

Condizioni generali di contratto per la fornitura dei servizi di connettività

Aruba S.p.A., titolare di autorizzazione generale alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica al pubblico ai sensi del D.lgs. n. 259 del 2003 e sue modifiche, nel presente documento stabilisce le condizioni generali per la fornitura dei propri Servizi di connettività in base alla tecnologia disponibile.

Indice degli articoli

1. Definizioni.....	1
2. Oggetto del Contratto.....	3
3. Struttura del Contratto.....	3
4. Perfezionamento del Contratto.....	3
5. Attivazione e caratteristiche del Servizio.....	3
5bis. Parental Control.....	5
6. Durata e rinnovo.....	5
7. Corrispettivi e modalità di pagamento.....	6
8. Ritardo o mancato pagamento e sospensione del servizio.....	6
9. Obblighi e limitazioni di responsabilità di Aruba.....	7
10. Obblighi del cliente.....	8
11. Assistenza e manutenzione.....	9
12. Sospensione del Servizio.....	9
13. Recesso.....	10
14. Clausola risolutiva espressa e risoluzione del contratto.....	11
15. Modifiche dei servizi e variazioni alle condizioni dell'offerta.....	12
16. Conversione del servizio e Migrazione della linea.....	12
17. Diritti esclusivi di proprietà.....	13
18. Reclami.....	13
19. Attestazione delle operazioni – registro LOG.....	13
20. Procedura di conciliazione - foro competente – legge applicabile.....	13
21. Condizioni per la fornitura degli Apparati.....	14
22. Buoni sconto e promozioni.....	15
23. Disposizioni finali e comunicazioni.....	15
24. Trattamento dei dati personali.....	15
SEZIONE II - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEL SERVIZIO ASSISTENZA CASA.....	16
SEZIONE III - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEL SERVIZIO CYBERSECURITY PLUS.....	23

1. Definizioni

Ove nominati nel Contratto i termini sotto riportati sono da intendersi con il seguente significato:

“**Apparato**”: l'apparato eventualmente fornito da Aruba con il Contratto per la fruizione dell/i Servizio/i (es. Modem e Router).

Carta dei Servizi: è il documento che informa il Cliente circa i suoi diritti e gli impegni di qualità assunti da Aruba in relazione all'attività di fornitura dei Servizi di Accesso ad Internet. La Carta dei servizi è depositata presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) e pubblicata al seguente link <https://fibra.aruba.it/qualita-e-carta-dei-servizi.aspx>.

Cliente: la persona fisica o giuridica, individuata nel Modulo d'Ordine che chiede di utilizzare il Servizio, e che non è a sua volta un fornitore di servizi di comunicazione elettronica al pubblico.

Condizioni di fornitura: sono le presenti condizioni generali di contratto.

Condizioni Economiche: le specifiche condizioni economiche di fornitura disciplinate dall'Offerta selezionata e relativa Tabella di Trasparenza Tariffaria, con le integrazioni di cui al Listino, quali disponibili alla pagina <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx> ed alle pagine di dettaglio accessibili dalla medesima.

Consumatore: il Cliente persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, qualificabile come consumatore ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 206/2005 ("Codice del Consumo").

Contratto: il complesso dei documenti indicati all'articolo 3 delle Condizioni di Fornitura.

Credenziali di accesso: login e password utilizzate dal Cliente per accedere alla sua area riservata e da questo custodite con la massima diligenza per garantirne la segretezza, anche provvedendo all'aggiornamento periodico della password in conformità alle regole di sicurezza a tal fine fornite.

Documentazione Informativa: tutte le informazioni pubblicate alla pagina <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx> ed alle pagine accessibili dalla medesima in ordine al Servizio selezionato (l'Offerta; la relativa Tabella di Trasparenza Tariffaria; il Listino; la scheda riepilogativa delle "caratteristiche di base" della specifica Offerta; le schede informative relative all'Apparato opzionalmente fornito) nonché alla pagina <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/servizi-opzionali/servizi-opzionali-fibra-di-aruba.aspx>.

Listino: il documento redatto da Aruba e disponibile alla pagina in cui sono indicati taluni costi aggiuntivi applicabili per specifiche prestazioni.

Migrazione: prestazione che consente all'utente di trasferire una linea di accesso a Internet da un fornitore (*donating*) ad un altro fornitore (*recipient*) con una procedura regolata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e descritto all'articolo 16.

Modulo d'Ordine: il modulo elettronico disponibile al link <https://fibra.aruba.it> che, interamente compilato dal Cliente e dal medesimo inviato online ovvero consegnato con altro mezzo ad Aruba previa sua sottoscrizione, formalizza la richiesta di attivazione (o di Rinnovo/Conversione) del Servizio e/o dei Servizi Opzionali.

Offerta: i documenti redatti da Aruba che descrivono le caratteristiche e le condizioni economiche e tecniche del Servizio selezionato dal Cliente, disponibili sul sito web <https://fibra.aruba.it>;

Parental control: il Servizio Opzionale che permette di limitare o bloccare l'accesso da parte di minori a contenuti web ritenuti inappropriati o riservati ai maggiorenni, nelle modalità e con le caratteristiche e nei termini previsti al presente link <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/parental-control.aspx>. Tale strumento è messo a disposizione del Cliente Consumatore in conformità alla normativa per l'implementazione ai "Sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio" in attuazione dell'art. 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, coordinato con la legge di conversione 25 giugno 2020, n. 70 nonché alla Delibera AGCOM n. 9/23/CONS, avuto riguardo anche all'art. 13, comma 2, del D.L. n. 123 del 15/09/2023, coordinato con la legge di conversione n. 159/2023. Tale strumento si basa su un sistema di filtraggio operante tramite DNS (Domain Name System) che impedisce la risoluzione dei siti internet inclusi nella lista di quelli da bloccare. Per tale ragione lo strumento Parental Control è configurabile dal Cliente su tutti i dispositivi collegati alla rete LAN del Cliente, anche in modalità WiFi, che accedono ad Internet utilizzando la linea su cui è attivo il Servizio di connettività Aruba

Referente della Linea: il Cliente, o un diverso soggetto autorizzato dal medesimo (i cui dati sono comunicati ed aggiornati dal Cliente), indicato come referente per l'attivazione del Servizio.

Riduzione della fornitura: limitazione nella fruizione del Servizio da parte del Cliente che (i) quanto alla connettività, potrà fruire di servizi di navigazione con velocità di navigazione ridotta senza poter invocare il rispetto dei parametri garantiti e (ii), quanto alla Voce, continuare a ricevere chiamate ed effettuare chiamate esclusivamente verso numeri gratuiti per il chiamante.

Servizio/i: il servizio/i di accesso ad Internet da postazione fissa richiesto dal Cliente nell'ambito delle possibili soluzioni disponibili sul sito <https://fibra.aruba.it>, comprensivo degli eventuali Servizi Opzionali, se richiesti.

Servizio/i Opzionale/i: il/gli ulteriore/i servizio/i aggiuntivo/i rispetto al servizio di accesso ad Internet, reso/i disponibili da Aruba e descritto/i nel sito <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/servizi-opzionali/servizi-opzionali-fibra-di-aruba.aspx> di cui il cliente può chiedere l'attivazione, previo pagamento del relativo corrispettivo, alle condizioni previste nel Contratto.

Servizio Voce: Servizio Opzionale di comunicazione vocale per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche con modalità VOIP.

Tabella di Trasparenza Tariffaria: tabella con le condizioni economiche della specifica Offerta selezionata, redatta da Aruba sul modello previsto dalle disposizioni vigenti e pubblicata alla pagina Trasparenza Tariffaria al link <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx>.

2. Oggetto del Contratto

2.1 Oggetto del Contratto è la fornitura al Cliente del Servizio scelto ed indicato nel Modulo d'Ordine, con le caratteristiche, alle condizioni e a fronte del pagamento da parte del Cliente dei corrispettivi previsti dal Contratto. Il Servizio è fornito esclusivamente nei limiti della copertura dello stesso, secondo la tecnologia disponibile ed in base a quanto previsto nella Documentazione Informativa nonché alle Specifiche Tecniche pubblicate sul sito <https://fibra.aruba.it>. Aruba si riserva la possibilità di utilizzare tecnologie volte a preservare e non saturare le risorse di rete con particolare riferimento agli indirizzi IP.

2.2 Il Servizio può essere acquistato dal Cliente ed erogato da Aruba esclusivamente nell'ambito di copertura della specifica tecnologia disponibile per il Servizio, come da Documentazione Informativa dell'Offerta. Qualsiasi prestazione ulteriore rispetto a quelle oggetto del Contratto potrà essere fornita, previo esame di fattibilità, su richiesta specifica del Cliente a condizioni, termini e corrispettivi da concordare.

2.3 Le presenti Condizioni sono state redatte e predisposte in conformità alle disposizioni contenute:

- a) nel D.lgs. 206/2005 ("Codice del Consumo") e sue modifiche;
- b) nella L. 40/2007 (Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese, cd. "Bersani") e sue modifiche;
- c) nel D.lgs. 70/2003 (Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno) e sue modifiche;
- d) D.lgs. 259/2003 ("Codice delle Comunicazioni"), e sue modifiche.

3. Struttura del Contratto

3.1 Il Contratto di fornitura del Servizio consiste nei seguenti documenti che ne formano parte integrante:

- 1) Presenti Condizioni Generali di fornitura;
- 2) Offerta selezionata dal Cliente;
- 3) restante Documentazione informativa dell'Offerta;
- 4) Carta dei Servizi;
- 5) Modulo d'Ordine.

3

4. Perfezionamento del Contratto

4.1 Il Contratto si perfeziona con l'invio da parte del Cliente del Modulo d'Ordine, compilato in ogni sua parte e trasmesso unitamente alla documentazione richiesta ed al buon esito del pagamento del primo corrispettivo del Servizio come indicato in Offerta. In caso di mancato pagamento e/o invio di documentazione incompleta o inesatta del Modulo d'Ordine, Aruba non procederà all'attivazione del Servizio e comunicherà al Cliente la necessità di procedere al pagamento e/o all'integrazione della documentazione richiesta. Decorso 90 (novanta) giorni dalla data di trasmissione del Modulo d'Ordine, in assenza del ricevimento da parte di Aruba del pagamento del corrispettivo e/o delle integrazioni documentali richieste, l'ordine sarà annullato e cancellato senza ulteriore avviso, senza responsabilità in capo ad Aruba che provvederà a restituire al Cliente le somme da questo eventualmente versate.

4.2 L'invio del Modulo d'Ordine comporta l'integrale accettazione da parte del Cliente delle presenti Condizioni di fornitura e di tutti gli altri documenti menzionati al precedente art. 3.

4.3 Il Cliente è responsabile della completezza, veridicità ed esattezza delle dichiarazioni e dei dati resi nel Modulo d'Ordine e nei documenti inviati ed ha l'obbligo di comunicare ad Aruba per iscritto ed entro 48 ore eventuali rettifiche o variazioni degli stessi.

4.4 All'attivazione del Servizio seguirà l'invio della Conferma di attivazione con la login di accesso alla propria area riservata all'indirizzo e-mail del Cliente indicato nel Modulo d'Ordine. Resta inteso, in ogni caso, che l'utilizzo del Servizio da parte del Cliente attesta l'accettazione di tutte le condizioni del Contratto.

5. Attivazione e caratteristiche del Servizio

5.1 L'attivazione del Servizio avverrà solo dopo aver ricevuto dal Cliente il pagamento del primo corrispettivo del Servizio, come previsto in Offerta.

5.2 L'attivazione del Servizio richiede l'intervento tecnico presso il domicilio del Cliente indicato nel Modulo d'Ordine, in data e orario da concordarsi. L'attivazione del servizio presuppone il buon esito delle verifiche di fattibilità tecnica ed il possesso da parte del Cliente dei requisiti minimi indicati alla pagina web <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra.aspx>.

Il termine di attivazione si intende sospeso nei seguenti casi:

- a) il Cliente risulti inadempiente nei confronti di Aruba anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
- b) il Cliente:
 - non fornisca in modo esatto completo veritiero, univoco e leggibile le informazioni e la documentazione richieste (es. copia di valido documento di identità per la sua univoca identificazione, visura camerale non anteriore ai 6 mesi, copia dell'ultima fattura in caso di linea di accesso a Internet da trasferire ad Aruba, attestazioni di domicilio o residenza, prova della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri);
 - risulti minore o privo della capacità giuridica e/o dei poteri di sottoscrivere il Contratto per il Cliente.
- c) all'esito delle verifiche tecniche di fattibilità sussistano comprovati motivi tecnici, organizzativi, commerciali, o necessità di permessi amministrativi, che impediscano l'attivazione del Servizio;
- d) l'intervento di attivazione venga posticipato per esigenze del Cliente;

Aruba può rimodulare tempi, modalità e condizioni di attivazione fino al superamento degli impedimenti riscontrati, senza che alcuna responsabilità possa esserle attribuita. In caso i suddetti impedimenti non vengano superati o in caso l'attivazione sia sospesa per più di 4 (quattro) mesi, ciascuna parte potrà risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c, senza responsabilità alcuna, fermo l'obbligo per Aruba di versare eventuali somme già versate dal Cliente e l'obbligo di restituzione degli Apparati di cui all'art. 21.3 per il Cliente.

