

# **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**

Contratti per adesione  
Servizi consumer e professionali

## 1. OGGETTO

Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di air2bite s.r.l. ("air2bite") dei servizi di accesso ad internet denominati air2bite FWA, air2bite FWA 100, air2bite FTTC, air2bite Fibra Ottica, air2bite Premium, air2bite Office (tutti anche disgiuntamente considerati il "Servizio"), descritti sul sito [www.air2bite.com](http://www.air2bite.com).

Il Servizio può essere erogato da air2bite unitamente a servizi aggiuntivi (i "Pacchetti Aggiuntivi") caratterizzati da prestazioni tecniche differenti e migliorative e/o servizi o prodotti accessori ("Accessori").

Il Servizio, i Pacchetti Aggiuntivi (unitamente considerati i "Servizi") nonché gli Accessori sono offerti e forniti da air2bite sia alle persone fisiche, sia alle persone giuridiche (il "Cliente"/i "Clienti"). I Servizi possono essere erogati su rete FWA (Fixed Wireless Access) su frequenze R-LAN (Radio Local Area Network)/WLL (Wireless Local Loop), ovvero su rete FTTC (Fiber To The Cabinet), ovvero su rete FTTH (Fiber To The Home), sulla base dell'offerta commerciale sottoscritta e dell'effettiva copertura disponibile presso il luogo di fruizione del Servizio, verificabile sul sito internet [www.air2bite.com](http://www.air2bite.com), a livello generico, e dal tecnico installatore presso il luogo di installazione del Servizio.

Per "Contratto" si intende l'accordo per la fornitura dei Servizi e Accessori stipulato tra air2bite e il Cliente mediante accettazione delle presenti Condizioni Generali e suoi allegati da parte del Cliente sul sito [www.air2bite.com](http://www.air2bite.com) o sottoscritti tramite firma digitale con autenticazione OTP via sms o in forma cartacea. Il contratto è disciplinato dalle presenti Condizioni Generali e suoi allegati, dall'offerta commerciale e da ogni altro eventuale allegato all'offerta, nonché dalle condizioni particolari di ogni eventuale successiva proposta commerciale da parte di air2bite ed accettata dal Cliente.

La descrizione e gli standard qualitativi dei Servizi e Accessori sono contenuti nel documento "Carta dei Servizi", disponibile presso la sede legale della Società e pubblicato sul sito [www.air2bite.com](http://www.air2bite.com). Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e tariffe è consultabile sul sito, alla pagina riservata alla trasparenza tariffaria.

## 2. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

- 2.1. Il Contratto, sottoscrivibile online o sottoscritto tramite firma digitale con autenticazione OTP via SMS o in forma cartacea, si intenderà concluso, e pertanto integralmente approvato da entrambe le Parti, nel momento in cui il Cliente, solo dopo aver preso visione del Contratto medesimo, avendone compreso i diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni ivi riportate, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 e seg. c.c., nel momento del ricevimento da parte di air2bite dei documenti sottoscritti dal Cliente.
- 2.2. air2bite si riserva di non concludere il Contratto nei seguenti casi:
  - a) se il Cliente risultasse inadempiente nei confronti di air2bite anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
  - b) se il Cliente non fornisse prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o sede o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
  - c) se il Cliente risultasse iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, fosse sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
  - d) se sussistessero motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione, che impediscano od ostacolino l'attivazione dei Servizi;
  - e) se, in seguito ad una antecedente richiesta di acquisto avvenuta nei diciotto mesi precedenti, e non andata a buon fine per mancanza di copertura dei Servizi comprovata in fase di tentata installazione (cosiddetto "KO tecnico"), la stessa non sia stata ulteriormente integrata presso l'indirizzo di installazione richiesto.
- 2.3. Fermo restando il diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del D.lgs. 206/2005 e s.m.i. esercitabile dal consumatore entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla conclusione del contratto, senza l'applicazione dei costi individuati all'art.3.5 delle presenti Condizioni Generali, ed il diritto per il medesimo di recedere in qualsiasi momento con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, air2bite attiverà i Servizi con la tecnologia più avanzata disponibile al momento della richiesta ed in base all'offerta commerciale sottoscritta dal Cliente. Al riguardo, solo se tecnicamente e non appena possibile, il Cliente potrà richiedere l'aggiornamento dei Servizi acquistati alla migliore tecnologia disponibile tra quelle offerte da air2bite medesima secondo le condizioni economiche dell'offerta commerciale vigente al momento della richiesta dell'aggiornamento, fatta salva la facoltà di air2bite di applicare in via eccezionale particolari sconti promozionali.
- 2.4. Salvo diversa pattuizione scritta, air2bite attiverà il Servizio entro il termine di 120 giorni dalla data di conclusione del contratto. Eventuali ritardi dovuti al fornitore del cablaggio sul territorio, nonché ritardi per eventuali autorizzazioni da parte della Pubblica Amministrazione, esonerano air2bite da responsabilità circa il ritardo nell'attivazione del servizio.
- 2.5. Al fine di consentire ai tecnici autorizzati l'installazione e l'attivazione del Servizio, 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 di proprietà di terzi.  
Nell'ipotesi in cui l'intervento non possa essere svolto per cause imputabili al Cliente, quali a titolo non esaustivo:

- Il cliente richiede di modificare la data e ora dell'intervento con un preavviso inferiore a 2 giorni lavorativi rispetto alla data di intervento prevista;
- Il Cliente è irreperibile presso l'indirizzo di attivazione durante l'intervento di attivazione/migrazione nel giorno previsto;
- Il Cliente rifiuta l'attivazione durante l'intervento di attivazione/migrazione nel giorno previsto;
- Impossibilità ad accedere a parti comuni della sede cliente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: terrazze condominiali, locali tecnici condominiali, eventuali botole, lastrici solari, ecc.) per mancata ottenimento da parte del cliente dei permessi necessari;

Sarà addebitato al Cliente il costo di Intervento a Vuoto così come definito nel successivo art. 5.5.

**2.6.** Nel caso in cui il Servizio richiesto dal Cliente comporti l'installazione di apparati radio ("Antenna") presso il luogo destinato alla fruizione del Servizio, il Cliente si impegna a segnalare preventivamente al tecnico incaricato il luogo del possibile posizionamento dell'Antenna (a titolo esemplificativo e non esaustivo, balcone, tetto, piano del locale, etc.), fatta salva la diversa valutazione da parte del tecnico incaricato durante il sopralluogo.

**2.7.** Per i servizi erogati tramite tecnologia FWA, l'installazione comprende:

- La posa dell'antenna esterna su supporto adeguato e preesistente
- La posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima pari a 20 (venti) metri
- Un tempo di lavorazione massimo di 2 (due) ore lavorative.

Qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto alla tipologia di installazione prevista 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 l'installazione richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte del tecnico incaricato, saranno ad esclusivo carico del Cliente i maggiori costi sopravvenuti.

