotto sulle potenzialità dell' offerta sottoscritta e sugli obblighi correlati. Le apparecchiature fornite da SILBO rispettano le normative vigenti: risultano omologate secondo gli standard europei; SILBO non risponderà degli interventi di sostituzione / riparazione delle stesse che ne inibiscano lo stato di conformità. SILBO non risponde delle anomalie di servizio dovute a malfunzionamento delle apparecchiature dovuto a :

•cattivo stato degli apparati, tale da non assicurare la conformità alle direttive di omologazione; - •cattivo stato degli apparati tale da pregiudicare la corretta erogazione del servizio.

In questo caso il Cliente dovrà contattare SILBO per la manutenzione / sostituzione degli stessi , secondo paragrafo "Manutenzione" descritto nella presente Carta dei Servizi. In ogni caso il Cliente solleva SILBO da qualsiasi responsabilità per l' utilizzo non corretto delle apparecchiature e del Servizio, per la casistica sopra descritta (paragrafo Utilizzo del Servizio), per casi di manomissioni o interventi effettuati sulla rete / sulle apparecchiature e non autorizzate da SILBO; in ordine a contenuti e modalità del traffico emesso attraverso la rete oggetto del Servizio. I dispositivi concessi in comodato gratuito/ nolo al Cliente sono coperti da Garanzia contro i difetti di fabbricazione; in ogni caso la garanzia non copre eventuali danni cagionati dai dispositivi o da un errato utilizzo degli stessi ed è esclusa nei seguenti casi:

a) interventi manomissioni o riparazioni effettuate dall' Utente o da personale non autorizzato da SILBO srl; b) rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili;

c) danneggiamento dei dispositivi dovuti a comportamento imputabile al Cliente stesso o a negligenza; d) difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali ivi compresi gli eventi meteorologici ed atmosferici.

Qualora vengono riscontrate le anomalie / rotture non addebitabili ad usura degli apparati in comodato gratuito dati al Cliente e con particolare riferimento agli articoli a,b,c,d del paragrafo 2.12 Utilizzo dei Servizi, verrà addebitato al Cliente l' importo previsto di €. 250,00 +IVA.

4.13. Richiesta di fideiussione : casistica : Qualora SILBO lo richieda, il Cliente si impegna a versare un deposito cauzionale infruttifero (o fideiussione) di importo previamente comunicato (pari al Servizio richiesto ed alle apparecchiature necessarie al servizio stesso); in ogni caso qualora la garanzia non sia più adeguata (per importo o scadenza) SILBO potrà richiederne integrazione. Qualora il Cliente decida di non adempiere alle richieste indicate al punto precedente, SILBO potrà in ogni momento sospendere il servizio previo avviso telefonico; la riattivazione sarà successiva alla prestazione o all' integrazione della prestazione dovuta. SILBO potrà rivalersi in ogni momento sulle somme versate su deposito cauzionale ovvero escutere la fideiussione costituita, qualora il Cliente non soddisfi i propri crediti. La restituzione delle somme versate a titolo di deposito cauzionale verranno da SILBO restituite entro 60 (sessanta) giorni dalla data di cessazione del Contratto, poiché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal Contratto dovute.

4.14. Reclami e segnalazioni : Il Cliente potrà effettuare segnalazioni inerenti ad anomalie di funzionamento, segnalazioni generiche e reclami attraverso i seguenti mezzi :

a) Al seguente numero 015.2543112 ; b) A mezzo fax al numero 015 542311; c) A mezzo e-mail a j@eden-network.com ; katia@silbosistemi.com

Le informazioni richieste per l' inoltro della segnalazione anomalia – reclamo sono le seguenti a) nome e cognome utente; b) motivazione esatta e dettagliata della chiamata c) eventuali interventi già effettuati. I reclami presentati sono immediatamente trattati dalla sezione Qualità della SILBO che provvederà a verificare la correttezza e veridicità delle asserzioni; in ogni caso verrà aperta una Non Conformità relativa, processata secondo le regole dettate dalla Norma Uni En Iso 9001.2008 alla competente sezione 8.3. ed 8.5.2./3. L' esito della verifica verrà comunque comunicato al cliente a mezzo lettera con evidenza delle azioni intraprese/ non ed in ogni caso della soluzione – causa rintracciate. Il termine prestabilito per il trattamento del reclamo è stimato in 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso; qualora dovesse essere necessario tempo superiore per la verifica e gestione del reclamo, SILBO comunicherà lo stato della pratica al Cliente e la possibile chiusura della pratica (tempi e metodi); le procedure di gestione dei reclami è resa pubblica sul sito. In caso di sospensione del Servizio nel corso del tentativo di conciliazione, si provvederà come segue:

- In pendenza della procedura per l' esperimento del tentativo di conciliazione la sospensione del servizio viene adottata solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento e, comunque, la sospensione relativa al servizio universale di telecomunicazioni non viene adottata se non per gravi motivi, quali i casi di frode o d' insolvenza abituale.