Il Cliente avrà la possibilità di richiedere di posticipare l'attivazione del Servizio, comunicandolo ad Aruba con un preavviso di almeno 24 ore, in mancanza sarà tenuto a versare i corrispettivi definiti nel Listino (link <https://www.aruba.it/listino-connettivita-fibra.aspx>).

5.3 In caso di necessità di interventi di adeguamento attribuibili al Cliente per esigenze connesse all'attivazione del Servizio, tali adeguamenti potranno essere eseguiti anche attraverso la partecipazione di operatori esterni, alle condizioni economiche indicate nel Listino. In tal caso, Il Cliente dovrà richiedere tale intervento aggiuntivo nel termine assegnato, altrimenti il Contratto si intenderà risolto di diritto come previsto al successivo art. 14.

5.4 La data di effettiva attivazione è indicata nella e-mail inviata al Cliente all'indirizzo e-mail da questo indicato nel Modulo d'Ordine, salvo reclamo del Cliente. Fermo restando quanto disposto dall'articolo 5.2, qualora non sia stato rispettato il termine di attivazione garantito in Carta dei servizi (inteso come il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno di ricevimento dell'ordine valido e il giorno in cui tutti i servizi richiesti nel Modulo d'Ordine sono realmente disponibili per l'uso da parte del Cliente) e sempre che il ritardo sia effettivamente imputabile ad Aruba, la stessa corrisponderà al Cliente l'indennizzo automatico (senza che il Cliente lo debba espressamente richiedere) previsto dalla Carta dei Servizi e dalla Delibera 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" e s.m.i., mediante accredito nella prima fattura utile decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate.

5.5 Se richiesto dal Cliente, gli Apparati necessari alla fruizione del Servizio saranno forniti da Aruba ed eventualmente installati e configurati all'indirizzo del Cliente alle condizioni indicate in Offerta. La fornitura degli Apparati è disciplinata dal successivo art. 21. Qualora invece il Cliente non chieda la fornitura degli Apparati, dovrà provvedere in autonomia alle attività di installazione e configurazione per la fruizione dei Servizi, conformemente alle istruzioni di Aruba..

5.6 Con l'attivazione del Servizio, tutti i relativi diritti di utilizzazione si trasferiranno in capo al Cliente quale titolare esclusivo del Servizio nonché unico responsabile delle comunicazioni effettuate tramite il Servizio.

5.7 Il Cliente ha facoltà di acquistare i Servizi Opzionali indicati sul sito <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/servizi-opzionali/servizi-opzionali-fibra-di-aruba.aspx>. Il Servizio Voce, così come gli altri Servizi Opzionali, possono essere richiesti mediante apposito Modulo d'Ordine e secondo l'Offerta disponibile e le modalità messe a disposizione da Aruba.

I Servizi Opzionali, indipendentemente dal momento della loro attivazione, hanno la medesima data di scadenza del Servizio principale.

5.8 L'attivazione dei Servizi opzionali è subordinata alla corretta compilazione e trasmissione del relativo Modulo d'Ordine e gli stessi saranno attivati nel rispetto dei tempi tecnici a tal fine necessari e, comunque, nel più breve tempo possibile.

5.9 Le attività di configurazione necessarie all'attivazione del Servizio Opzionale sono a cura e spese del Cliente, il quale dovrà provvedere alla corretta configurazione secondo quanto descritto nella Documentazione Informativa ed in particolare al link <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/servizi-opzionali/servizi-opzionali-fibra-di-aruba.aspx>.

5.10 La disattivazione dei Servizi Opzionali potrà essere richiesta dal Cliente qualora tale possibilità sia espressamente prevista nell'Offerta.

5.11 Per il Servizio Voce, Aruba fornisce la funzionalità di blocco selettivo delle chiamate che consente di abilitare-disabilitare la linea telefonica in modalità controllata dal Cliente.

Il Cliente può ottenere informazioni dettagliate sulla disabilitazione permanente o conoscere le caratteristiche dei diversi servizi sulla pagina <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/servizi-opzionali/servizio-voce.aspx> o contattando l'assistenza di Aruba.

La sospensione del Servizio Voce, in qualsiasi caso regolato dal presente Contratto, prevede la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui è tecnicamente possibile e come descritto alla pagina <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/servizi-opzionali/servizio-voce.aspx>

5bis. Parental Control

5bis.1 Il Cliente Consumatore può tutelare gli eventuali minori conviventi possibili utilizzatori della connessione chiedendo l'attivazione gratuita dello strumento di Parental Control per il filtraggio dei contenuti web ritenuti inappropriati o riservati ai maggiorenni.

Le modalità di filtraggio potranno essere decise dal Cliente in ordine alle categorie di contenuti ritenute sensibili per un pubblico minorenni così come rese disponibili da Aruba e elencate in <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/parental-control.aspx>.

A tal proposito Aruba garantisce la fornitura dello strumento Parental Control dalla stessa offerto in conformità alle specifiche tecniche di cui al presente link <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/parental-control.aspx>; Aruba assume un'obbligazione di mezzi e non di risultato e non garantisce che lo strumento Parental Control ordinato dal Cliente si adatti perfettamente alle esigenze del medesimo, rimanendo compito di quest'ultimo valutare se adottare altra soluzione disponibile sul mercato.

5bis.2 Il Cliente prende atto ed accetta che lo strumento Parental Control è fornito da Aruba in conformità alla normativa vigente in materia. In ogni caso l'attivazione dello strumento Parental Control è subordinata alla sua corretta configurazione da parte del Cliente da eseguirsi nel rispetto della procedura descritta in <https://guide.dev.aruba.it/connettivita/fibra/parental-control.aspx>

Il Cliente è pertanto tenuto ad eseguire le eventuali prestazioni poste a suo carico ai fini della configurazione e attivazione dello strumento Parental Control. Resta inteso che la mancata configurazione e attivazione dello strumento Parental Control così come eventuali ritardi dovuti all'inerzia del Cliente non saranno imputabili ad Aruba.

5bis.3 Il Cliente prende atto ed accetta che l'utilizzo dello strumento Parental Control è riservato al titolare del Servizio di connettività Aruba e, pertanto, subordinato al buon esito del processo di autenticazione all'interno dell'area clienti customerarea.aruba.it

5bis. 4 Il Cliente non Consumatore si impegna a escludere l'uso da parte di minori della connessione Aruba allo stesso destinato, e in ogni caso ad evidenziare alle persone fisiche che materialmente impiegano la fornitura per il Cliente l'importanza di proteggere i minori dai contenuti inappropriati sulla rete mediante sistemi di parental control sui dispositivi. Si impegna, ai sensi dell'art. 1381 cod. civ. anche per le persone fisiche che utilizzano la connessione e gli Apparati, a mantenere strettamente riservati e a conservare con la massima diligenza e segretezza tutti i codici di accesso e autenticazione, per prevenire l'uso da parte di terzi non autorizzati e/o non identificabili, anche al fine di non compromettere il corretto assolvimento di obblighi normativi e regolamentari da parte di Aruba.

5

6. Durata e rinnovo

6.1. Il Contratto si perfeziona con la conferma d'ordine e ha una durata iniziale di 12 (dodici) mesi dall'attivazione del Servizio, salvo diverso accordo o recesso previsto all'art.13. Alla scadenza della durata iniziale, il Contratto si rinnoverà automaticamente per ulteriori 12 mesi, e così successivamente di 12 mesi in 12 mesi, salvo disdetta scritta da inviarsi con un preavviso di almeno 30 giorni prima della scadenza tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, PEC, attraverso l'apposita sezione nell'Area Clienti o tramite i canali di Assistenza, allegando fotocopia di un documento di identità e univoci riferimenti identificativi del Contratto cui si riferisce. Alla scadenza, qualora sia stata comunicata disdetta, il Servizio sarà cessato e potrà essere nuovamente acquistato dal Cliente solo con un nuovo ordine ed alle condizioni vigenti al momento della nuova richiesta. Resta salvo per il Cliente il diritto di recedere, anche cambiando fornitore, in ogni tempo con preavviso di 30 giorni, secondo quanto stabilito all'art. 13.

6.2 Prima della cessazione del Contratto, Il Cliente dovrà procurarsi e mantenere una copia dei dati e contenuti immessi e/o trattati con il Servizio, poiché in difetto gli stessi non potranno essere recuperati senza alcuna responsabilità di Aruba per l'eventuale perdita o danneggiamento. In caso di riattivazione del Servizio, l'eventuale ripristino dei dati e delle informazioni sarà a carico del Cliente.

6.3 In caso di Migrazione del Servizio presso altro fornitore, il Contratto cesserà la sua efficacia alla data della conclusione del trasferimento, con disattivazione e/o cancellazione di tutti i Servizi Opzionali. Per evitare la perdita del numero telefonico è necessario l'avvio della Portabilità entro il termine ultimo di 30 giorni dalla cessazione del Servizio.

Una volta concluse le operazioni di trasferimento del Servizio e, se del caso del numero telefonico, verso il nuovo fornitore, resta esclusa qualsiasi responsabilità di Aruba nei confronti del Cliente che rimanesse disservito.

6.4 Salvo quanto previsto all'art. 13.3 e 15.1, il Cliente è tenuto a versare ad Aruba il corrispettivo dei Servizi fruiti fino alla cessazione del Contratto per qualsiasi causa dovuta, oltre agli ulteriori costi specificati nell'Offerta e alla pagina di Trasparenza Tariffaria del sito web di Aruba (link <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx>) che includono, in caso di disdetta alla prima scadenza o recesso pendente la durata iniziale, i costi di cessazione o migrazione della linea, secondo il caso.

7. Corrispettivi e modalità di pagamento

7.1 Il Cliente corrisponderà ad Aruba il prezzo del Servizio riportato sulle Condizioni Economiche in vigore al momento dell'Ordine e pubblicate alla pagina web <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx>, oltre agli ulteriori corrispettivi eventualmente dovuti ai sensi del precedente articolo 5, commi 2 e 3, nel termine di pagamento indicato in fattura, non inferiore a 15 giorni dal suo ricevimento.

Tutti i prezzi indicati da Aruba in Offerta per i Clienti privati sono comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di legge, fermo il diritto di Aruba all'automatico adeguamento del prezzo in conseguenza di modifiche normative afferenti l'IVA e gli oneri di legge.

I corrispettivi per il Servizio Voce sono specificati in Offerta e nei relativi listini applicabili.

Al raggiungimento della soglia di traffico anomalo, come specificato alla pagina <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx> e previa verifiche, Aruba potrà procedere alla sospensione del Servizio Voce ai sensi del successivo art. 12; In caso di tariffazione a consumo con credito prepagato, Aruba avviserà il Cliente dell'esaurimento del Credito. Una volta esaurito il credito, Aruba potrà sospendere il servizio.

7.2 Aruba fatturerà i corrispettivi ricorrenti indicati nel Modulo d'Ordine con cadenza mensile anticipata, salvo che sia diversamente indicato nel Contratto. I pagamenti devono essere effettuati secondo le modalità e tempistiche indicate nel presente articolo, nella Carta dei Servizi e nel Modulo d'Ordine.

I corrispettivi dovranno essere versati dal Cliente con una delle modalità indicate nel Modulo d'Ordine, ivi compreso, se messo a disposizione da Aruba, l'addebito diretto SEPA previo rilascio di uno specifico mandato di addebito con cui il Cliente autorizza il proprio Istituto Bancario a versare i corrispettivi ad Aruba. In caso di selezione di addebito diretto, Aruba invierà una comunicazione di preavviso contestuale all'Ordine e procederà all'addebito del primo importo fatturato indicativamente entro 5 giorni dall'invio dell'ordine. Per gli importi fatturati successivi Aruba invierà una comunicazione con 14 giorni di anticipo rispetto alla scadenza mensile e procederà all'addebito indicativamente entro 5 giorni dalla scadenza del termine per il pagamento.

La prima fattura sarà addebitata al Cliente al momento della trasmissione del Modulo d'Ordine, in conformità a quanto previsto al precedente art. 4.

I corrispettivi dovuti in relazione agli interventi di cui al precedente articolo 5, commi 2 e 3 verranno fatturati al Cliente con la prima fattura utile e potranno essere versati dal Cliente anche mediante bonifico bancario.

7.3. Il Cliente acconsente esplicitamente che la fattura sia trasmessa da Aruba in formato elettronico autorizzando la stessa agli addebiti come sopra. Il Cliente accetta che i dati della sua carta di credito siano memorizzati dall'Istituto bancario di Aruba anche per procedere ad altri pagamenti con lo stesso mezzo.

7.4 Per i pagamenti:

- a) con carta di credito o PayPal, Aruba chiederà al proprio Istituto bancario di eseguire il pagamento in suo favore dell'importo previsto con la periodicità stabilita ed al fine di garantire la continuità del servizio;
- b) con addebito diretto in conto corrente, se il pagamento non va a buon fine, Aruba si riserva il diritto di effettuare nuovamente l'operazione nei giorni successivi, fermo restando quanto previsto al successivo articolo 8.

Se il pagamento non è eseguito per fatto imputabile al Cliente (per esempio per insufficienza di fondi, per la comunicazione di dati bancari non corretti, per opposizione ingiustificata del Cliente), le spese dovute per il nuovo addebito restano a suo esclusivo carico.

In ogni caso, il Cliente riconosce e solleva Aruba da ogni responsabilità per eventuali errori e/o altri eventi imputabili agli istituti bancari coinvolti nelle dette transazioni o pagamenti con carta di credito. Resta onere del Cliente verificare la correttezza dei dati forniti per il metodo di pagamento selezionato.