Qualora autorizzati dal Cliente, gli oneri aggiuntivi resteranno ad esclusivo carico del Cliente il quale 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.

**2.8.** Per i servizi erogati tramite tecnologia FTTH o FTTC, l'installazione comprende la posa della Borchia Ottica (FTTH) o della Borchia Telefonica (FTTC) e la posa dell'ONT (FTTH). Gli apparati saranno collocati nel punto più vicino accessibile all'infrastruttura esistente in prossimità dell'ingresso dell'immobile, vicino alla prima borchia telefonica eventualmente già esistente.

Qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto alla tipologia di installazione prevista 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 l'installazione richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte del tecnico incaricato, saranno ad esclusivo carico del Cliente i maggiori costi sopravvenuti. In ogni caso, le attività da cui derivino oneri aggiuntivi per il Cliente saranno riportate nell'apposito "Rapporto tecnico di intervento" che, controfirmato dal Cliente per accettazione, giustificherà l'addebito dei relativi costi che saranno fatturati nel primo ciclo utile di fatturazione.

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

**2.9.** 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 eventuali procedure di disinstallazione e ritiro dell'antenna a seguito della cessazione del Contratto.

**2.10.** I tempi di installazione del Servizio potrebbero essere influenzati da eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a air2bite e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito od alla forza maggiore, come ad esempio particolari condizioni climatiche avverse che non permettono l'ordinario svolgimento delle attività di installazione.

**2.11.** Contestualmente al buon esito dell'intervento, realizzato dal tecnico incaricato dell'installazione, air2bite attiverà il Servizio richiesto. Ad avvenuta installazione ed attivazione, il collegamento ad internet tramite il Servizio avverrà per mezzo di un dispositivo collegato con un singolo cavo ethernet direttamente con l'Antenna, o con la Borchia Ottica (ONT) in caso di Servizio erogato in FTTH, o con la Borchia Telefonica in caso di Servizio erogato in FTTC.

**2.12.** Al momento dell'attivazione del Servizio, air2bite indicherà al Cliente tramite e-mail, i parametri, i numeri di utenza e i codici necessari per l'accesso al Servizio stesso.

**2.13.** In caso di impossibilità di attivazione del servizio air2bite, quanto anticipato dal Cliente verrà totalmente rimborsato mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale, indicato dal Cliente, entro 30 (trenta) giorni.

### **3. DURATA DEL CONTRATTO – RECESSO E TRASFERIMENTO**

- 3.1.** Il Contratto per l'erogazione del Servizio si intende della durata di 12 (dodici) mesi con decorrenza dalla data di attivazione del Servizio stesso. Alla scadenza del suddetto termine il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato a tempo indeterminato, fatta salva la facoltà del Cliente di recedere dal Contratto in conformità con l'art. 3.4.
- 3.2.** air2bite 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 come infra specificato all'art. 9.1.
- 3.3.** In caso di recesso da parte di air2bite, 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, air2bite, provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento del Servizio medesimo, mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione del Contratto.
- 3.4.** 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 a air2bite mediante PEC all'indirizzo 2bite@pec.2bite.net o EMAIL all'indirizzo recesso@air2bite.com. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione da parte di air2bite.
- 3.5.** In caso di recesso da parte del Cliente, air2bite avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di eventuali pendenze in essere e dei costi di recesso, indicati nei prospetti relativi alla trasparenza tariffaria all. n.1 alla delibera N. 252/16/CONS di ciascun servizio, quale compensazione dei costi tecnico amministrativi che air2bite dovrà sostenere. In caso di rateizzazione del pagamento dei servizi e prodotti offerti congiuntamente al servizio principale, il Cliente, qualora receda prima dell'orizzonte temporale di rateizzazione, sarà tenuto a corrispondere a air2bite l'importo residuale in un'unica soluzione ovvero continuando a pagare secondo il piano di rateizzazione in essere. Il piano di rateizzazione suddetto potrà esaurirsi in ogni momento, qualora il Cliente con esplicita richiesta, comunichi a air2bite la propria volontà di procedere al pagamento in un'unica soluzione dell'importo residuale.
- 3.6.** Il Cliente ha altresì facoltà di richiedere la disdetta dal Contratto fino a 30 (trenta) giorni prima della data di scadenza del primo periodo di vincolo contrattuale pari a 12 (dodici) mesi, tramite l'invio di comunicazione scritta a air2bite mediante PEC all'indirizzo 2bite@pec.2bite.net o EMAIL all'indirizzo recesso@air2bite.com.
- 3.7.** In caso di disdetta da parte del Cliente, air2bite avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di eventuali pendenze in essere e dei costi di disattivazione, indicati nei prospetti relativi alla trasparenza tariffaria all. n.1 alla delibera N. 252/16/CONS di ciascun servizio, quale compensazione dei costi tecnico amministrativi che air2bite dovrà sostenere. In caso di rateizzazione del pagamento dei servizi e prodotti offerti congiuntamente al servizio principale, il Cliente, qualora receda prima dell'orizzonte temporale di rateizzazione, sarà tenuto a corrispondere a air2bite l'importo residuale in un'unica soluzione ovvero continuando a pagare secondo il piano di rateizzazione in essere. Il piano di rateizzazione suddetto potrà esaurirsi in ogni momento, qualora il Cliente con esplicita richiesta, comunichi a air2bite la propria volontà di procedere al pagamento in un'unica soluzione dell'importo residuale.

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

- 4.1.** Il Servizio viene erogato da air2bite in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto. Al fine di evitare la saturazione della rete e di garantirne comunque l'integrità e la sicurezza, air2bite, nei limiti in cui sia necessario salvaguardare la rete a favore degli altri utenti, procede alla configurazione del Servizio e dei parametri di rete e può introdurre, dove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete. A tal fine potranno essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing). Nell'ipotesi di servizi che prevedano l'uso di IP dinamico, air2bite si riserva la facoltà di fornire IP dinamico di tipo privato tramite meccanismo di CGNAT, al fine di garantire prestazioni qualitative equivalenti.
- 4.2.** Al fine di salvaguardare la rete nell'interesse di tutti gli utenti, air2bite, a mezzo raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata, inviterà tutti coloro che utilizzino impropriamente la rete, a farne un utilizzo in linea con il profilo prescelto. Nell'ipotesi in cui, malgrado le ripetute segnalazioni di air2bite in ordine al riscontrato utilizzo improprio del servizio da parte del Cliente, air2bite si riserva di intervenire secondo le modalità più idonee alla situazione.
- 4.3.** In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati e/o alla rete funzionali all'erogazione del Servizio di air2bite, dovuti a caso fortuito od a forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, air2bite avrà facoltà di sospendere il Servizio in ogni momento, in tutto o in parte, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a air2bite perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