- Il Cliente può avvalersi delle disposizioni di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481.

4.15. Impegni del Cliente : Il Cliente si impegna :

*a non trasmettere, divulgare distribuire, inviare o altrimenti mettere in circolazione attraverso il Servizio fornito da SILBO, dati e/o materiale osceni diffamatori, illegali o altrimenti lesivi e turbativi o in violazione di diritti di terzi e/ di leggi e regolamenti, inviare virus o trasmettere messaggi pubblicitari, lettere a catena o "spam";

Carta dei Servizi Eden Network.

*a non violare in alcun modo attraverso il Servizio, diritti di proprietà individuali e/o industriale di terzi;

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

SILBO non assume alcuna responsabilità in ordine a contenuti e forme dei dati, informazioni trasmesse, divulgate o altrimenti messi in circolazione dal Cliente. Il Cliente si impegna a tenere indenne SILBO da eventuali azioni, pretese o eccezioni esercitate da terzi nei suoi confronti in dipendenza o connessione di tali contenuti e forme. Il Cliente si impegna a comunicare prontamente lo smarrimento del nome utente e password unitamente alla notifica di avvenuta dichiarazione di furto. Il Cliente è consapevole ed accetta che, in caso di mancato rispetto di quanto previsto nella presente carta dei servizi, e fatti salvi i diritti di SILBO previsti dall'ordinamento italiano, SILBO potrà sospendere o interrompere in via definitiva il Servizio, ovvero risolvere il contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile. SILBO non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per danni derivanti da mancata disponibilità dell'accesso alla rete internet, a meno che tale evento non dipenda da dolo o colpa grave di SILBO. Il Cliente potrà in ogni momento richiedere di modificare il profilo del proprio contratto passando a soluzioni diverse offerte dalla SILBO. In questo caso il Cliente comunica previamente a mezzo e-mail o per telefono la propria volontà di modificare l'assetto contrattuale (per mutate esigenze). SILBO si riserva di verificare la fattibilità tecnico amministrativa della richiesta: entro sette giorni lavorativi viene comunicato al Cliente l'esito della richiesta e le clausole attinenti al nuovo profilo. L'accettazione del Cliente stesso decorre dal bimestre successivo a quello in corso (tranne che per esigenze di fattività sia stabilito concordemente, un termine diverso). Qualora sia necessaria implementazione tecnologica. I tempi ed i modi di attivazione del nuovo servizio verranno comunicati da SILBO e contrattualizzati (con firma di accettazione del Cliente). Il Cliente inoltre si impegna a non interrompere la connessione internet; eventuali anomalie riscontrate sul sistema per mancata connessione (mancata ricezione degli aggiornamenti) non potranno essere imputate alla SILBO srl. Eventuali interventi per il ripristino della situazione saranno regolarmente fatturate.

4.16. Comunicazioni: SILBO mette a disposizione le seguenti opzioni per ogni comunicazione con il Cliente: numero telefono di rete fissa: 015 2543112 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 13 e dalle 14 alle 17 al quale il Cliente potrà rivolgersi per ricevere informazioni; numero di fax 015 542311 per comunicazioni – segnalazioni ed inoltro documentazione; indirizzo e-mail: i@eden-network.com / contratti@eden-network.com; sito www.eden-network.com per comunicazioni – segnalazioni ed inoltro documentazione; indirizzo: SILBO srl – area Network – via Piave 41/A* 13894 Gaglianico (BI). Tutte le comunicazioni a mezzo fax / e-mail o inviate dal sito si intenderanno ricevute entro i due giorni successivi (lavorativi) dall'inoltro della comunicazione. La documentazione inviata a mezzo A/R si intenderà ricevuta alla data di ricezione della stessa.