7.5 A seguito della cessazione del Contratto, entro i successivi 45 giorni, Aruba restituisce gli importi versati anticipatamente dal Cliente per prestazioni non erogate, al netto degli importi eventualmente dovuti dal Cliente.

8. Ritardo o mancato pagamento e sospensione del servizio

8.1 Il Cliente potrà sospendere il pagamento solo per gli importi specificamente contestati con reclamo e solo per il tempo in cui è pendente il reclamo stesso o, sul medesimo oggetto, una procedura di conciliazione o definizione della controversia con Aruba ai sensi del "Regolamento per la soluzione delle controversie" tra utenti e operatori di cui alla delibera n. 194/23/CONS e sue modifiche.

Qualora il reclamo abbia:

- a) esito negativo, restano ferme le conseguenze del ritardato pagamento;
- b) esito positivo, Aruba effettua il rimborso entro 45 giorni dalla conclusione della procedura di reclamo con le modalità previste nella Carta dei Servizi.

8.2 Fermo restando quanto previsto al successivo art. 8.3, in caso di mancato o parziale pagamento dei corrispettivi dovuti entro la data di scadenza, Aruba provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento al Cliente e decorsi 10 (dieci) giorni dalla comunicazione in caso di mancato pagamento, Aruba potrà sospendere il Servizio, e/o i Servizi Opzionali eventualmente attivi. Tale termine trova applicazione anche in caso di metodologia di pagamento SDD (Addebito SEPA), qualora il Cliente proceda allo storno del pagamento precedentemente eseguito in favore di Aruba. Qualora durante il periodo di sospensione dei servizi il Cliente esegua il pagamento i servizi stessi verranno riattivati con diritto di Aruba di richiedere al Cliente il rimborso dei costi sostenuti così come indicati nella Documentazione Informativa. L'eventuale pagamento in ritardo non fa posticipare la scadenza successiva.

Trascorsi inutilmente ulteriori 20 (venti) giorni dalla data di sospensione di servizi senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento, Aruba potrà risolvere il contratto ai sensi del successivo art. 14, fermo l'obbligo in capo al Cliente al pagamento dei corrispettivi maturati durante detto periodo.

8.3. In caso di metodologia di pagamento SDD (Addebito SEPA), il Cliente prende atto ed accetta che, qualora procedesse alla revoca del mandato, Aruba provvederà a sospendere immediatamente il servizio ed il Cliente avrà termine di 10 (dieci) giorni per aggiornare il metodo di pagamento. Qualora decorra il termine di 10 (dieci) giorni dalla comunicazione di Aruba senza che il Cliente abbia aggiornato il metodo di pagamento del servizio, Aruba potrà risolvere il contratto ai sensi del successivo art. 14, fermo l'obbligo in capo al Cliente al pagamento dei corrispettivi maturati durante detto periodo.

8.4 Il Cliente potrà far valere diritti o sollevare eccezioni unicamente nel caso in cui sia in regola con i pagamenti. Qualora il cliente non sia in regola con i pagamenti, lo stesso non potrà far valere diritti o sollevare eccezioni di alcun tipo.

8.5 Il Cliente accetta che in caso di mancato pagamento di più di 3 (tre) ordini, il Servizio verrà immediatamente sospeso senza preavviso e nel caso in cui il Cliente non proceda al pagamento entro 10 (dieci) giorni verrà preclusa la possibilità di effettuare nuovi ordini, con riserva di risoluzione del Contratto.

8.6 Aruba ripristina e/o riattiva la fornitura entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione di avvenuto pagamento di tutto quanto le è dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa comprensiva di allegata evidenza, previa verifica e salva la facoltà di Aruba di risolvere il Contratto ai sensi del seguente art. 14.

9. Obblighi e limitazioni di responsabilità di Aruba

9.1 È esclusa ogni responsabilità di Aruba verso i propri Clienti e/o terzi per ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione nell'erogazione del Servizio causati da:

- a) caso fortuito e forza maggiore (per esempio sismi, alluvioni, frane, smottamenti e più in genere eventi naturali avversi, crolli di edifici, incendi o limitazioni locali o nazionali alla possibilità di effettuare interventi sulla rete o presso il Cliente dovute ad epidemie, atti di violenza e terrorismo, scioperi, etc.);
- b) malf funzionamento o non conformità degli apparecchi di connessione in dotazione o utilizzo da parte del Cliente non forniti da Aruba;
- c) manomissione o interventi sui servizi o sulle apparecchiature eseguiti dal Cliente o da soggetti terzi non autorizzati da Aruba;
- d) errata utilizzazione o utilizzazione non conforme secondo le presenti Condizioni di fornitura;
- e) eventi non previsti o prevedibili con l'ordinaria diligenza da Aruba, ad essa non imputabili, ivi compresi quelli relativi a fatti
- f) degli operatori proprietari dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso.

9.2 Salvo quanto espressamente garantito dagli indicatori specifici di qualità del Servizio, Aruba assume obbligazioni di mezzi e non di risultato e pertanto il Cliente accetta che:

- a) l'utilizzo dei servizi forniti in collaborazione con altre infrastrutture (nazionali ed internazionali) è limitato ai confini e dalle norme stabilite dai gestori dei servizi medesimi, nonché dalle legislazioni vigenti nei Paesi che ospitano tali servizi e da quelle internazionali in materia;
- b) restano sempre possibili interruzioni tecniche dei servizi dovute a guasti e malfunzionamenti delle macchine e dei software, siano essi di proprietà di Aruba o dei suoi fornitori;
- c) la natura dei servizi Internet non consente di garantire la possibilità di raggiungere qualsiasi spazio web da tutto il mondo e/o sulla consegna e sulla ricezione dei messaggi di posta, tantomeno di garantire la riservatezza e la confidenzialità degli stessi;
- d) l'effettiva velocità del collegamento Internet dipende anche dal grado di congestione della rete e dei siti cui ci si collega, nonché dagli impianti del Cliente, per limiti propri dei terminali e/o dei sistemi Wi-Fi.

In questi casi Aruba non potrà essere responsabile di perdite o qualsiasi danneggiamento derivati da:

- a) perdita di dati;
- b) impossibilità di accesso alla rete o di trasmettere e ricevere informazioni;
- c) ritardi, annullamenti o interruzioni del Servizio.

9.3 Aruba non svolge attività di controllo, mediazione e vigilanza sui contenuti immessi dal Cliente nella rete e pertanto non ha obbligo di provvedere alla cancellazione dei contenuti ritenuti offensivi, discutibili o per qualsiasi ragione illeciti, pur riservandosi tale facoltà.

9.4 Con rispetto per i termini della fornitura del Servizio, il Cliente prende atto ed accetta che Aruba non garantisce che il Servizio si adatti perfettamente a scopi particolari.

In considerazione della struttura specifica della rete e del fatto che diversi soggetti sono coinvolti nell'erogazione del Servizio non è garantita la costante fruibilità dello stesso. In questo caso, il Cliente, accetta che Aruba non sia responsabile di perdite o danneggiamenti di qualunque tipo derivanti dalla perdita di dati, dall'impossibilità di accesso alla rete, di trasmettere o ricevere informazioni, causate da ritardi, trasmissioni annullate o interruzioni del Servizio.

Restano salvi, se applicabili, gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi per la riparazione dei guasti.

9.5 Aruba garantisce la fornitura del Servizio in conformità agli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi e nella Documentazione informativa relativa allo specifico Servizio. In caso di mancato rispetto da parte di Aruba di tali standard qualitativi o nell'ipotesi di

violazione o inadempimento del Contratto, esclusivamente per fatto ad essa imputabile, Aruba risponderà con gli indennizzi previsti dalla medesima Carta dei Servizi e nei limiti di quanto versato dal Cliente per la fruizione del Servizio interessato dall'evento dannoso, salvi i diritti del Cliente Consumatore previsti dalla legge e i fatti dovuti a dolo o colpa grave.

10. Obblighi del cliente

10.1 Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio in conformità a quanto indicato nel Contratto e nelle Specifiche Tecniche, nel rispetto della normativa vigente.

In particolare, il Cliente si impegna a:

- a) astenersi dal compiere ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e/o penale;
- b) garantire che qualsiasi materiale da lui immesso nella rete Internet, anche tramite il Servizio, sia:
 - nella sua legittima e completa disponibilità;
 - non contrasti con norme imperative;
 - non violi alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, brevetto o altro diritto di terzi o di Aruba tutelato dalla legge o dal contratto. Eventuale materiale protetto da copyright può essere immesso in rete solo qualora il Cliente abbia ottenuto i diritti di utilizzazione dall'effettivo titolare del relativo diritto d'autore.
- c) non consentire o cedere a terzi l'utilizzo del Servizio, anche parzialmente, né a pagamento né a titolo gratuito, non rivenderlo a terzi senza espressa autorizzazione scritta di Aruba;
- d) non accedere ai sistemi, reti, informazioni di terzi che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione o altro;
- e) non utilizzare o far utilizzare a terzi il Servizio in modo tale da recare danno o nuocere, in qualsiasi modo e forma, all'immagine ed ai marchi di proprietà di Aruba;
- f) non effettuare spamming o azioni equivalenti in violazione delle vigenti disposizioni di legge, non introdurre o inviare programmi (virus, trojan horses etc) che compromettano il funzionamento della rete e/o sistemi di Aruba o di terzi;
- g) fruire del Servizio utilizzando solo apparati e sistemi, anche non forniti da Aruba:
 - omologati, autorizzati ed installati in conformità alla legge;
 - che funzionino correttamente senza arrecare danno all'integrità della rete o creare rischi per l'incolumità fisica delle persone;
- h) fornire in merito agli apparati e sistemi utilizzati tutte le informazioni ed i chiarimenti necessari ad Aruba o suoi incaricati per garantire il funzionamento del Servizio.

10.2.1 Il Cliente garantisce anche ai sensi dell'art. 46 DPR445/2000 e s.m.i. che i dati e le informazioni trasmessi ad Aruba ai fini della conclusione del Contratto siano veritieri, corretti e tali da consentire la sua identificazione. Il Cliente si impegna a comunicare ad Aruba ogni variazione dei dati propri e del Referente della Linea, compreso l'indirizzo e-mail indicato nel Modulo d'Ordine. Aruba si riserva di verificare tali dati e le informazioni potendo altresì richiedere documenti integrativi che il Cliente dovrà fornire.

Qualora il Cliente, al momento dell'identificazione abbia, anche mediante l'utilizzo di documenti personali non veri, celato la propria reale identità o dichiarato una falsa identità o compromesso o tentato di compromettere la corretta identificazione, sarà ritenuto responsabile, anche penalmente, delle dichiarazioni rese e di tutti i danni subiti e *subendi* da Aruba e/o da terzi in conseguenza di tale comportamento. Il Cliente solleva e mantiene indenne Aruba da ogni eventuale pretesa, azione e/o richiesta di indennizzo o risarcimento danni che dovesse essere avanzata da chiunque nei suoi confronti.

10.2.2 Il Cliente, in caso di segnalazione di errore da parte di Aruba in fase di emissione della fattura elettronica, è tenuto ad adeguare i dati segnalati come mancanti o errati seguendo la procedura messa a disposizione dalla stessa Aruba e così come meglio descritto al link <https://guide.hosting.aruba.it/pagamenti-e-fatturazione.aspx>.

10.3 Il Cliente è altresì responsabile di custodire con la massima diligenza e riservatezza le proprie Credenziali di accesso all'area riservata. La conoscenza da parte di terzi delle Credenziali del Cliente potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo dei servizi a lui intestati nonché l'accesso alla sua posta elettronica. Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente per iscritto ad Aruba l'eventuale furto, smarrimento o perdita delle Credenziali di accesso.

In caso di mancata osservanza di quanto sopra prescritto, il Cliente sarà responsabile di qualsiasi danno arrecato ad Aruba e/o terzi.

10.4 In caso di acquisto del Servizio Voce, Il Cliente è tenuto inoltre a:

- a) utilizzarlo per uso esclusivamente personale, secondo buona fede e correttezza rispettando le modalità ed i limiti previsti dal presente Contratto, con particolare riferimento alla soglia di cui all'art. 7.1;
- b) non utilizzarlo in apparecchi non destinati ad uso personale;
- c) non effettuare interventi sulle modalità di utilizzo del servizio senza previa autorizzazione di Aruba.

In caso di mancato rispetto dei principi o dei parametri indicati nel presente articolo, Aruba avrà facoltà di sospendere il Servizio ai sensi dell'art. 12, fermo l'obbligo del Cliente a corrispondere gli importi dovuti.

10.5 Il Cliente è altresì responsabile di custodire con la massima diligenza e riservatezza le proprie Credenziali di accesso all'area riservata. La conoscenza da parte di terzi delle Credenziali del Cliente potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo dei servizi a lui intestati nonché l'accesso alla sua posta elettronica. Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente per iscritto ad Aruba l'eventuale furto, smarrimento o perdita delle Credenziali di accesso.

In caso di mancata osservanza di quanto sopra prescritto, il Cliente sarà responsabile di qualsiasi danno arrecato ad Aruba e/o terzi.

10.6 In caso di utilizzo dei servizi da parte di minori, il Cliente, in qualità di genitore o tutore, sarà direttamente responsabile per gli eventuali danni derivanti da atti illeciti compiuti dai minori attraverso l'uso della rete, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2048 del Codice Civile. Il Cliente pertanto si impegna a vigilare sull'uso corretto dei servizi da parte dei minori e ad adottare tutte le misure necessarie affinché il minore non compia atti illeciti mediante i servizi.