- 4.4.** Per i servizi FWA, ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che salvo diversa indicazione scritta, "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.
- 4.5.** In ogni caso, per tutti i Servizi erogati su rete FWA air2bite non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da:
- interferenze elettromagnetiche non dipendenti da air2bite stessa;
  - imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, o derivanti;
  - perdita della visibilità ottica tra la sede/abitazione del Cliente e il ripetitore di segnale in disponibilità di air2bite, dovuta allo sviluppo di piante, dovuta a edificazione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private.
- 4.6.** air2bite, inoltre, per tutti i Servizi erogati con qualsiasi tecnologia, non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da:
- particolari condizioni atmosferiche
  - errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente
  - malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli apparati e/o accessori del Cliente
  - manomissioni, interventi o riparazioni effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati da air2bite
  - utilizzo del Servizio in difformità delle istruzioni ricevute
  - forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da air2bite e dipendenti da fatti naturali o dei terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi.
- 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 air2bite, salva la corresponsione a carico del Cliente di eventuali corrispettivi precedentemente maturati in capo ad air2bite. Il Cliente si impegna in ogni caso ad agevolare air2bite nell'attività di recupero dell'Antenna e di ogni altro dispositivo di proprietà di air2bite (a titolo esemplificativo non esaustivo IP Phone o Repeater Wi-Fi).
- 4.7.** Resta inteso che air2bite non sarà responsabile per danni derivanti al Cliente, causati da attività e/o decisioni governative e/o della pubblica amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione del Servizio o disponessero la sospensione o revoca della licenza.
- 4.8.** air2bite non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati per danni, perdite, esborsi ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio dovute a cause di forza maggiore e ogni altro evento di cui all'articolo 4.5. In nessun caso air2bite sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.
- 4.9.** Il Cliente può ricorrere al sistema gratuito di controllo genitoriale ("SPC") offerto da air2bite, basato su liste di siti da bloccare fornite da terzi, da questi ultimi individuate e aggiornate sulla base delle categorie indicate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e per i cui dettagli si rinvia al Servizio Clienti e al Sito Web. Il Cliente prende atto che l'Operatore non garantisce l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l'estraneità al suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore. Rimane in capo al Cliente la responsabilità genitoriale e il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze del SPC impiegato, sfruttarne al meglio le funzionalità (es. attivandolo e disattivandolo come meglio ritenuto opportuno), attivare sui dispositivi usati o accessibili dal minore gli appositi applicativi e se del caso procurarsi ed attivare un altro SPC.

## **5. ASSISTENZA COMMERCIALE, TECNICA E SEGNALAZIONE GUASTI**

- 5.1.** Il servizio clienti air2bite garantisce l'assistenza commerciale per rispondere alle domande di natura commerciale e l'assistenza tecnica per problematiche relative alla funzionalità del Servizio stesso.
- 5.2.** Il Cliente si impegna a comunicare qualunque segnalazione o eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento dei Servizi attraverso una tra le seguenti modalità disponibili:
- apertura ticket dal sito internet [www.air2bite.com](http://www.air2bite.com)
  - via email scrivendo a [supporto@air2bite.com](mailto:supporto@air2bite.com)
  - via telefono (solo utenti business) allo 0862441583
- Gli orari di presa in carico e lavorazione sono dal Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:30 (giorni festivi esclusi). Le modalità di fruizione del servizio clienti sempre aggiornate sono disponibili sul sito internet [www.air2bite.com](http://www.air2bite.com) nella sezione "Assistenza".
- 5.3.** air2bite confermerà la ricezione della segnalazione del Cliente effettuata così come indicato all'art. 5.2, entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi e fornirà nel minor tempo possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione e chiarimento.
- 5.4.** Con riferimento all'assistenza tecnica, air2bite assicura un servizio al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti o guasti sulla propria connessione air2bite per garantire un ripristino delle normali funzionalità in tempi rapidi mediante le seguenti attività:

- gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente;
  - verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudato) della segnalazione.
- 5.5.** Nell'ipotesi in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente che comporti un intervento tecnico in loco, si accerti la perfetta funzionalità del Servizio, ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a air2bite, il suddetto intervento si definisce "intervento a vuoto".
- A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, si citano di seguito alcune casistiche riconducibili ad un intervento a vuoto e pertanto non imputabili a air2bite:
- a) presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili;
  - b) errata configurazione dei parametri di rete da parte del Cliente, non in linea con quanto indicato dal supporto air2bite;
  - c) personal computer e/o router del Cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici;
  - d) mancanza di alimentazione elettrica all'Antenna o alla Borchia Ottica;
  - e) cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici (spostamento/modifica del puntamento dell'antenna) operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate;
  - f) reset dell'antenna tramite pressione sull'apposito pulsante allocato sulla stessa o sull'alimentatore.

Viene altresì considerato "intervento a vuoto", l'intervento del tecnico incaricato air2bite finalizzato all'installazione o disinstallazione dell'impianto air2bite presso il luogo preventivamente concordato telefonicamente tra air2bite e il Cliente, nell'ipotesi in cui il Cliente non sia presente presso il luogo medesimo, o nell'ipotesi in cui il Cliente pur essendo presente, non possa far accedere il tecnico incaricato air2bite in spazi funzionali all'installazione dell'impianto air2bite (es. spazi comuni condominiali).

- 5.6.** Le segnalazioni rivolte al servizio di assistenza tecnica possono riguardare guasti bloccanti (disservizi) e guasti non bloccanti. Per guasti bloccanti (disservizi) riscontrati sull'apparato del Cliente, solo nell'ipotesi in cui determinino l'impossibilità assoluta di fruire del Servizio in virtù dell'assenza totale di connettività, si intendono:
- guasto radio/antenna o Borchia Ottica;
  - guasto IDU (alimentatore dell'antenna);
  - guasto cavo/connettori.

I Clienti hanno inoltre diritto a Livelli di Servizio (SLA) dedicati, compresi nel canone dei Servizi, così come di seguito precisati.

Per SLA dedicati si intende la risoluzione entro il termine di seguito indicato dei soli guasti bloccanti (disservizi) comunicati dal Cliente aventi causa air2bite.

Di seguito si riporta una tabella di maggior dettaglio:

Gamma di servizio	Tempi di ripristino	SLA	Intervento a vuoto
air2bite FWA, air2bite FWA 100, air2bite Fibra Ottica, air2bite FTTC e in genere i servizi rivolti a persone fisiche	Entro il terzo giorno lavorativo successivo alla apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 09:00 – 18:30 Lunedì/Venerdì (esclusi festivi)	SLA 3	sarà addebitato un importo pari a euro 70,00 (settanta/00) IVA esclusa
air2bite Premium, air2bite Office e in genere i servizi rivolti alle persone giuridiche	Entro il secondo giorno lavorativo successivo alla apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 09:00 – 18:30 Lunedì/Venerdì (esclusi festivi)	SLA 2	sarà addebitato un importo pari a euro 150,00 (centocinquanta/00) IVA esclusa

- 5.7.** L'importo previsto per l'intervento a vuoto sarà fatturato al Cliente nel primo ciclo di fatturazione utile.
- 5.8.** Per i disservizi effettivamente riscontrati risolti oltre i tempi definiti dagli SLA dedicati, il Cliente potrà richiedere il riconoscimento di una penale come indicato nella carta dei servizi.
- Dal tempo di SLA vanno escluse le sospensioni per i seguenti casi:
- cause di forza maggiore;
  - mancato rilascio delle autorizzazioni da parte di enti pubblici o privati;
  - sede/abitazione Cliente situata in una "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 (es. elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo, etc.);
  - irreperibilità o impossibilità di accesso presso la sede/abitazione del Cliente per cause imputabili allo stesso.
- 5.9.** air2bite garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente lo stesso in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni. Nel caso in cui siano necessari i predetti interventi di manutenzione, air2bite si impegna a comunicare con anticipo, entro 12 (dodici) ore dall'intervento stesso, la data in cui gli stessi avverranno e laddove possibile, la durata dei medesimi.