4.17 Responsabilità: Salvo quanto non espressamente indicato nel contratto (ed allegati), resta inteso che una parte sarà responsabile del danno cagionato all'altra parte per cause derivanti dal mancato adempimento delle obbligazioni contrattuali, limitatamente ai danni diretti, con esplicita esclusione dei danni indiretti, come perdite di ricavi e/o profitti e/o opportunità commerciali e/o di affari nonché danni per lesione di immagine e/o reputazione commerciale. Fermo restando quanto sopra le parti concordano che SILBO in ogni caso non dovrà risarcire i danni per importo superiore al canone annuale relativo al Servizio prestato, salvo le improrogabili decisioni di legge. In ogni caso SILBO non sarà responsabile per danni derivanti al Cliente o a terzi in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti del Servizio dovuti a fatto del Cliente o di terzi o dipendenti da caso fortuito o da eventi di forza maggiore. Pertanto a titolo meramente esemplificativo SILBO non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi fatti dal Cliente o da Terzi sul Servizio, da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione delle apparecchiature utilizzate dal Cliente, da interruzione parziale o totale del servizio fornito ad altro operatore per le telecomunicazioni, da inadempimenti del Cliente a leggi, regolamenti applicabili, da attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione, da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione del Servizio o disponessero la sospensione o la revoca della licenza, da cessazione di attività o fallimento dei concessionari o di altri operatori, anche pubblici, necessari ad effettuare il Servizio. SILBO non risulta parimenti responsabile qualora caratteristiche tecniche, sospensioni, interruzioni, malfunzionamenti del Servizio imputabile ad altro gestore impediscano o degradino la continuità e la qualità del Servizio. Il Cliente si impegna a manlevare SILBO da ogni perdita, costo o onere derivante da azioni, pretese ed eccezioni fatte valere da terzi nei suoi confronti, in dipendenza o in connessione di inadempimenti del cliente alle obbligazioni del presente Contratto. SILBO non sarà responsabile qualora caratteristiche tecniche, sospensioni o interruzioni o malfunzionamenti del Servizio siano imputabili ad altro gestore ed impediscano la continuità e la qualità del Servizio. Resta inteso che SILBO non risulta responsabile per disservizi e malfunzionamenti derivanti da incompatibilità e/o inadeguatezza delle infrastrutture / Apparecchiature del Cliente, che dovranno essere sostituite ed installate a cura e spese del Cliente. Il Cliente presta fin d'ora il proprio consenso affinché SILBO possa cedere il contratto a terzi che presentino caratteristiche di affidabilità nell'esecuzione dello stesso, non inferiori a quelle possedute da SILBO. Il Cliente potrà cedere il presente contratto solo dietro accettazione scritta di SILBO. SILBO ha facoltà di commettere a terzi la realizzazione delle opere e del Servizio necessario per l'esecuzione del presente Contratto, ferma restando la responsabilità diretta di SILBO. Il Cliente si impegna a fare quanto in Suo potere per la corretta esecuzione da parte della SILBO degli obblighi derivanti da contratto. A tal fine il Cliente si impegna a far accedere negli immobili di sua proprietà al fine dei necessari interventi tecnici, il personale inviato da SILBO, dichiarando che i luoghi risultano conformi alle normative vigenti e che l'impianto elettrico esistente risulta conforme come da dichiarazione delle regola d'arte in suo possesso (DM 37.2008). Silbo srl inoltre non risulta responsabile né in alcun modo dovrà gestire eventuali problematiche connesse all'uso della posta elettronica.

4.18 Risoluzione del Contratto: Oltre ogni espressa disposizione di legge, è considerata giusta causa per la risoluzione del contratto:

a) il mancato ossequio ad una delle disposizioni contrattuali (riferimento contatto ed allegati allo stesso)

b) qualora il Cliente abbia in atto procedura fallimentare o altra procedura concorsuale;

c) qualora il Cliente sia iscritto nel registro dei protesti o risulti insolvente;

La cessazione del contratto non farà venir meno l'obbligo di pagare il quantum dovuto ed ancora pendente fino alla data di cessazione del contratto, restituite eventuali apparati di proprietà della SILBO.

4.19 Foro competente: Il rapporto tra le parti è regolamentato dall'accordo delle parti e dalle legge italiana. Per ogni controversia si intende competente il foro di Biella. Per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità per la garanzia delle Comunicazioni che dovessero insorgere tra le parti, le stesse prima di agire in via giurisdizionale, si obbligano ad esperire tentativi di conciliazione avanti l'anzidetta Autorità in modalità e termini previsti.

Data _____

Firma: _____