10.7 In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 5 del Decreto-Legge 28 marzo 2014, n. 47, convertito con modificazioni dalla Legge 23 maggio 2014, n. 80, il Cliente, con la richiesta di attivazione del Servizio, dichiara e garantisce di non essere un occupante abusivo dell'immobile presso cui viene richiesto l'allacciamento e di essere titolare di un valido titolo che ne attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione. Ai fini del perfezionamento, della validità e del mantenimento del Contratto, il Cliente è tenuto a fornire ad Aruba, al momento della sottoscrizione o su successiva richiesta, idonea documentazione attestante il predetto titolo (ad esempio, titolo di proprietà, contratto di locazione regolarmente registrato, contratto di comodato, etc.) o, in alternativa, a rilasciare apposita dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, secondo le modalità indicate da Aruba. Il Cliente prende atto e accetta che, ai sensi della citata normativa, il presente Contratto è nullo qualora non risulti provato il titolo che attesta la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'unità immobiliare. Di conseguenza, la mancata, incompleta o mendace produzione della documentazione o della dichiarazione di cui al comma precedente comporterà la mancata attivazione del Servizio o, qualora già attivo, la sua immediata sospensione e/o la risoluzione di diritto del Contratto ai sensi del successivo art. 20, fatto salvo il diritto di Aruba al risarcimento di ogni eventuale danno. Il Cliente si assume ogni responsabilità, civile e penale, in merito alla veridicità di quanto dichiarato e fornito ad Aruba ai sensi del presente articolo.

11. Assistenza e manutenzione

11.1 L'assistenza tecnica è resa nelle modalità descritte alla pagina <https://assistenza.aruba.it/home.aspx> e sulla Carta dei Servizi. Per gli interventi presso il domicilio del Cliente saranno concordati la data e l'orario come specificato nelle guide <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra.aspx>. Il tecnico incaricato da Aruba sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Il Cliente assicura a tali fini la sussistenza delle condizioni di legge per l'espletamento di tali attività impegnandosi ad avvisare Aruba dei rischi specifici ai sensi del D.lgs. 81/2008 e sue modificazioni, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Cliente è tenuto in ogni caso a comunicare tempestivamente ad Aruba eventuali irregolarità o malfunzionamenti rilevati per il Servizio. Aruba farà ogni ragionevole sforzo per prendere in carico quanto prima la segnalazione del Cliente, secondo le modalità ed i tempi di assistenza indicati alla pagina: <https://assistenza.aruba.it/home.aspx>.

11.2 Aruba potrà effettuare eventuali interventi "personalizzati" o finalizzati ad erogare l'assistenza tecnica necessaria a garantire il buon funzionamento del Servizio. In tali ipotesi il Cliente autorizza Aruba e/o le aziende eventualmente dalla stessa incaricate ad effettuare l'intervento tecnico richiesto e/o necessario.

Tali interventi avranno tempistiche variabili in base a:

- tipo di intervento richiesto;
- ordine di arrivo della richiesta di intervento;
- carattere di priorità della richiesta di intervento.

Per consentire la corretta e celere esecuzione dell'Intervento personalizzato, il Cliente dovrà fornire tutte le specifiche e le informazioni richieste da Aruba.

Il Cliente accetta inoltre che Aruba assume un'obbligazione di mezzi e che l'intervento può presentare rischi per il corretto funzionamento del Servizio. Il Cliente accetta infine di assumere i rischi ed i costi relativi a detto intervento, manlevando Aruba da ogni responsabilità.

11.3 Aruba S.p.A. si impegna ad eseguire le attività richieste con diligenza, a regola d'arte e con un livello di professionalità adeguato alle attività richieste. Aruba eseguirà le attività per il tempo strettamente necessario alla prestazione del servizio richiesto senza acquisire o memorizzare informazioni presenti negli archivi del Cliente.

11.4 Per garantire gli interventi di manutenzione straordinaria, conseguenti a fatti eccezionali e non prevedibili, Aruba si riserva il diritto di interrompere la fornitura del Servizio. In caso di interventi di manutenzione ordinaria Aruba informerà il Cliente per le eventuali sospensioni e/o limitazione del Servizio, indicando la durata presumibile dell'interruzione ed il punto di contatto per assistenza ed ulteriori dettagli.

In tali casi Aruba non potrà essere considerata responsabile nei confronti del Cliente:

- per la mancata disponibilità, anche temporanea, del Servizio;
- per interruzioni parziali o totali del Servizio dovute ad attività e/o inerzia del Cliente che, in ogni caso, dovrà comunicare tempestivamente ad Aruba eventuali irregolarità o malfunzionamenti del Servizio.

Eventuali danni causati da una comunicazione non tempestiva del Cliente saranno imputati a quest'ultimo.

11.5 Aruba addebiterà al Cliente i corrispettivi indicati nel Listino per eventuali interventi di assistenza non inclusi, non necessari, o causati da fatti e/o circostanze imputabili al Cliente o suoi apparati, o dallo stesso rifiutati e/o impediti alla data/orario che erano stati allo scopo previamente concordati.

12. Sospensione del Servizio

12.1 Aruba si riserva la possibilità, senza che ciò costituisca una violazione o inadempimento del Contratto, di sospendere o interrompere il Servizio senza preavviso nel caso in cui:

- il Cliente si renda inadempiente o violi anche una soltanto delle disposizioni contenute nel Contratto ed in particolare nei casi di

- violazione degli obblighi di pagamento secondo quanto indicato all'art.8;
- b) si verifichino eventi di forza maggiore;
 - c) si verifichino circostanze che impongano interventi di emergenza o relativi alla risoluzione di problemi di sicurezza, pericolo per l'intera rete e/o per persone o cose. In tali casi, Aruba ne fornirà motivata comunicazione al Cliente e il Servizio sarà ripristinato se Aruba riterrà effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sua sospensione/interruzione.

12.2 Il Cliente potrà richiedere la sospensione del Servizio, come definito nella Documentazione Informativa disponibile al link: <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/servizi-inclusi/opzione-stop-go.aspx> per un periodo massimo di 30 giorni nell'arco di 12 mesi. Aruba sospenderà il Servizio per il periodo richiesto dal Cliente; i costi relativi al Servizio effettivamente erogato, prima della richiesta di sospensione saranno addebitati al Cliente nella prima fattura utile.

Durante il periodo di sospensione richiesto dal Cliente Aruba non addebiterà a questo ulteriori costi, salvo che il Servizio venga riattivato durante tale periodo.

Il periodo di sospensione non modifica la data di scadenza del Contratto, la cui durata resta di 12 mesi decorrenti dalla data del suo perfezionamento ai sensi del precedente art. 4.

12.3 Nei casi di sospensione del Servizio imputabili al Cliente o su richiesta dello stesso, Aruba potrà in ogni caso sempre agire nei confronti del Cliente per il risarcimento del danno e non risponderà di alcuna perdita, lesione e danni diretti o indiretti subiti e/o subendi dal Cliente e/o da Terzi (a titolo esemplificativo perdite economiche/finanziarie, di affari, di ricavi e di utili e/o di avviamento commerciale) rinunciando sin da ora il Cliente a qualsiasi risarcimento, indennizzo, rimborso o ad altro titolo.

12.4 Nei casi di sospensione ed interruzioni per motivi non tecnici senza i dovuti presupposti, decorsi 45 giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione, Aruba procederà all'indennizzo automatico secondo quanto previsto dal "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" (v. Delibera 347/18/CONS) e dalla Carta dei Servizi. Aruba si riserva in ogni caso il diritto di richiedere la restituzione delle somme che si riveleranno indebitamente versate al Cliente.

13. Recesso

13.1 Il Cliente qualificato come "Consumatore" può esercitare il diritto di recesso nelle modalità indicate agli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto, senza alcuna penalità e senza obbligo di indicarne le ragioni.

Il Cliente "Consumatore" può recedere:

- a) utilizzando il modulo presente al link <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx>;
- b) inviando comunicazione o qualsiasi dichiarazione esplicita della sua volontà di recedere dal Contratto a mezzo raccomandata A/R. ad Aruba S.p.A., Loc. Palazzetto n. 4, 52011 Bibbiena (Arezzo) o tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo recessi@aruba.pec.it;
- c) tramite l'apertura di una richiesta di assistenza sul sito <https://assistenza.aruba.it>.

In tali casi il Cliente dovrà:

- a) indicare gli elementi identificativi del Contratto;
- b) allegare copia del documento di identità.

Aruba rimborserà al Cliente i pagamenti eventualmente ricevuti:

- a) senza indebito ritardo ed entro 14 giorni dal giorno in cui in cui è stata comunicata l'intenzione di recedere,
- b) mediante lo stesso mezzo utilizzato dal Cliente per il pagamento o con le modalità di volta in volta concordate con lo stesso, senza aggravio di costi per il Cliente.

Quando espressamente richiesto dal Cliente e consentito da Aruba, il Servizio può essere attivato durante il periodo di recesso di 14 giorni, in tal caso il Cliente sarà tenuto al pagamento delle prestazioni erogate sino al momento in cui ha informato Aruba della volontà di recedere. Se non possibile o espressamente richiesto l'attivazione è posticipata e il termine di attivazione è sospeso fino alla scadenza dei 14 giorni. Qualora il Cliente "Consumatore" richieda l'attivazione del Servizio durante il periodo di sospensione di 14 giorni, come previsto all'art. 5, il Cliente sarà in ogni caso tenuto al pagamento delle prestazioni erogate sino al momento in cui ha informato Aruba della volontà di recedere.

Tale recesso non comporta il ripristino automatico del contratto con il precedente fornitore. Tale recesso è dall'intero Contratto salvo diverso accordo e salva la possibilità di recedere dalla sola locazione dell'Apparato di cui all'art. 21.5.

13.2 Il Cliente ai sensi e nei limiti di cui all'art. 1 del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007 n. 40, DL n. 7 ("Bersani"), potrà sempre recedere dal presente Contratto, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni:

- a) con comunicazione scritta inviata a mezzo raccomandata A/R ai recapiti indicati al successivo art. 16.3 o posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo recessi@aruba.pec.it
- b) tramite l'apertura di una richiesta di assistenza sul sito <https://assistenza.aruba.it/home.aspx>.

In tali casi il Cliente dovrà:

- a) indicare elementi identificativi del Contratto;
- b) allegare copia del documento di identità.

Il recesso avrà efficacia entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento da parte di Aruba della predetta comunicazione.

Aruba avrà in tali casi diritto ai costi giustificati nei limiti del valore del Contratto, ossia a: tutti i corrispettivi per le prestazioni integralmente eseguite sino alla data di efficacia del recesso, o relative rate residue qualora il Cliente abbia optato per un loro pagamento rateizzato, oltre che ai costi per la dismissione o il trasferimento della linea se la durata del Contratto non ha ancora superato la prima scadenza, e

al recupero degli ulteriori costi ammessi per legge come meglio specificati nell'Offerta e alla pagina di Trasparenza Tariffaria del sito web di Aruba (link <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx>).

13.3 Fermi i limiti stabiliti al precedente articolo 9, Aruba si impegna a rispettare gli indicatori specifici di qualità del Servizio di accesso a Internet indicati nella Documentazione Informativa:

- a) velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload);
- b) ritardo massimo di trasmissione dati;
- c) tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione.

Se il Cliente riscontra, tramite il software Ne.Me.Sys (cd. "Misura Internet" messo a disposizione dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - v. www.misurainternet.it) nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso e suoi aggiornamenti, valori di Servizio peggiori rispetto a quelli garantiti per il Servizio, potrà:

- a) presentare reclamo circostanziato ad Aruba tramite raccomandata a/r o PEC da inviare ad Aruba entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, precisando nell'oggetto "Reclamo Misura Internet" e allegando il certificato della misura effettuata; oppure
- b) trasmettere telematicamente il certificato ad Aruba tramite lo stesso servizio di verifica gratuita della qualità, a valere quale reclamo circostanziato, per ottenere il ripristino della qualità garantita.

Aruba si adopererà per ripristinare ove possibile il livello di qualità del Servizio, entro 30 giorni.

Non prima di 30 giorni e non oltre 90 giorni dalla data del primo certificato, attraverso il medesimo strumento, nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso e suo aggiornamento, il Cliente potrà effettuare una seconda verifica e qualora anche i risultati riportati sul secondo certificato risultassero peggiori di quelli garantiti da Aruba per il Servizio, potrà:

(i) qualora il mancato rispetto dei parametri garantiti riguardi le velocità minime della connessione in download e upload, il ritardo massimo di trasmissione dati o il tasso massimo di perdita dei pacchetti, recedere senza costi o penali dal Contratto per tale Servizio, mediante comunicazione da inviare ad Aruba con raccomandata A/R o PEC. Tale recesso avrà effetto non appena registrato nei sistemi di Aruba e in ogni caso decorsi 30 giorni dalla sua ricezione. In alternativa, il Cliente potrà aderire, se disponibile a listino, senza costi per la modifica, ad una offerta di Aruba di prezzo inferiore con la stessa tecnologia sottostante e con qualità e caratteristiche proporzionali a quelle riscontrate.