## 6. APPARECCHIATURE E DISPOSITIVI: NOLEGGIO, COMODATO D'USO GRATUITO E GARANZIA

**6.1.** Qualora, in linea con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di air2bite di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, la stessa avverrà secondo le modalità descritte nella scheda di adesione al Servizio e/o nell'offerta commerciale.

**6.2.** I suddetti dispositivi sono concessi in comodato d'uso gratuito o noleggiati dal Cliente per tutta la durata del Contratto a seconda dell'offerta accettata dal Cliente e sono coperti da garanzia per il periodo medesimo. L'Antenna necessaria al funzionamento dei Servizi erogati con tecnologia FWA è sempre concessa in comodato d'uso gratuito.

La garanzia copre 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 eventualmente cagionati dai dispositivi o dall'errata utilizzazione degli stessi ed è tassativamente esclusa nei seguenti casi:

- a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da air2bite;
- b) rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi;
- c) danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o difetto di manutenzione;
- d) difetto dovuto ad interruzioni impreviste della fornitura elettrica (compresi gli eventi meteorologici);
- e) utilizzo dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.

**6.3.** In caso di difetti di funzionamento il Cliente dovrà dare tempestiva comunicazione al servizio Clienti di air2bite. Il servizio di assistenza sarà effettuato direttamente da air2bite o da personale autorizzato, il quale avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso.

In caso di danni ai dispositivi coperti da garanzia non sarà addebitato alcun costo al Cliente; viceversa, in caso di danni ai dispositivi, la cui mancanza di garanzia sia stata comprovata, air2bite si riserva di addebitare i costi equivalenti al valore del dispositivo al Cliente. Tali costi sono costituiti dai prezzi di listino dei dispositivi dati come sotto riportati (IVA esclusa):

Router senza Voip – 80,00 € (ottanta/00);  
Router con Voip – 150,00 € (centocinquanta/00);  
Adattatore Voip - 60,00 € (sessanta/00);  
Ripetitore Wi-Fi – 90,00 € (novanta/00);  
CPE R-Lan - 250,00 € (duecentocinquanta/00);  
CPE 26/28Ghz - 700,00 € (settecento/00);

**6.4.** Qualora, in caso di tentata consegna da parte di air2bite del dispositivo sostitutivo, il cliente non si fosse reso disponibile al ritiro dello stesso, al Cliente sarà addebitato il costo di spedizione dell'eventuale ulteriore dispositivo richiesto, pari ad euro 20,00 (IVA esclusa).

**6.5.** L'eventuale canone di noleggio dovrà essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale e comprende, a meno di diversa indicazione, il servizio di manutenzione hardware.

Nei casi in cui le apparecchiature ed i dispositivi siano stati concessi in comodato d'uso gratuito, se previsto nell'offerta commerciale accettata dal Cliente, potrebbe essere richiesto al Cliente medesimo la corresponsione di un importo una tantum a titolo di contributo alla spesa.

air2bite si riserva inoltre la facoltà di sostituire, in qualsiasi momento, le apparecchiature e i dispositivi concessi in comodato d'uso gratuito o noleggio, con apparecchiature o dispositivi aventi le medesime caratteristiche e qualità. Tale sostituzione verrà effettuata da parte di air2bite ogni qualvolta si renda necessario un aggiornamento tecnologico delle apparecchiature o dei dispositivi stessi.

**6.6.** Le apparecchiature e i dispositivi concessi in noleggio o comodato d'uso al Cliente sono e restano di proprietà di air2bite.

**6.7.** Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare i dispositivi e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento determinato dal normale uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi ad alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute ed a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo i dispositivi per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. In caso di violazione di tali obblighi, il Cliente sarà tenuto a risarcire tutti i danni subiti da air2bite.

**6.8.** La cessazione del Contratto, da qualunque causa generata, determina automaticamente la cessazione del noleggio e del comodato d'uso. In caso di cessazione del Contratto o di recesso, il Cliente a proprie spese dovrà provvedere alla riconsegna del materiale fornito (ivi compresa l'eventuale antenna FWA la cui rimozione è sempre a carico del Cliente) entro e non oltre 15 giorni dalla data di efficacia della cessazione/recesso. Qualora quest'ultimo non ottemperi a tale obbligo, e non provveda alla riconsegna delle suddette apparecchiature entro il termine previsto, sarà addebitata al Cliente una penale ad euro 12,00 (dodici/00) per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 5 giorni, oltre all'obbligo di corrispondere il valore dell'apparecchiatura indicato all'art. 6.3.

Le apparecchiature vanno spedite presso: air2bite s.r.l. - Via Saragat 24 - 67100 L'Aquila (AQ)

---

Qualora lo volesse il cliente, contattando il servizio clienti, può richiedere ad air2bite di provvedere alla disinstallazione e al ritiro delle apparecchiature al costo di euro 65,00 (sessantacinque/00) + iva.

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

- 7.1.** Per il Servizio erogato, il Cliente verserà a air2bite il canone corrispondente alla tipologia di abbonamento prescelto unitamente ad un importo una tantum, così come indicato nella scheda di adesione al Servizio e/o nell'offerta commerciale. Al riguardo air2bite emetterà fattura in formato elettronico, recapitata al Cliente tramite il sistema di interscambio. Il cliente riceverà altresì copia cortesia della fattura all'indirizzo di posta elettronica comunicato durante la conclusione del contratto.
- 7.2.** Salvo diversa indicazione scritta, il pagamento del canone connesso al Servizio air2bite potrà essere corrisposto mediante addebito automatico su conto corrente SEPA Direct Debit (SDD). Il pagamento dei canoni è anticipato con cadenza bimestrale.
- 7.3.** In caso di mancata corresponsione degli importi dovuti dal Cliente entro 3 (tre) giorni dalla scadenza del termine indicato in fattura, nei casi di frode, nei casi di ripetuti ritardi di pagamento e/o ripetuti mancati pagamenti, air2bite sospende tutti i Servizi erogati al Cliente inadempiente senza alcuna distinzione. Trascorsi ulteriori 3 (tre) giorni, resta ferma la facoltà di air2bite di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. e di richiedere il rimborso delle spese nel frattempo sostenute per la sua esecuzione, dei costi di disattivazione previsti, nonché eventuali maggiori costi.
- 7.4.** In caso di insoluto su SDD verranno addebitate al Cliente oltre a quanto indicato le spese di insoluto e gli oneri di gestione dello stesso per Euro 2,80 (due/80) maggiorato di eventuali importi che le normative vigenti prevedono.
- 7.5.** Resta inteso che non appena il cliente provvederà al pagamento dell'importo dovuto, i servizi sospesi verranno ripristinati.