(ii) qualora il mancato rispetto dei parametri garantiti riguardi un indicatore specifico di qualità del Servizio indicato nella Documentazione Informativa per velocità minima garantita, velocità massima, velocità normalmente disponibile, ritardo massimo di trasmissione dati o tasso di perdita dei pacchetti, il Cliente potrà richiedere gli indennizzi indicati per la specifica ipotesi nella Carta dei Servizi o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, il diritto del Cliente agli indennizzi deve considerarsi alternativo alla facoltà di recesso di cui al punto (i).

Qualora il Cliente Consumatore possa contestare una discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente del Servizio, potrà recedere dal Contratto senza penali né costi, fermo restando il proprio diritto agli indennizzi.

13.4 Ai sensi e nei limiti di cui all'art.98 septies decies comma 4 del Codice delle Comunicazioni, dopo il rinnovo automatico alla prima scadenza il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto in ogni momento con preavviso di 30 giorni, dandone comunicazione nelle modalità di cui all'articolo 13.2, senza penalità né costi, fermo restando l'obbligo ai corrispettivi per le prestazioni eseguite da Aruba sino alla data di efficacia del recesso, o relative rate residue qualora il Cliente abbia optato per un loro pagamento rateizzato. Il recesso avrà efficacia entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento da parte di Aruba della predetta comunicazione

13.5 Aruba avrà la facoltà di recedere dal Contratto inviando comunicazione al Cliente con 60 giorni di preavviso, riducibili a 30 per giusta causa.

13.6 In tutti i casi di recesso previsti dalla presente disposizione relativamente agli Apparat si rinvia a quanto previsto all'articolo 21.3.

14. Clausola risolutiva espressa e risoluzione del contratto

Fermo quanto previsto in altre clausole del presente Contratto, il medesimo si intenderà risolto di diritto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c, qualora il Cliente:

- a) ceda tutto o parte del contratto a terzi, senza il preventivo consenso scritto di Aruba;
- b) non provveda al pagamento del corrispettivo fissato;
- c) agisca o si presenti come agente di Aruba;
- d) sia stato dichiarato insolvente, o sia stato ammesso o sottoposto ad una procedura concorsuale;
- e) utilizzi i servizi in modo diverso rispetto a quanto comunicato ad Aruba ovvero in maniera diversa da come autorizzato da quest'ultima;
- f) violi le disposizioni contenute agli artt. 5, 10 ed 11 delle presenti Condizioni.

In tali ipotesi la risoluzione si verifica di diritto con dichiarazione unilaterale di Aruba tramite lettera raccomandata a.r. o PEC da inviare al Cliente, per effetto della quale la stessa sarà autorizzata ad interrompere la fornitura del Servizio senza alcun preavviso, fermo restando quanto specificato agli articoli 8.2 e 8.3.

In esito alla risoluzione del Contratto, Aruba potrà trattenere le somme versate dal Cliente a titolo di penale, fatto salvo il diritto a richiedere il maggior danno. Inoltre, il Cliente sarà tenuto alla restituzione a propria cura e spese dell'Apparato eventualmente fornito da Aruba entro e non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del Contratto, in difetto della quale Aruba potrà applicare una penale di Euro 60,00, salvo in ogni caso il diritto di Aruba al risarcimento del maggior danno. Resta inteso che la risoluzione di diritto sopra indicata opera senza pregiudizio per le altre ipotesi di risoluzione previste dalla legge.

15. Modifiche dei servizi e variazioni alle condizioni dell'offerta

15.1 Il Cliente accetta che i servizi oggetto del presente contratto sono caratterizzati da una continua evoluzione e Aruba si riserva il diritto di modificare le condizioni tecniche, economiche e le condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione del Servizio in qualsiasi momento per le seguenti ragioni:

- Esigenze tecniche, gestionali ed economiche (es.: modifiche della rete, dei metodi e delle strutture per fornire e commercializzare il servizio);
- Evoluzioni e modifiche dei regolamenti o nelle leggi, con conseguenti ripercussioni economiche, tecniche e gestionali;
- Cambiamenti non prevedibili del mercato (es: aumento costi energie o materie prime)

Dette modifiche potranno essere comunicate al Cliente anche tramite e-mail e segnalate con avviso sul sito <https://fibra.aruba.it>; le modifiche avranno effetto decorsi 60 (sessanta) giorni dalla data della loro comunicazione. Esclusi i casi di modifiche che siano ad esclusivo vantaggio del Cliente, puramente amministrative e senza effetti negativi sul Cliente, o imposte direttamente dal diritto dell'Unione Europea o nazionale, qualora il Cliente non intenda accettarle, potrà esercitare, entro e non oltre il termine di efficacia della modifica, la facoltà di recedere dal Contratto con comunicazione scritta da inviarsi tramite raccomandata A.R. ad Aruba S.p.A., Loc. Palazzetto n. 4, 52011 Bibbiena (Arezzo) od a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo recessi@aruba.pec.it o tramite l'apertura di una richiesta di assistenza sul sito <https://assistenza.aruba.it/home.aspx>. In tali casi il recesso è senza costi per il Cliente. Il recesso efficace alla data di entrata in vigore delle modifiche rende inapplicabili le modifiche stesse; nel caso di recesso con Migrazione, informando Aruba della Migrazione pendente la procedura si applicheranno le condizioni previgenti la modifica.

15.2 In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le variazioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute ed accettate.

16. Conversione del servizio, Migrazione e Portabilità

16.1 Il Cliente intestatario di un Servizio può richiedere, se previsto e disponibile allo specifico indirizzo, mediante l'apposito Modulo di Conversione, la modifica dello stesso con il passaggio ad altro Servizio cui intende aderire, alle condizioni con le modalità ed i termini indicati nella relativa Offerta.

16.2 La possibilità di trasferire la linea di accesso a Internet da un fornitore (*donating*) ad un altro fornitore (*recipient*), cd. Migrazione, da e verso Aruba, va verificata dagli operatori interessati, dipendendo dalla copertura dei relativi servizi e delle risorse di rete dagli stessi impiegate. Qualora sia possibile procedere alla Migrazione, il trasferimento, della infrastruttura di accesso segue una procedura concordata dagli operatori e regolata in tutto o in parte dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che può coinvolgere più operatori (oltre al *donating* e al *recipient*, il/i titolare/i della infrastruttura di accesso, cd. *donor*).

16.2.1 Al fine di eseguire correttamente la procedura di Migrazione, il Cliente deve comunicare al *recipient*:

- a) il codice identificativo della linea da trasferire, che serve ad identificare univocamente l'operatore di provenienza, la risorsa della rete locale di accesso impiegata;
- b) il servizio da trasferire, indicando il Codice di trasferimento dell'utenza, che deve essere fornito dal *donating*:
 - in fattura;
 - su specifica richiesta dell'utente inviata anche via e-mail entro 24 ore dalla richiesta;
 - se disponibile, in tempo reale tramite il servizio di assistenza clienti, via *call center*, IVR o la sezione ad accesso riservato dedicata al cliente sul sito *web* dell'operatore stesso.

Il Cliente deve conservare il Codice di trasferimento dell'utenza fornito da Aruba con diligenza e segretezza, consapevole che tutte le richieste di Migrazione effettuate con il detto Codice di trasferimento saranno univocamente riferite al Cliente.

16.2.2 La richiesta di Migrazione va presentata al *recipient* che ne verifica le condizioni di fattibilità. Qualora la Migrazione sia possibile, la richiesta dovrà essere formalizzata dal Cliente al *recipient* nelle modalità da questo indicate su apposito modulo.

Il Cliente che chiede di migrare il Servizio recede dal contratto con il *donating* con effetto dalla data in cui viene perfezionata la Migrazione. In particolare, il recesso sotteso alla richiesta di Migrazione ha ad oggetto lo specifico servizio da trasferire e i servizi in essere con il *donating* che siano tecnicamente dipendenti o contrattualmente vincolati al servizio da trasferire. Se consentito dal Modulo per la richiesta di Migrazione, il Cliente potrà scegliere di estendere il recesso all'intero contratto con il *donating*. Il Cliente prende atto che in assenza di trasferimento di, e/o recesso da, tutti i servizi in essere con il *donating*, possono persistere obblighi del Cliente verso il *donating* (quali ad es. costi di recesso o corrispettivi di utenze e servizi aggiuntivi non trasferiti rimasti attivi che, se del caso, sarà onere del Cliente chiedere al *donating* di cessare per non ricevere ulteriori addebiti).

16.2.3 Nel richiedere il Servizio, il Cliente interessato anche all'opzione Voce può chiedere di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia ("Portabilità"), fornendo tutte le informazioni necessarie allo scopo sull'apposito modulo di Aruba. La detta Portabilità, previa verifica della sua fattibilità tecnica nel rispetto della normativa e regolamentazione vigente, sarà erogata da Aruba gratuitamente e può essere richiesta al più tardi entro 30 giorni dalla cessazione del contratto per il servizio di telefonia con il precedente fornitore. Il Cliente prende atto del fatto che il buon esito delle operazioni di Migrazione e/o Portabilità necessita della collaborazione (nelle forme previste dalla procedura regolata) dell'operatore di provenienza e/o di altri operatori terzi assegnatari della risorsa fisica e/o della numerazione telefonica da trasferire. Il Cliente prende atto e accetta che la domanda di Portabilità verso Aruba implica la volontà di recedere dal contratto con l'operatore di origine, con effetto dalla data del trasferimento; tale recesso si estende ad altri servizi con il *donating* secondo quanto stabilito al precedente 16.2.2.

16.2.4 Il buon esito della Migrazione dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta del Cliente. Aruba collabora alla procedura di Migrazione nei termini e con le modalità stabiliti dalla relativa di disciplina, salva facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla disciplina della Migrazione.

Aruba non è responsabile di ritardi, disagi e/o disservizi nella Migrazione, causati da omissioni, errori o fatti imputabili ad operatori terzi e/o allo stesso Cliente.

Nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta di Migrazione il tempo e le modalità necessarie a dare esecuzione alla volontà del Cliente dipendono:

- da quanto disposto dalla disciplina di Migrazione;
- dalla fase di avanzamento della procedura;
- dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti.

Qualora la procedura sia in fase avanzata il ripristino della situazione precedente può richiedere un nuovo contratto con gli annessi oneri; Se la procedura è eseguita nel rispetto delle modalità definite e per legittima volontà del Cliente, Aruba non risponde di eventuali disagi dello stesso e gli oneri economici per il ripristino della situazione precedente sono a carico del Cliente.

17. Diritti esclusivi di proprietà

I servizi saranno utilizzati dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Aruba o di terzi. Aruba è titolare esclusiva e dispone del software, della relativa documentazione e di ogni altra informazione fornita al Cliente in esecuzione del contratto. Il Cliente, pertanto, non è autorizzato a riprodurre, elaborare, pubblicare, diffondere e cedere a terzi con qualunque mezzo il materiale sopra indicato, se non nei limiti di quanto sia necessario per usufruire del Servizio acquistato.

18. Reclami

Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 13.3 e dalla Carta dei Servizi, il Cliente può presentare reclamo scritto ad Aruba, nei seguenti modi:

- a) Inviando una lettera raccomandata o una PEC ai recapiti indicati nella pagina di assistenza del sito di Aruba, al link <https://assistenza.aruba.it/home.aspx>;
- b) tramite una richiesta di assistenza da inviare compilando lo specifico form "Reclami" tramite le modalità presenti alla pagina: <https://assistenza.aruba.it/home.aspx>;
- c) tramite il servizio telefonico gratuito di assistenza mediante chiamata al numero verde: 800.903.633
Il servizio telefonico di assistenza è attivo tutti i giorni 24 ore su 24.

A seguito di intervenuta acquisizione del reclamo, Aruba attribuisce un codice identificativo al reclamo stesso.

Il Cliente ha diritto di richiedere ad Aruba il codice identificativo del reclamo che costituisce la prova dell'effettiva presa in carico da parte di Aruba del reclamo stesso.

Il Cliente può ottenere informazioni sullo stato di avanzamento del suo reclamo visionando dalla medesima area lo stato di lavorazione della segnalazione o contattando il Servizio Assistenza Clienti al numero indicato alla pagina <https://assistenza.aruba.it/home.aspx>.

Aruba, **entro 30 (trenta) giorni** dal ricevimento del reclamo, si impegna a dare comunicazione scritta al Cliente dell'accoglimento o del rigetto del medesimo con indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti utilizzando i seguenti recapiti:

- nel caso di reclamo presentato dal Cliente tramite lettera raccomandata, l'esito del reclamo sarà comunicato da Aruba al recapito indicato dal soggetto mittente del reclamo stesso;

- nel caso di reclamo presentato dal Cliente tramite PEC o compilazione del form "Reclami" tramite modalità presenti alla pagina: <https://assistenza.aruba.it/home.aspx>, l'esito del reclamo sarà comunicato da Aruba utilizzando lo stesso canale scelto dal Cliente per presentare il reclamo stesso;

- nel caso di reclamo presentato dal Cliente tramite servizio telefonico gratuito di assistenza, l'esito del reclamo sarà comunicato da Aruba presso il recapito indicato dal cliente al momento della presentazione del reclamo stesso; resta fermo che, qualora il reclamo sia stato gestito e chiuso direttamente nel corso della chiamata telefonica, l'esito del reclamo sarà inviato da Aruba al Cliente solo laddove esplicitamente richiesto dal cliente;

19. Attestazione delle operazioni – registro LOG

Il Cliente accetta l'esistenza del Registro dei Collegamenti (LOG).