## **8. MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI E VARIAZIONI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

- 8.1.** air2bite ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella tipologia che nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente comunque denominati, come anche di variare le Condizioni Generali e di erogazione/fruizione dei servizi, dandone comunicazione al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo e assicurando al Cliente (anche durante l'eventuale primo periodo di impegno contrattuale), per tale periodo di tempo, il diritto di recedere senza penali né costi di disattivazione, entro 30 giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle Condizioni Generali da parte di air2bite.
- 8.2.** air2bite, potrà avvalersi della suddetta facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni economiche sulla base della normativa applicabile e in ogni caso potrà avvalersi della facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi, nei seguenti casi:
- sopravvenute e comprovate esigenze tecniche/gestionali ed economiche, quali, a titolo esemplificativo, ammodernamento tecnico o sviluppo in generale della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione – sia in fase di attivazione, sia nel corso dell'erogazione dei Servizi;
  - sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari e/o dei pertinenti orientamenti giurisprudenziali anche connessi ad aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti che richiedano un puntuale adeguamento del Contratto alle disposizioni medesime e/o mutamenti non prevedibili delle condizioni strutturali del mercato;
  - sopravvenute esigenze di natura tecnica e/o commerciale a vantaggio dell'utenza, a titolo esemplificativo e non esaustivo, mutamenti delle politiche commerciali e/o mutamenti tecnici delle piattaforme di rete e/o delle strutture di produzione o di commercializzazione;
  - esigenze amministrative/contabili/operative dell'azienda;
  - per mutamenti delle condizioni del mercato che incidano sull'equilibrio economico e/o sui richiamati aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti.

air2bite comunicherà ai propri Clienti, tramite apposita sezione dedicata in fattura nonché a mezzo posta elettronica e/o Area Cliente, le modifiche di cui all'art. 8.1 con adeguato preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, ai sensi dell'art. 98-septies decies del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 s.m.i. e secondo le modalità previste dalla delibera 519/15/CONS, specificando il contenuto delle modifiche nonché le motivazioni che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal Contratto, secondo i termini di cui al precedente art. 8.1.

- 8.3.** Le regole di cui al precedente art. 8.1, in merito al diritto di recesso non si applicano se le modifiche proposte sono esclusivamente a vantaggio del Cliente, di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione Europea o nazionale. In mancanza di recesso da parte del Cliente, entro i termini di cui al precedente art. 8.1, le suddette modifiche saranno efficaci e si intenderanno dallo stesso integralmente ed incondizionatamente accettate.
- 8.4.** Il Cliente, fermo restando la fattibilità tecnica e/o commerciale e la regolarità con i pagamenti dei servizi, potrà richiedere le seguenti variazioni dei Servizi acquistati:
- 8.4.1.** l'integrazione di nuovi Accessori, ai quali saranno applicati i relativi prezzi secondo l'offerta vigente pro tempore;
- 8.4.2.** l'eliminazione di Accessori esistenti
- 8.5.** Contestualmente all'avvenuta richiesta di variazione del Servizio, air2bite comunicherà al Cliente i costi e le modalità di pagamento, secondo la scelta del Cliente. A pagamento ricevuto, air2bite effettuerà la variazione comunicando al Cliente l'effettiva data di decorrenza della stessa. Le fatture successive alla variazione verranno adeguate al canone del Servizio variato, ricorrendo ove necessario ad eventuali conguagli.

**8.6.** Il Cliente potrà richiedere, attraverso la compilazione di un nuovo ordine di acquisto e la rispettiva segnalazione al Servizio Clienti air2bite (richiesta di Supporto con causale "Trasloco"), il trasloco del Servizio presso un nuovo indirizzo, previa verifica copertura presso il nuovo indirizzo e fermo restando che il nuovo Servizio dovrà essere superiore o equivalente a quello per il quale viene inoltrata richiesta di trasloco.

#### **9. OBBLIGAZIONI E GARANZIE DA PARTE DEL CLIENTE**

**9.1.** Il Cliente si impegna a fornire a air2bite, fin dal momento della conclusione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica, anche certificata, attivo. Il Cliente si obbliga successivamente a comunicare ogni eventuale variazione dell'indirizzo di posta elettronica fornito inizialmente.

**9.2.** Il Cliente dovrà provvedere affinché il proprio router e PC abbiano una corretta configurazione, occupandosi di impostare correttamente il software di collegamento. Il Cliente potrà a tal fine contattare l'Servizio Clienti di air2bite, i cui riferimenti sono pubblicati sul sito internet nella sezione Assistenza.

**9.3.** Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità la veridicità e la correttezza dei dati forniti al momento dell'attivazione del Servizio per l'esecuzione del presente Contratto e terrà air2bite indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

**9.4.** È fatto obbligo al Cliente di comunicare a air2bite, all'atto della conclusione del Contratto di Servizio, i propri dati anagrafici nonché di indicare le generalità dell'utilizzatore del Servizio e il luogo ove le apparecchiature necessarie per il funzionamento dello stesso dovranno essere collocate, garantendo che nessun utilizzo del Servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi dallo stesso non espressamente autorizzati.

**9.5.** Per il Servizio fornito su rete FWA è vietato in particolare trasferire l'Antenna necessaria per il funzionamento del Servizio presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione. In caso di Servizio fornito su rete FTTH o FTTC resta fermo il divieto di procedere a qualsiasi alterazione dell'impianto. Il Cliente si impegna altresì ad impiegare le credenziali di accesso al Servizio in maniera corretta, utilizzandole solo presso la sede geografica di installazione cui le stesse si riferiscono.

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

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

Durante il contatto telefonico con gli operatori preposti all'assistenza, il Cliente si impegna a mantenere comportamenti adeguati, nonché a rivolgersi agli operatori con toni e termini appropriati, evitando un linguaggio volgare e offensivo verso gli operatori stessi.

**9.7.** Il Cliente prende atto e accetta di manlevare e tenere indenne air2bite da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anomalo del Servizio, anche qualora causato da terzi attraverso l'utilizzo delle proprie credenziali, nonché da ogni pregiudizio, pretesa, azione e/o richiesta di risarcimento danni, avanzata nei confronti di air2bite che trovi causa o fondamento in azioni o omissioni riconducibili al Cliente o che siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione delle disposizioni previste dal presente Contratto.

**9.8.** Il Cliente garantisce di essere proprietario dei dispositivi necessari per usufruire del Servizio o di essere stato autorizzato all'utilizzo degli stessi.

#### **10. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

**10.1.** In caso di inadempimento da parte del Cliente delle obbligazioni di cui ai precedenti articoli 9 (Obbligazioni e garanzie da parte del cliente), articolo 7 (Corrispettivi, fatturazione e pagamenti) e nell'ipotesi di cui all'articolo 2 relativa all'impossibilità di attivare il Servizio per cause non imputabili a air2bite, il Contratto si risolverà di diritto ex articolo 1456 c.c., mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso.

**10.2.** Il Contratto si risolverà altresì 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 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 air2bite decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

**10.3.** air2bite 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.

#### **11. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

air2bite, con sede in Corso Vittorio Emanuele II 48, 67100 L'Aquila (AQ) in qualità di Titolare del trattamento, fornisce al Cliente l'informativa, dell'art.13 Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016 ("GDPR"), sulle finalità e modalità di trattamento dei dati personali.

- 11.1.** Oggetto del trattamento. Il Titolare tratta: i) i dati forniti dal Cliente, identificativi e non sensibili (in particolare, nome, cognome, codice fiscale, p. iva, indirizzo e-mail, numero telefonico, dati bancari e i dati relativi ai servizi di air2bite; questi sono i dati comunicati in fase di sottoscrizione/attivazione del Servizio o anche successivamente, a titolo esemplificativo, nel caso di contatto con personale tecnico di air2bite o partner tecnologici di air2bite, debitamente nominati; ii) i dati legati alle preferenze ed interessi del Cliente, in particolare: l'uso dei servizi, le funzionalità utilizzate, i tempi di connessione, i dati di traffico, i dati di navigazione su siti e profili social del Titolare o di partner tecnologici o di terzi soggetti, l'indirizzo IP, le apparecchiature e le connettività utilizzate; questi dati possono essere raccolti anche per mezzo di cookies e metadati; iii) i dati di traffico telematico e telefonico, quali Log, indirizzo IP di provenienza, numero telefonico; iv) i dati ottenuti, anche per mezzo dei cookies per conoscere le preferenze del Cliente.
- 11.2.** Finalità del trattamento. I dati saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza: a) Per Finalità di Servizio (art. 6 lett. b).e. f) GDPR- contratto. obbligo di legge, legittimo interesse). e in particolare: i) per adempiere agli obblighi legali e fiscali cui è soggetto il Titolare; ii) per e nell'ambito dell'esecuzione dei Contratti di cui è parte il Cliente e per l'adozione di misure precontrattuali adottate su richiesta del Cliente; iii) nell'eventualità che sia necessario accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria, per il perseguimento del legittimo interesse che il Titolare ha ravvisato sussistere sulla base del bilanciamento degli interessi effettuato; il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare; iv) per l'adempimento di obblighi di legge. b) Per Finalità di Marketing (art. 6 lett. a) GDPR - Consenso), e in particolare: per informare il Cliente, con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, e-mail, SMS, MMS, notifiche e newsletter delle iniziative e offerte di air2bite e per proporgli questionari e ricerche di mercato.
- 11.3.** Modalità del trattamento. Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato;
- 11.4.** Obbligatorietà o meno dei dati. Fra le informazioni raccolte presso il Cliente, alcune sono indispensabili alla stipula e amministrazione del contratto, altre aiutano ad offrire al Cliente un servizio migliore, in particolare: i) il conferimento dei dati personali, trattati per le finalità di servizio è necessario per usufruire dei servizi richiesti; ii) il conferimento dati personali, trattati per le finalità di Marketing, è facoltativo, per cui il loro mancato conferimento non impedisce al Cliente la fruizione dei servizi, ma non potrà ricevere comunicazioni commerciali ed offerte personalizzate.
- 11.5.** Conservazione dei dati. Il Titolare utilizza i dati personali per non oltre 10 anni dalla fine del rapporto per le finalità di servizio e comunque per il tempo di prescrizione previsto dalla legge, fino alla revoca del consenso per finalità di marketing. In seguito, i dati del Cliente sono resi anonimi e trattati per analisi statistiche aggregate e anonime.
- 11.6.** Accesso ai dati. I dati personali del Cliente sono accessibili a: i) personale autorizzato dal Titolare; ii) partner tecnologici e fornitori di servizi che svolgono attività in outsourcing per conto di air2bite nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento - svolgendo attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del titolare, ad esempio: gestione e manutenzione dei contenuti dei siti web e delle App, assistenza Clienti, servizi di customer care e call center, gestione dei sistemi di Information Technology, servizi editoriali, recupero credito, servizi di elaborazione dati per la fatturazione, archiviazione della documentazione relativa ai rapporti con i clienti, etc.
- 11.7.** Comunicazione dei dati. air2bite, in qualità di Titolare può comunicare i dati del Cliente senza il suo espresso consenso per le finalità di servizio: i) alle autorità giudiziarie, su loro richiesta; ii) alle Società controllate e/o partecipate e/o collegate e/o consociate, alla rete di vendita air2bite e a tutti gli altri soggetti ai quali è necessario comunicarli, per legge o per contratto, per permettere lo svolgimento delle finalità descritte sopra (come ad esempio, istituti di credito, studi professionali, partner tecnologici). Il Titolare può comunicare i dati a società terze per permettere lo svolgimento delle autonome finalità di marketing descritte sopra: a tal fine il Titolare chiederà, previa individuazione del soggetto Terzo a cui verranno trasmessi i dati, un apposito consenso al cliente prima della comunicazione. Questi soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di Titolari autonomi del trattamento. In ogni caso, i dati del cliente non saranno diffusi.
- 11.8.** Trasferimento dati. I dati potranno essere trasferiti al di fuori dell'Unione Europea ai soggetti specificati nel paragrafo 24.6 e 24.7. Per proteggere i dati del Cliente nell'ambito di questi trasferimenti, il Titolare adotta garanzie appropriate, tra cui le decisioni di adeguatezza e le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.
- 11.9.** Diritti dell'interessato. Il Cliente nella sua qualità di interessato può esercitare i diritti di cui agli artt. 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22 GDPR. Se non ricorrono le limitazioni previste dalla legge, il Cliente ha il diritto di: i) avere la conferma dell'esistenza o meno dei suoi dati personali, anche se non ancora registrati e richiedere che tali dati vengano messi a disposizione in modo chiaro e comprensibile; ii) chiedere indicazioni e, nel caso, copia: a) dell'origine e della categoria dei suoi dati personali; b) della logica di utilizzo, nel caso le informazioni vengano trattate con strumenti elettronici; c) delle finalità e modalità del trattamento; d) degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati e che possono venirne a conoscenza; f) del periodo in cui i dati vengono conservati oppure i criteri che vengono utilizzati per determinare tale periodo, quando possibile; g) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione; in tal caso può richiedere le logiche utilizzate, l'importanza e le conseguenze previste; h) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei dati a un paese extra UE ad un'organizzazione internazionale; iii) ottenere, senza che ci sia un ritardo giustificabile, l'aggiornamento, la modifica, rettifica