Aruba adotta tutte le misure tecniche ed organizzative necessarie a garantire la riservatezza dei registri di collegamento e tratta tali dati in conformità alla legge. I dati di traffico costituiscono piena ed incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal Cliente medesimo in relazione ad Aruba.

Aruba se ne può legittimamente valere per:

- a) provare fatti relativi alla conclusione per via telematica del Contratto;
- b) comunicazioni telematiche al/dal Cliente in relazione al Contratto medesimo;
- c) fatti relativi alla sua esecuzione, ove contestati.

Aruba informa inoltre il Cliente che la stessa è tenuta a conservare e trattare i dati del traffico sviluppato dal Cliente con il Servizio anche per finalità di giustizia nei modi prescritti dal Garante per la protezione dei dati personali, per i termini indicati dalla normativa vigente.

(attualmente fino a 72 mesi dalla data della comunicazione) e alle condizioni di legge (v. art. 132 del D.lgs. n. 196 del 2003 e sue modifiche, e ad es. su richiesta dell'Autorità competente, giusto provvedimento dell'Autorità Giudiziaria).

20. Procedura di conciliazione - foro competente – legge applicabile

20.1 Ai sensi dell'art. 1, comma 11 della legge n. 249/1997 e artt. 2 e 3 del Regolamento allegato alla Delibera AGCom n. 194/23/CONS e s.m.i., eventuali controversie inerenti il mancato rispetto da parte di Aruba dei diritti attribuiti al Cliente dalla Legge, dal Contratto e dalla Carta dei Servizi, escluse le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi a prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dal Cliente, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione.

La conciliazione può essere esperita:

- dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com) competente per territorio, utilizzando la piattaforma telematica denominata "ConciliaWeb", come specificato dal "Regolamento per la soluzione delle controversie" tra utenti e operatori (delibera n. 194/23/CONS) reperibile sul sito www.agcom.it, nella sezione "Tutela degli utenti".
- inviando richiesta con piattaforma ODR di cui al regolamento UE n. 524/2013, gestita dalla Commissione Europea e raggiungibile al seguente link <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.
- presso gli organi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo di cui all'articolo 141, commi 2 e 3, del Codice del consumo iscritti nell'elenco di cui alla Delibera AGCom n. 661/15/CONS e s.m.i.;
- dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE, iscritte nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS e s.m.i..

In tali casi i termini per agire in giudizio sono sospesi per 30 giorni dalla proposizione dell'istanza.

In caso di esito negativo parziale o totale del tentativo e se non adita l'Autorità Giudiziaria, il citato Regolamento consente di deferire la definizione della controversia ad AGCOM o organismo da essa delegato territorialmente competente, entro tre mesi dalla conclusione del primo tentativo di conciliazione. Con il provvedimento che definisce la controversia, può ottenersi la condanna al rimborso di somme non dovute e/o al pagamento degli indennizzi dovuti, salvo il diritto al maggior danno. Per maggiori informazioni: <https://conciliaweb.agcom.it>.

20.2 Il Contratto è regolato esclusivamente dalla legge italiana. Fermo restando l'obbligo richiamato all'articolo 20.1, eventuali controversie tra le parti in ordine all'esecuzione o interpretazione del presente Contratto sono rimesse all'Autorità Giudiziaria italiana, nel Foro ove il fornitore ha la propria sede e, per il Consumatore, il Foro del luogo in cui lo stesso ha la residenza o il domicilio elettivo.

20.3 Le Condizioni si intendono automaticamente modificate e/o adeguate a quanto previsto in materia da successive disposizioni di legge e/o regolamenti. Per quanto non previsto nelle presenti Condizioni Generali si rinvia alle norme di legge vigenti al momento della conclusione del Contratto.

21. Condizioni per la fornitura degli Apparati

21.1 Gli Apparati potranno essere forniti da Aruba al Cliente in locazione, secondo le previsioni del presente Contratto e degli articoli 1571 e seguenti del codice civile, con canone indicato nella relativa Offerta.

21.2 Gli Apparati Aruba potranno essere utilizzati dal Cliente:

- unicamente per fruire del Servizio seguendo le istruzioni d'uso fornite ed in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti;
- custodendoli con la dovuta diligenza senza rimuoverli o manometterli in alcun modo;
- non cedendoli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso;
- mantenendoli liberi da vincoli.

La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sugli Apparati forniti da Aruba potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da Aruba. Aruba si riserva di addebitare il costo di tale intervento tecnico nei casi in cui le problematiche relative agli Apparati siano riconducibili al Cliente.

21.3 Salvo quanto stabilito all'articolo 14, alla cessazione a qualunque titolo del Contratto, il Cliente dovrà restituire l'Apparato in buono stato di conservazione salvo il deterioramento conseguente al suo normale uso, consentendone il ritiro a cura e spese di Aruba e a tal fine dovrà concordare data, ora e luogo per il ritiro attraverso la procedura descritta al presente link <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/modalita-di-acquisto/restituzione-router-aruba.aspx>, entro i 30 (trenta) giorni successivi alla cessazione del Contratto. È fatta salva la possibilità per il Cliente di acquistare l'Apparato usato, al prezzo che sarà indicato dal medesimo canale di assistenza, da pagare entro 30 giorni dalla cessazione del Contratto. In difetto di adempimento dell'obbligo di restituzione senza costi per il Cliente nei modi dinanzi indicati, o di acquisto del medesimo, Aruba potrà addebitare al Cliente una penale di Euro 60,00, salvo in ogni caso il diritto di Aruba al risarcimento del maggior danno.

21.4 Durante la vigenza del Contratto, il Cliente è responsabile in caso di smarrimento, furto o manomissione degli Apparati ed è in tali casi, altresì, tenuto a darne immediata comunicazione ad Aruba trasmettendo copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.

14

21.5 Il Cliente "Consumatore" può esercitare il diritto di recesso dal Contratto anche limitatamente alla locazione degli Apparati nelle forme e secondo le modalità previste dagli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di consegna degli stessi, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni. In caso di esercizio del diritto di recesso, si applica l'art. 2.3. In tal caso il Cliente, per poter continuare a fruire del Servizio, dovrà dotarsi di apparecchiature idonee ai sensi del successivo 21.6.

21.6 Il Cliente che utilizza apparati non forniti da Aruba si impegna a:

- a) garantire quanto stabilito all'art. 10.1 lettera g);
- b) provvedere a proprie cure e spese al loro corretto funzionamento, garantendone anche la idoneità e compatibilità con i sistemi ed il Servizio di Aruba come da istruzioni sul sito <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra.aspx> e/o fornite su richiesta dall'assistenza tecnica di Aruba;
- c) assicurarne la corretta configurazione per tutta la vigenza del Contratto sulla base delle specifiche e dei parametri di configurazione e accesso forniti su sua richiesta dall'assistenza tecnica di Aruba;
- d) fornire tutte le informazioni ed i chiarimenti necessari ad Aruba e suoi incaricati per garantire il collaudo e funzionamento del Servizio.

In caso di mancato rispetto di quanto sopra previsto, Aruba non sarà responsabile del mancato adempimento in merito alla fornitura del Servizio.

22. Buoni sconto e promozioni

22.1 Per le iniziative sui servizi indicate al sito <https://fibra.aruba.it>, il Cliente se in possesso dei requisiti di volta in volta richiesti, potrà beneficiare di un "buono sconto" concesso secondo i termini della relativa promozione. Aruba potrà sempre modificare, sospendere o revocare in qualsiasi momento la possibilità di utilizzo di un "buono sconto", senza necessità di alcun preavviso e/o comunicazione.

22.2 Il buono sconto:

- a) può essere utilizzato una sola volta nel relativo periodo di validità e non è cumulabile con altre promozioni in corso, salvo diversamente indicato;
- b) può esser ceduto a terzi;
- c) non può essere utilizzato nuovamente in caso di cancellazione, annullamento o mancata evasione dell'ordine per qualsiasi motivo e/o causa;
- d) non verrà rimborsato da Aruba al Cliente il relativo valore in caso di cessazione del contratto per qualsiasi motivo e/o causa;
- e) non è rimborsabile né convertibile in denaro;
- f) non può essere utilizzato in riferimento ad ordini già registrati;
- g) non è utilizzabile con riferimento agli ordini relativi al rinnovo dei Servizi.

22.3 Il Cliente accetta che nel caso in cui abbia già aderito ad un'Offerta soggetta a promozione, ma cessi il contratto prima della sua naturale scadenza, non potrà accedere per ulteriori 12 (dodici) mesi, dalla cessazione del Contratto, ad un'altra Offerta soggetta a promozione risultando non possibile avanzare l'Ordine.

23. Disposizioni finali e comunicazioni

23.1 I rapporti tra Aruba ed il Cliente stabiliti dalle presenti Condizioni Generali non possono essere intesi come rapporti di mandato società, rappresentanza, collaborazione o associazione o altri contratti simili o equivalenti.

23.2 In caso di difformità tra previsioni contenute nelle presenti Condizioni di fornitura e quelle contenute nelle condizioni particolari dell'Offerta prevalgono queste ultime. Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta al Contratto sarà valida se non specificatamente approvata per iscritto dalle parti.

23.3 Tutte le comunicazioni al Cliente relative al presente rapporto contrattuale potranno essere effettuate da Aruba tramite l'apposito sistema di assistenza, e-mail, PEC, a mezzo di lettera raccomandata A.R., posta ordinaria o SMS ai recapiti comunicati dal Cliente per il Contratto. Eventuali variazioni dei recapiti del Cliente non comunicate ad Aruba non saranno ad essa opponibili. Del pari, tutte le comunicazioni del Cliente ad Aruba relative al presente Contratto potranno essere effettuate dal Cliente ai recapiti e tramite i canali specificati da Aruba nel Contratto. Le comunicazioni effettuate ai detti recapiti dell'altra parte si intenderanno da questa conosciute.

23.4 L'utilizzo dei servizi forniti da Aruba in collaborazione con altre infrastrutture (nazionali ed internazionali) è limitato dai confini e dalle norme stabilite dai gestori dei medesimi servizi, nonché dalle legislazioni vigenti nei Paesi che ospitano tali servizi e da quelle internazionali in materia.

23.5 L'eventuale inefficacia e/o invalidità totale o parziale di uno o più articoli del contratto non comporterà l'invalidità degli altri articoli i quali dovranno ritenersi validi ed efficaci.

15

23.6 Il Cliente prende atto ed accetta che a seguito del perfezionamento dell'Ordine Aruba potrà richiedere allo stesso di fornire un riscontro (es. feedback) sulle modalità di attivazione del Servizio al fine di verificarne l'effettiva attivazione nonché il corretto funzionamento o,

in caso contrario, fornire, qualora necessario, assistenza per la predetta attività.

24. Trattamento dei dati personali

24.1 Il trattamento dei dati personali comunicati dal Cliente ad Aruba ai fini dell'esecuzione del presente Contratto e della successiva erogazione del Servizio, avverrà in conformità al D.lgs. 196/2003 e al Regolamento europeo 679/2016, all'informativa rilasciata da Aruba in fase di iscrizione anagrafica.

24.2 Aruba, per le sole fasi di raccolta, trattamento e gestione dei dati, necessarie ai fini dell'erogazione dei Servizi, si pone quale Titolare autonomo del trattamento in conformità alle definizioni dei ruoli descritte nel D.lgs. 196/2003 e nel Regolamento UE 2016/679.

24.3 Il Cliente, con riferimento ai dati di terzi da egli stesso immessi e/o trattati in fase di ordine e/o di utilizzo dei Servizi, dichiara di aver preventivamente fornito loro adeguata informativa di cui all'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016 e di aver acquisito dai medesimi il consenso al trattamento. Resta comunque inteso che il Cliente si pone, rispetto a tali dati, quale Titolare autonomo del trattamento, assumendo tutti gli obblighi e le responsabilità ad esso connesse manlevando Aruba da ogni contestazione, pretesa o altro che dovesse provenire da terzi soggetti in riferimento a tali ipotesi di trattamento.

SEZIONE II - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEL SERVIZIO ASSISTENZA CASA

Le presenti Condizioni particolari di fornitura disciplinano il rapporto contrattuale che si perfeziona tra Aruba S.p.A. (anche "Aruba") ed il Cliente per la fornitura del servizio Assistenza Casa come di seguito descritto.

Indice degli articoli

1. Definizioni.....	16
2. Struttura del Contratto.....	16
3. Oggetto del Contratto.....	16
4. Servizio Call Center.....	17
5. Servizio Rete di Tecnici.....	17
6. Requisiti.....	18
7. Inclusioni ed esclusioni dal servizio.....	18
8. Decorrenza, attivazione e durata del Contratto.....	21
9. Mancato utilizzo delle prestazioni.....	21
10. Validità Territoriale.....	21
11. Controversie, Foro e legge applicabile.....	22
12. Disposizioni finali.....	22
13. Trattamento dati personali.....	22

1. Definizioni

Ove nominati nel Contratto i termini sotto riportati sono da intendersi con il seguente significato:

16

Contratto: il complesso dei documenti indicati all'articolo 2 delle presenti Condizioni di Fornitura.

CAT: Centro Assistenza Tecnica della società Covercare S.p.A., incaricata della materiale esecuzione dei servizi di assistenza tecnica in ambito domestico.

Tecnico: operatore del CAT dotato di competenze e professionalità necessarie per l'esecuzione dei singoli interventi di assistenza tecnica in ambito domestico.