dei dati non corretti o l'integrazione dei dati non completi, qualora ne avesse interesse; iv) ottenere la cancellazione, il blocco dei dati o, ove possibile, la trasformazione in forma anonima: a) se trattati illecitamente; b) se non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati; c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico; d) nel caso in cui si sia opposto al trattamento e non esistano ulteriori motivi legittimi per continuare ad utilizzare i dati; e) in caso venga imposto dalla legge; f) nel caso in cui siano riferiti a minori. air2bite può rifiutare di cancellare i suoi dati nel caso di: a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e d'informazione; b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri; c) motivi di interesse sanitario pubblico; d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici; e) accertamento, esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; v) ottenere la limitazione del trattamento nel caso di: a) contestazione dell'esattezza dei dati personali, se il Cliente non ha preferito chiedere la modifica, l'aggiornamento, la modifica o rettifica dei dati; b) trattamento illecito del Titolare per impedirne la cancellazione; c) esercizio di un diritto in sede giudiziaria; d) verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato; vi) ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, i dati personali che riguardano il Cliente che ha fornito previo suo consenso o su contratto per trasmetterli ad altro Titolare o se tecnicamente fattibile di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare; vii) opporsi in qualsiasi momento totalmente o in parte: a) per motivi legittimi e prevalenti, al trattamento dei dati personali che lo riguardano; a fini di marketing (es. può opporsi all'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o al compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale). Per tutti i casi menzionati sopra, se necessario, il air2bite porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte del Cliente, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

**11.10.** Modalità di esercizio dei diritti. Il Cliente in qualità di interessato può in qualsiasi momento modificare e revocare i consensi prestati ed esercitare i diritti inviando una richiesta via PEC al Titolare al seguente indirizzo e-mail [2bite@pec.2bite.net](mailto:2bite@pec.2bite.net) Per i trattamenti di cui alla presente informativa, il Cliente ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

**11.11.** Titolare, DPO e Responsabili. Il Titolare e il Responsabile del trattamento è air2bite s.r.l. i cui dati di contatto sono i seguenti: Corso Vittorio Emanuele II 48, 67100 L'Aquila (AQ) c.a. del Responsabile della Protezione dei Dati; [pec.2bite@pec.2bite.net](mailto:pec.2bite@pec.2bite.net).

## **12. DISPOSIZIONI VARIE - COMUNICAZIONI**

**12.1.** Ogni modifica od integrazione del Contratto dovrà essere accettata da entrambe le Parti.

**12.2.** air2bite effettuerà tutte le attività di propria competenza ai sensi del Contratto direttamente o tramite terze parti da essa incaricate.

**12.3.** air2bite effettuerà le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto all'articolo 9, comma 1.

**12.4.** Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a air2bite attraverso il sito internet, mediante lettera raccomandata o mediante posta elettronica certificata all'indirizzo [2bite@pec.2bite.net](mailto:2bite@pec.2bite.net)

**12.5.** Il Cliente si obbliga a comunicare a air2bite, attraverso apposita richiesta di supporto al Servizio Clienti, ogni modifica dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

## **13. DIVIETO DI CESSIONE**

**13.1.** Il presente Contratto ed il Servizio ad esso relativo hanno natura strettamente personale e, conseguentemente, è fatto divieto al Cliente di cederli, in tutto o in parte, a titolo gratuito od oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto da parte di air2bite.

**13.2.** air2bite potrà cedere a terzi il presente Contratto, nonchè in tutto o in parte, gli eventuali crediti vantati in virtù del medesimo, fermo restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal presente Contratto nei confronti dei terzi cessionari.

## **14. RECLAMI E INDENNIZZI**

**14.1.** Il Cliente avrà facoltà di inviare i reclami relativi all'erogazione del Servizio tramite i recapiti del Servizio Clienti

**14.2.** Reclami rimborsi e indennizzi sono disciplinati dalla Carta dei Servizi. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere prontamente inoltrati o confermati per iscritto dal Cliente a air2bite, mediante raccomandata A/R o PEC e, in ogni caso, entro due mesi dalla data di effettuazione del traffico al fine di consentire a air2bite la conservazione dei dati necessaria agli accertamenti richiesti dall'utente in conformità alla Legge.

## **15. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE**

**15.1** Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 31 luglio 1997 n. 249, per le controversie eventualmente insorte tra air2bite ed il Cliente, gli stessi esperiranno il tentativo obbligatorio di conciliazione avanti l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo quanto stabilito dal "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", All. A - Delibera 203/18/CONS, al fine di addivenire ad una soluzione conciliativa della stessa controversia.

## **16. FORO COMPETENTE**

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

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO VOIP

### 1. PREMESSA

- 1.1. Il presente allegato forma parte integrante del contratto avente ad oggetto il servizio air2bite e disciplina, in particolare, le condizioni relative all'opzione voip ovvero il servizio di telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol).
- 1.2. Per quanto non espressamente ivi previsto, si rinvia alle condizioni generali di contratto

### 2. OGGETTO

- 2.1. L'opzione Voip è destinata esclusivamente a Clienti che abbiano già un Servizio di accesso ad internet air2bite attivo e consente agli stessi di effettuare e ricevere telefonate su rete fissa e su rete mobile sia nazionale che internazionale.
- 2.2. L'opzione Voip consente di ottenere una nuova numerazione o di migrare il proprio numero telefonico da un altro operatore telefonico.

### 3. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE

- 3.1. air2bite offre e fornisce l'opzione voip, ai Clienti con un Servizio air2bite attivo, mediante una tra le seguenti modalità:
  - l'opzione voip è già inclusa gratuitamente nel servizio air2bite prescelto e pertanto compreso nel canone del servizio air2bite; in questo caso l'ordine relativo all'opzione voip può essere inserito contestualmente all'acquisto del Servizio oppure successivamente al medesimo;
  - il Cliente può scegliere di acquistare l'opzione voip, contestualmente o successivamente, poiché nel servizio air2bite prescelto l'opzione medesima non è inclusa gratuitamente.
- 3.2. L'attivazione dell'opzione voip avverrà, in entrambi i casi sopra menzionati, solo a partire dall'attivazione effettiva del servizio di connettività air2bite e, dopo questa, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla ricezione da parte del Cliente di eventuali documenti richiesti, salvo impedimenti tecnici non imputabili a air2bite.

### 4. UTILIZZO DEL SERVIZIO

- 4.1. Per il funzionamento dell'opzione voip, salvo diversa comunicazione scritta, air2bite fornirà in comodato d'uso al Cliente un apposito apparato dotato di porta analogica RJ-11 per il collegamento di un apparato telefonico (telefono fisso o cordless). In fase d'acquisto è fatta salva la facoltà per il cliente di non richiedere alcun dispositivo in conformità con la delibera Agcom n. 34/20/CONS; in tal caso il cliente riceverà le informazioni necessarie per il funzionamento del servizio voce mediante il proprio dispositivo.
- 4.2. air2bite indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione dell'opzione voip i dettagli necessari per l'utilizzo.