Servizio: il servizio "Assistenza Casa" aggiuntivo rispetto al servizio di accesso ad Internet di Aruba di cui il Cliente può chiedere l'attivazione, previo pagamento del relativo corrispettivo, alle condizioni previste nel Contratto.

2. Struttura del Contratto

Il Contratto è costituito dai documenti che seguono e che vanno interpretati secondo il seguente ordine di prevalenza:

1. le presenti Condizioni particolari per la fornitura del servizio Assistenza Casa
2. le Condizioni generali di contratto per la fornitura dei servizi di connettività;
3. Il Modulo d'ordine;
4. Il Listino Prezzi;

3. Oggetto del Contratto

3.1 Il Cliente, con l'adesione all'offerta relativa al Servizio "Assistenza Casa", dichiara di aver preso visione e di aver specificamente accettato le presenti Condizioni e i relativi allegati, che costituiscono parte integrante delle presenti Condizioni di contratto. Il Servizio non ha carattere assicurativo ed è offerto a fronte del pagamento da parte del Cliente dei corrispettivi previsti dal Contratto.

3.2 Oggetto del Contratto è la fornitura al Cliente del Servizio Opzionale "Assistenza Casa" consistente nell'esecuzione degli interventi di assistenza tecnica effettuati presso l'abitazione del Cliente per la risoluzione di guasti ad impianti domestici in caso di danno accidentale e involontario.

3.3. Il Servizio sarà materialmente eseguito da Covercare S.p.A. a socio unico (di seguito "Covercare") che attraverso la propria rete di centri di assistenza tecnica eseguirà materialmente l'intervento di assistenza tecnica richiesto dal Cliente ai fini della risoluzione dei guasti rilevati in ambito domestico dal Cliente all'interno della propria unità abitativa e non coperti da garanzia legale e/o convenzionale.

Il servizio si compone dei seguenti contenuti:

- **"Call Center"**: gestione del call center dedicato al Servizio "Assistenza Casa", disponibile al Cliente, raggiungibile digitando un numero verde dedicato.
- **"Rete di Tecnici"**: esecuzione di interventi di assistenza tecnica (idraulico, elettricista, fabbro, vetraio) in ambito domestico presso il domicilio del Cliente, mediante la rete di Tecnici convenzionati di Covercare, secondo le modalità e le tariffe indicate nel presente capitolato e nell'offerta economica. La copertura del servizio è sull'intero territorio Nazionale.

3.4 Il Servizio è erogabile esclusivamente in Italia. Il Cliente, pertanto, non potrà richiedere a Covercare l'esecuzione di interventi di assistenza tecnica presso unità abitative situate al di fuori del territorio italiano, ivi comprese quelle situate nello stato di San Marino o nello stato Città del Vaticano.

3.5 Il Servizio "Assistenza Casa" è un servizio Opzionale e aggiuntivo rispetto al servizio di connettività Aruba (di seguito "Servizio principale"). Il Cliente, pertanto, prende atto ed accetta che la cessazione per qualsiasi causa del Servizio principale comporterà la disattivazione in automatico del Servizio "Assistenza Casa".

4. Servizio Call Center

4.1 Dopo 30 giorni dalla data di attivazione del Contratto il Cliente potrà contattare Covercare tramite il call center (di seguito, il "Call Center") del Centro di Assistenza per richiedere gli interventi compresi nel Servizio acquistato chiamando il numero dedicato 03311988489. Salvo diversa richiesta del Cliente, l'intervento in loco sarà effettuato, secondo le seguenti tempistiche indicative:

- Entro 24 ore dalla prima chiamata, per chiamate effettuate dal lunedì al venerdì non festivi dalle 9:00 alle 18:00 (di seguito "orari standard")
- Entro 48 ore dalla prima chiamata, per chiamate effettuate fuori dagli orari standard
- Entro 72 ore dalla prima chiamata, per chiamate nei giorni festivi

In ogni caso, le suddette tempistiche di intervento sono indicate a titolo meramente esemplificativo e non sono da intendersi vincolanti per Aruba, Covercare e/o per il Tecnico.

4.2 L'intervento da parte del Tecnico avrà per oggetto la sola esecuzione dell'intervento concordato dal Cliente. Per richiedere l'intervento, il Cliente dovrà fornire i propri dati e descrivere l'intervento richiesto. L'operatore telefonico verificherà la natura dell'intervento richiesto e, qualora lo stesso risulti incluso nel servizio Rete di Tecnici, inoltrerà la richiesta, ad un Tecnico dotato delle specifiche competenze. Quest'ultimo, in accordo con il Cliente, provvederà a concordare una data per l'esecuzione dell'intervento presso l'abitazione indicata in fase di sottoscrizione contrattuale. A seguito della richiesta di intervento da parte del Cliente al numero telefonico indicato, a quest'ultimo sarà fornito un numero di attivazione del Servizio ("Ticket") che identificherà la gestione del relativo intervento in tutte le sue fasi.

5. Servizio Rete di Tecnici

5.1 Nel caso in cui il Cliente abbia scelto di aderire al Servizio Assistenza Casa il Cliente avrà diritto, per ciascun periodo di 12 mesi (d'ora in avanti "Periodo di Intervento"), a:

- n. 3 interventi ogni 12 mesi a partire dalla data di attivazione del Servizio per la risoluzione di guasti verificatisi all'interno dell'abitazione del Cliente come individuata nel Modulo d'Ordine (di seguito, "Abitazione"), compresi tra quelli indicati nella sezione "Inclusioni ed esclusioni dal servizio". Qualora il cliente nell'arco dei 12 mesi dovesse usufruire di tutti i 3 interventi, non potrà richiedere ulteriori interventi finché non sarà decorso il Periodo di Intervento. Terminato il Periodo di Intervento, il cliente avrà a disposizione ulteriori n. 3 interventi da utilizzare nell'arco di 12 mesi.
- Ciascun intervento oggetto del Contratto verrà svolto all'interno dell'Abitazione del Cliente da parte di uno dei tecnici (idraulici, elettricisti, fabbri e vetrai) selezionati in base alla tipologia dell'intervento richiesto;

- Ogni intervento tecnico è ricompreso nel servizio nei limiti in cui non superi il valore preventivato di €300 iva inclusa, comprensivo di diritto di chiamata, manodopera ed eventuali pezzi di ricambio (d'ora in avanti "Valore Massimo"). Si precisa che qualora l'intervento abbia un valore inferiore rispetto al Valore Massimo, l'intervento si considererà comunque effettuato e nulla sarà dovuto al cliente a titolo di indennizzo per differenza tra il Valore Massimo e il valore effettivo dell'intervento eseguito.

5.2 Resta inteso che nel caso in cui il Tecnico, nell'ambito dell'accesso presso l'Abitazione, accerti che l'intervento richiesto risulti di valore superiore al Valore Massimo sopra indicato, lo farà presente e proporrà il relativo preventivo al Cliente, il quale potrà, alternativamente:

- i) accettare il preventivo e l'esecuzione dell'intervento da parte del Tecnico: in tal caso, il solo importo eccedente il Valore Massimo dovrà essere pagato dal Cliente al tecnico, il quale emetterà relativa fattura;
- ii) rifiutare il preventivo e l'esecuzione dell'intervento da parte del Tecnico incaricato da Covercare, fermo restando che in questo caso l'intervento verrà considerato eseguito e decurtato dal numero di interventi a disposizione del Cliente in base all'offerta cui lo stesso abbia aderito.

Tutte le riparazioni effettuate godono di una garanzia di 90 giorni sul ricambio utilizzato e la relativa manodopera. I ricambi utilizzati possono essere originali o compatibili: a parità di funzionalità, alcuni pezzi di ricambio utilizzati potranno non avere le medesime caratteristiche estetiche degli originali.

6. Requisiti

Il Servizio è usufruibile esclusivamente in relazione ad 1 (una) Abitazione che si trovi nella disponibilità del Cliente e da quest'ultimo indicata nel Modulo d'Ordine. L'Abitazione dovrà obbligatoriamente essere destinata ad uso abitativo e residenziale, restando espressamente esclusi gli immobili adibiti ad attività professionali, commerciali o manifatturiere. Il Cliente deve risultare in regola con i pagamenti relativi agli altri servizi acquistati da Aruba.

Il Servizio potrà essere richiesto dal Cliente solamente una volta trascorsi 30 giorni dalla data di attivazione del Contratto.

7. Inclusioni ed esclusioni dal servizio

La Tabella 1 in basso indica, per ciascun servizio, quali interventi sono inclusi e/o esclusi dal presente Contratto, fermo restando che gli interventi inclusi nella stessa sono limitati al Valore Massimo definito per singolo intervento, comprensivo di IVA, uscita, manodopera e parti di ricambio.

Sono esclusi i guasti preesistenti al momento della sottoscrizione del Servizio e i guasti o danneggiamenti a persone e/o cose, diversi da quelli espressamente indicati nel presente regolamento, che siano conseguenti all'evento per il quale è stato richiesto l'intervento.

Tabella 1: INCLUSIONI ED ESCLUSIONI DEI SERVIZI "ASSISTENZA CASA"

INCLUSIONI ED ESCLUSIONI GENERALI	
Incluso	Non incluso
Interventi impianti o elementi di impianti conformi alle normative di prodotto o impianto, a condizione che sia stata eseguita la regolare manutenzione programmata.	Interventi su abitazioni che non siano adibite esclusivamente a uso domestico ed abitativo.
Interventi che possono essere svolti, senza necessità di eseguire opere edili e/o opere di ingegneria civile.	Interventi su impianti / elettrodomestici / attrezzature destinati ad uso professionale ovvero diverso da uso domestico.
	Interventi su impianti a uso collettivo / installazioni collettive / impianti condominiali.
	Interventi su impianti non eseguiti nel rispetto delle normative ad essi riferite, e/o su impianti, sui quali intervenire, potrebbe compromettere la sicurezza dei tecnici.
	Interventi i cui guasti, siano stati causati da mancata manutenzione o da alterazione / modifica degli impianti o dell'elemento di impianto, rispetto al suo stato originale.

	Interventi su ambienti esterni all'abitazione quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: giardino, terrazzo, balcone, verande, chiostro, cantina, garage, parcheggio, zone comuni e aree condominiali.
	Interventi su danni o guasti presenti prima della stipula del contratto, su danni o guasti intenzionalmente causati, interventi su danni o guasti causati da intervento da parte di personale non qualificato.
	Interventi che richiedono opere edili e/o opere di ingegneria civile (esempio, rompere mura /rivestimenti / pavimento, parquet) o interventi in compresenza di altre opere edili e/o opere di ingegneria civile presso l'abitazione o interventi su decorazioni danneggiate a seguito dell'intervento del tecnico (esempio, tinteggiare il muro)
	Interventi per ripristino opere murarie, pavimento, parquet, rivestimenti in genere e/o ripristino delle decorazioni, non necessari per il corretto funzionamento dell'impianto, anche se il loro danneggiamento è stato reso necessario per l'intervento richiesto.
	Interventi su impianti o elementi di impianti durante il periodo di garanzia legale, per i quali il Cliente potrà far valere il proprio diritto alla garanzia legale nei confronti del proprio venditore.
	interventi su danni causati da guerre (civili o con altre nazioni), rischi atomici, scioperi, rivolte, tumulti, azioni terroristiche, incendi, esplosioni, terremoti, tempeste, uragani, inondazioni, frane, smottamenti, trombe d'aria, fulmini, calamità naturali, e/o eventi causati da stato di emergenza con o senza l'intervento della protezione civile.
	interventi su malfunzionamenti / danni, causati dal fornitore e/o distributore di acqua / gas / elettricità (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la mancata erogazione dei servizi di fornitura)
	interventi di sostituzione pile e/o telecomandi (TV, cancello, condizionatore, etc.)
	Interventi per danni estetici che non compromettono il normale utilizzo del bene
	rilascio di certificazioni

IDRAULICO	
Incluso	Non incluso

Interventi per riparazione perdite da rubinetto, lavandino, vasca da bagno, doccia, bidet e tubazione sifonica.	Intasamento tubazioni scarichi pluviali
Interventi per riparazione intasamento (inteso esclusivamente come blocco totale del fluire dell'acqua) di WC, tubazioni per scarico lavandino, vasca da bagno, doccia, bidet.	Anomali consumi di acqua anche in presenza di completa chiusura rubinetti senza evidenti tracce di umidità su mura o pavimento.
Interventi per riparazione radiatori.	Interventi su elementi riconducibili ad alimentazione acqua per piscine e/o impianto di innaffiamento e/o fontane artistiche e/o acquari
Interventi su meccanismo della cassetta di scarico wc sia essa esterna a vista che da incasso.	Interventi su elettrodomestici che usano acqua (lavastoviglie e lavatrici), interventi su pompe sommerse, cisterne d'acqua, riduttori e/o regolatori di pressione, depuratori e addolcitori d'acqua, tritutori sanitari, impianti di irrigazione.
Perdita dal raccordo della tubazione d'alimentazione dell'acqua agli elettrodomestici (lavatrice e lavastoviglie)	Interventi su fosse biologiche o asettiche di raccolta delle acque reflue.
Perdita dal raccordo della tubazione di scarico dell'acqua agli elettrodomestici (lavatrice e lavastoviglie)	Interventi su grondaie e canali esterni di raccolta delle acque pluviali.
Perdita dalla tubazione d'alimentazione dell'acqua solo se esterna e limitatamente alla tubazione a valle del contatore/misuratore.	Interventi su tubazione d'alimentazione dell'acqua posizionata all'esterno dell'abitazione (vani scala, sottoscala, garage, cantina) in particolare sulla tubazione di portata acqua tra il misuratore/ contatore e l'appartamento; interventi su pannelli radianti / tubazioni posizionate sotto il pavimento
Perdita dalla tubazione di scarico dell'acqua solo su quella esterna a vista.	Interventi su vasche idromassaggio
Perdita dal gruppo di sicurezza dello scaldabagno	
Perdita dal raccordo flessibile della tubazione di scarico del WC	
Perdita dalle valvole di carico o scarico dei radiatori esclusivamente in caso di impianto di riscaldamento autonomo	