### 5. PORTABILITÀ DELLA NUMERAZIONE TELEFONICA

- 5.1. Ai sensi delle Delibere AGCOM 274/07/CONS, 41/09/CIR, 23/09/CONS, 35/10/CONS, 52/09/CONS, il cliente che intende migrare a air2bite, cambiando operatore, può mantenere il proprio numero telefonico, chiedendo direttamente a air2bite, l'attivazione del servizio di Service Provider Portability ("SPP").
- 5.2. Il servizio di SPP, compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica, è prestato da air2bite (operatore recipient) unitamente ai costi del Servizio scelto e presuppone, inoltre, la collaborazione dell'operatore di provenienza (operatore donating) e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatari della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica (operatore donor).
- 5.3. Il Cliente dovrà richiedere a air2bite l'attivazione del servizio di SPP contestualmente all'ordine di acquisto dell'opzione voip, comunicandogli il suo codice di migrazione.

### 6. DURATA E RECESSO

- 6.1. L'opzione voip, trattandosi di accessorio del servizio internet air2bite, avrà la medesima durata di quest'ultimo, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione del medesimo.
- 6.2. Resta inteso che il recesso, la risoluzione o la cessazione per qualsiasi causa del contratto relativo al Servizio internet air2bite, comporterà, altresì, la risoluzione dell'opzione voip.
- 6.3. air2bite ha, altresì, la facoltà di recedere in qualsiasi momento dalla sola opzione voip, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r o all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente ai sensi dell'art. 9.1 del contratto.
- 6.4. Nel momento in cui intervenga il recesso da parte di air2bite, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo eventualmente dovuto per tutto il periodo di fruizione dell'opzione voip. Qualora il Cliente vanta un credito, eccedente rispetto all'effettivo periodo di fruizione dell'opzione voip, terminato a seguito del recesso, air2bite provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento dell'opzione voip mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione della stessa.
- 6.5. In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 Aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dall'opzione voip, in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta a air2bite mediante PEC all'indirizzo 2bite@pec.2bite.net o

EMAIL all'indirizzo [recesso@air2bite.com](mailto:recesso@air2bite.com). Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di air2bite.

- 6.6.** air2bite si riserva la facoltà di risolvere l'opzione voip, secondo le modalità previste nell'art. 10.1 del contratto air2bite, in tutte le seguenti ipotesi:
- il Cliente utilizzi impropriamente l'opzione voip al fine di effettuare chiamate vocali ad utenze telefoniche riconducibili a persone giuridiche e/o fisiche che, direttamente o indirettamente, riconoscano al Cliente stesso compensi in denaro e/o vantaggi patrimoniali di qualsiasi natura;
  - il Cliente utilizzi impropriamente il Servizio al fine di esercitare continuativamente e professionalmente attività "outbound" di "teleselling" e/o "telemarketing".

In tutte le suddette ipotesi di utilizzo improprio dell'opzione voip da parte del Cliente, senza incorrere in alcuna responsabilità, air2bite si riserva la facoltà di sospendere e/o di interrompere l'opzione qualora, entro 3 (tre) giorni dalla ricezione di espressa diffida a mezzo raccomandata a/r o pec, il Cliente non interrompa immediatamente ogni condotta lesiva contestata. Resta in ogni caso impregiudicata la facoltà di air2bite di agire nelle sedi giurisdizionali opportune a tutela dei propri diritti.

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

- Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'opzione voip non è paragonabile, quanto a tecnologia, ai servizi di telefonia tradizionali, pertanto, in considerazione delle predette caratteristiche tecniche, air2bite non presta garanzie in ordine alla qualità delle chiamate nonché in ordine alla possibilità di comunicare con terzi in qualsiasi momento. In tal senso nessun danno potrà essere imputabile a air2bite.
- Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che solo il corretto funzionamento del Servizio air2bite e la sussistenza delle condizioni tecniche minime di utilizzo previste per il detto servizio consentono una regolare fruizione dell'opzione voip.
- Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'opzione voip non garantisce la possibilità di effettuare chiamate a numeri di emergenza ed a servizi o numerazioni cosiddetti "premium" o non geografici e del fatto che sia essenziale mantenere la coerenza fra il comune di installazione geografica e il prefisso del distretto telefonico richiesto con l'opzione voip stessa. Nessuna responsabilità, richiesta, danno o perdita potrà pertanto essere effettuata dal Cliente e/o da terzi a air2bite come conseguenza dell'utilizzo dell'opzione voip per contattare i predetti servizi o numerazioni "premium" o non geografici o per chiamate a numeri di emergenza. Il servizio analogico relativo a FAX, POS non sono in genere supportati e non ne è garantito il funzionamento;
- In caso di mancanza di energia elettrica il Servizio non sarà disponibile anche per i numeri di emergenza. Sarà responsabilità del Cliente garantire la continuità dell'erogazione di energia elettrica ai propri apparati con gruppo di continuità.
- Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza che la raggiungibilità di alcuni prefissi internazionali/speciali potrebbe essere temporaneamente o definitivamente inibita per motivi anti-frode o tecnici, anche dipendenti dai fornitori delle direttrici di traffico telefonico e non direttamente da air2bite.
- In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati funzionali all'erogazione del servizio voce di air2bite, dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, air2bite avrà facoltà di sospendere il servizio voce in ogni momento, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a air2bite perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.
- air2bite non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati per danni, perdite, esborsi ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio dovute a cause di forza maggiore. In nessun caso air2bite sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

## **8. ASSISTENZA AMMINISTRATIVA, TECNICA E SEGNALAZIONE GUASTI**

- In caso di guasto o disservizio nell'erogazione, per il ripristino della stessa non è previsto alcun vincolo temporale.
- Per le attività di assistenza amministrativa, tecnica e la modalità di segnalazioni dei guasti, fa fede l'articolo 5 delle condizioni generali di contratto.

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

**9.1** Per l'opzione voip, il Cliente corrisponderà a air2bite, oltre all'eventuale canone mensile e ad un eventuale importo una tantum a titolo di costo di attivazione, l'importo delle chiamate effettuate secondo le tariffe indicate nella scheda di adesione al Servizio e/o nell'offerta commerciale. Al riguardo air2bite emetterà fattura in formato elettronico. Il canone di servizio verrà fatturato con la stessa cadenza del servizio internet. I costi una tantum saranno fatturati nel primo ciclo di fatturazione utile. Il consumo sarà fatturato a consuntivo con la stessa cadenza del servizio internet. Il pagamento è sempre tramite addebito automatico su conto corrente SEPA Direct Debit (SDD).

---

**9.2** Qualora l'opzione voip venisse richiesta successivamente rispetto all'acquisto del servizio di accesso internet air2bite, il Cliente dovrà corrispondere un importo a copertura delle spese di spedizione dell'apparato hardware in comodato d'uso.