ELETTRICISTA	
Incluso	Non incluso
Interventi per riparazione dei guasti provocati da extra tensione che comportino la mancanza di energia elettrica	Interventi su impianti di domotica e relativi componenti
Interventi per riparazione interruttori, spine e prese elettriche difettose	Interventi su cancelli o comandi di apertura del cancello

Interventi per riparazione impianti ricezione canali satellitari mediante utilizzo di antenne paraboliche esclusivamente ad uso privato non condominiale o condiviso.	Interventi su impianti elettrici o sezione di impianti con voltaggio inferiore a 220VAC e su tutti gli impianti a bassa tensione
	Messa a norma dell'impianto elettrico o delle sue componenti.
	Interventi su cablaggi elettrici di piscine, vasche idromassaggio, vasche reflue, fontane artistiche, bacini o acquari presenti all'interno o all'esterno dell'abitazione.
	Interventi su impianti elettrici non permanenti
	Interventi su impianti elettrici adibiti ad uso professionale.
	Interventi su impianti condominiali di antenna per la ricezione di segnali televisivi analogici e digitali.
	Riparazione di decoder per la ricezione dei segnali televisivi (digitale terrestre o satellitare) danneggiati a seguito extra tensione

FABBRO/VETRAIO	
Incluso	Non incluso
interventi per danneggiamento, rottura o malfunzionamento di finestre interne alla abitazione	Interventi su tapparelle/infissi alla romana/ cancelli con meccanismo di apertura elettrico/automatizzato
interventi per permettere accesso all'abitazione, attraverso la porta d'ingresso principale, conseguenti lo smarrimento/rottura delle chiavi o al malfunzionamento/guasto della serratura.	Interventi su porte/vetri/tapparelle/infissi alla romana e/o sistemi di chiusura con valore storico, artistico o ornamentale.
interventi per sostituzione dei vetri esclusivamente di portefinestre o finestre.	Interventi su serrature e porte interne all'abitazione / cassetti / specchi di mobili
interventi per apertura casseforti in caso di rottura o smarrimento chiavi o nel caso di guasto per casseforti elettriche.	Interventi su portoni di accesso o cancelli di ingresso a case indipendenti.
	Interventi su portoni o cancelli antistanti la porta d'ingresso principale.

8. Decorrenza, attivazione e durata del Contratto

Il contratto si intenderà concluso con l'avvenuto inserimento dei dati del Cliente e di quelli identificativi dell'abitazione nel sistema informatico messo a disposizione da Aruba e con la sottoscrizione digitale del contratto (d'ora in avanti anche "Data di Decorrenza") I servizi oggetto del Contratto potranno essere richiesti a partire dal 30° giorno dalla Data di Decorrenza.

Il Servizio ha una durata mensile e si rinnova tacitamente salvo disdetta da trasmettere all'indirizzo aruba@aruba.pec.it con un preavviso di almeno 20 giorni. In questo caso il servizio cessa alla scadenza della mensilità per la quale è stato versato il corrispettivo. In caso di inadempimento o qualora dovesse riscontrarsi un utilizzo distorto o abusivo del presente Servizio, oppure liberamente e in ogni caso entro i primi 12 mesi dalla Data di Decorrenza, Aruba potrà esercitare il diritto di recesso dal presente contratto e – ove non sia diversamente provato – nessun importo sarà dovuto a titolo di indennizzo o risarcimento del danno.

9 - Mancato utilizzo delle prestazioni

Qualora il Cliente non richieda l'esecuzione del Servizio secondo quanto previsto entro la scadenza del Contratto, non sarà dovuto allo stesso alcun indennizzo o prestazione alternativa di alcun genere.

10 – Validità Territoriale

Il Servizio è valido solo per interventi da eseguirsi in Abitazioni situate sul territorio italiano. Il Servizio non è valido per interventi da eseguirsi in Abitazioni situate fuori dal territorio italiano, ivi compresi San Marino e stato Città del Vaticano.

11 – Controversie, Foro e legge applicabile

Per tutto quanto non è qui espressamente regolato, si applicano le disposizioni della legge italiana.

12. Disposizioni finali

Per quanto non espressamente indicato negli articoli precedenti si rinvia a quanto stabilito nelle "Condizioni generali di fornitura dei servizi di connettività" riportate nel presente documento ed anche disponibili sul sito web <https://fibra.aruba.it> che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente accordo.

13. Trattamento dei dati personali

13.1 Il trattamento dei dati personali comunicati dal Cliente ad Aruba ai fini dell'esecuzione del presente Contratto e della successiva erogazione del Servizio, avverrà in conformità al D.lgs. 196/2003 e al Regolamento UE 2016/679, all'informativa rilasciata da Aruba in fase di iscrizione anagrafica.

13.2 Aruba, per le sole fasi di raccolta, trattamento e gestione dei dati, necessarie ai fini dell'erogazione dei Servizi, si pone quale Titolare autonomo del trattamento in conformità alle definizioni dei ruoli descritte nel D.lgs. 196/2003 e nel Regolamento UE 2016/679.

13.3 Il Cliente, con riferimento ai dati di terzi da egli stesso immessi e/o trattati in fase di ordine e/o di utilizzo dei Servizi, dichiara di aver preventivamente fornito loro adeguata informativa di cui all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 e di avere idonea base giuridica al trattamento. Resta comunque inteso che il Cliente si pone, rispetto a tali dati, quale Titolare autonomo del trattamento, assumendo tutti gli obblighi e le responsabilità ad esso connesse manlevando Aruba da ogni contestazione, pretesa o altro che dovesse provenire da terzi soggetti in riferimento a tali ipotesi di trattamento.

22

SEZIONE III - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEL SERVIZIO CYBERSECURITY PLUS

Le presenti Condizioni particolari di fornitura disciplinano il rapporto contrattuale che si perfeziona tra Aruba S.p.A. (anche "Aruba") ed il Cliente per la fornitura del servizio Cybersecurity Plus come di seguito descritto.

Indice degli articoli

1. Definizioni.....	23
2. Struttura del Contratto.....	23
3. Oggetto del Contratto.....	23
4. Attività del Servizio.....	24
5. Operatività del Servizio.....	24
6. Condizioni economiche e servizi opzionali aggiuntivi.....	24
7. Decorrenza, attivazione e durata del Servizio.....	24
8. Mancato utilizzo delle prestazioni.....	25
9. Legge applicabile.....	25
10. Disposizioni finali.....	25
11. Trattamento dati personali.....	25

1. Definizioni

Ove nominati nel Contratto i termini sotto riportati sono da intendersi con il seguente significato:

Contratto: il complesso dei documenti indicati all'articolo 2 delle presenti Condizioni di Fornitura.

Servizio: il servizio "Cybersecurity Plus" aggiuntivo rispetto al servizio di accesso ad Internet di Aruba di cui il Cliente può chiedere l'attivazione, previo pagamento del relativo corrispettivo, alle condizioni previste nel Contratto.

2. Struttura del Contratto

Il Contratto è costituito dai documenti che seguono e che vanno interpretati secondo il seguente ordine di prevalenza:

1. le presenti Condizioni particolari per la fornitura del servizio Cybersecurity Plus;
2. le Condizioni generali di contratto per la fornitura dei servizi di connettività;
3. Il Modulo d'ordine;
4. Il Listino Prezzi;

3. Oggetto del Contratto

3.1 Il Servizio "Cybersecurity Plus" è offerto da Aruba ai propri Clienti Consumer e Business/P.Iva (di seguito per brevità "Clienti").

3.2 Il Servizio è materialmente eseguito da Covercare S.p.A. (di seguito "Covercare").

3.3 Oggetto del Contratto è la messa a disposizione da parte di Covercare di un servizio di Cyber Security attraverso un ChatBot attivo h24 7 giorni su 7 dotato di intelligenza artificiale che consentirà al Cliente di verificare eventuali link, sms, email, sospetti ricevuti e di richiedere assistenza in caso di attività anomale rilevate sui propri dispositivi al fine di proteggerli dalle minacce di attacchi o tentati attacchi da parte degli hacker.

3.4. E' inoltre disponibile, opzionalmente, un pool di professionisti esperti attraverso un "SOC" (Security Operation Center), che il Cliente potrà ingaggiare telefonicamente al fine di ottenere assistenza sul proprio dispositivo. Il SOC ha il compito di intervenire per evitare il

trafugamento di dati sensibili dalle aziende o a causa di questo, il blocco delle loro attività. Il Servizio si pone come obiettivo quello di mettere in sicurezza i dispositivi mobili e PC degli utenti che possono quindi lavorare in sicurezza.

4. Attività del Servizio

- Messa a disposizione di un Chat bot intelligente in lingua italiana H24 per il supporto di primo livello per trovare risposte ai quesiti più frequenti contattabile H24 7 su 7
- Messa a disposizione a tutti gli utenti della piattaforma di Awareness, contenente delle pillole video per le varie problematiche che possono riscontrarsi in ambito security
- Messa a disposizione, opzionalmente, di un SOC (Security Operation Center): ha il compito di fornire un supporto più approfondito mettendo l'utente in contatto diretto con lo specialista, il quale lo guida nella risoluzione del problema o semplicemente lo rassicura che nessuna attività rilevata è stata dannosa o potenzialmente tale. contattabile Lun-Ven 9-18

5. Operatività del Servizio

Il servizio sarà attivato attraverso la creazione di un account associato all'attivazione di una connettività fissa Aruba. L'utente avrà quindi la possibilità di accedere ai servizi erogati dal ChatBot e chiamare il Soc da 2 dispositivi aziendali (smartphone, tablet o PC) registrati tramite la comunicazione del codice seriale/imei in sede di attivazione del Servizio.

6. Condizioni economiche e servizi opzionali aggiuntivi

Il corrispettivo mensile per la fruizione del Servizio sarà addebitato da Aruba con fattura.

Di seguito viene riportato il costo relativo al servizio di protezione dei device:

Servizio	Costo
ChatBot	Incluso nell'importo mensile
Piattaforma di Awareness	Incluso nell'importo mensile
Opzionale - Chiamata al SOC	19 € a chiamata

24

Tutti i prezzi esportati sono da considerarsi singoli, iva esclusa. I corrispettivi opzionali e non inclusi nel Servizio Cybersecurity Plus saranno corrisposti direttamente dal cliente a Covercare.

Qualora il cliente decida di usufruire dei servizi opzionali a pagamento:

- In caso di richiesta di attivazione del Servizio su devices aggiuntivi, il pagamento mensile sarà addebitato da Aruba in fattura con la cadenza stabilita in sede di attivazione della connettività fissa.
- In caso di richiesta di attivazione del servizio opzionale di chiamata al SOC, il cliente riceverà un link per procedere al pagamento che dovrà avvenire a mezzo carta di credito. Il pagamento mensile del corrispettivo è effettuato tramite piattaforme di partner terzi. Verificato il buon esito del pagamento, il cliente verrà contattato dal SOC. In caso di mancato pagamento o di esito negativo dello stesso, il cliente non potrà usufruire del servizio opzionale.

7. Decorrenza, attivazione e durata del Servizio

Il contratto si intenderà concluso con l'avvenuto inserimento dei dati del Cliente nel sistema informatico di Aruba (d'ora in avanti anche "Data di Decorrenza").

I servizi oggetto del Contratto potranno essere richiesti a partire dal giorno successivo alla Data di Decorrenza.

Il presente Servizio ha durata illimitata. Il cliente ha diritto di recedere dal presente Servizio liberamente e in qualsiasi momento dandone comunicazione a Aruba da trasmettere all'indirizzo aruba@aruba.pec.it. La data di efficacia del recesso coinciderà con la fine della mensilità in corso al momento della comunicazione del recesso ("periodo di preavviso"). Il recesso determinerà la cessazione del Servizio.

In caso di inadempimento o qualora dovesse riscontrarsi un utilizzo distorto o abusivo del presente Servizio, Aruba potrà esercitare il diritto di recesso dal presente contratto e – ove non sia diversamente provato – nessun importo sarà dovuto a titolo di indennizzo o risarcimento del danno.

8 - Mancato utilizzo delle prestazioni

Qualora il Cliente non richieda l'esecuzione del Servizio secondo quanto previsto entro la scadenza del Contratto, non sarà dovuto allo stesso alcun indennizzo o prestazione alternativa di alcun genere.

9 – Legge applicabile

Per tutto quanto non è qui espressamente regolato, si applicano le disposizioni della legge italiana.

10. Disposizioni finali

Per quanto non espressamente indicato negli articoli precedenti si rinvia a quanto stabilito nelle "Condizioni generali di fornitura dei servizi di connettività" riportate nel presente documento ed anche disponibili sul sito web <https://fibra.aruba.it> che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente accordo.

11. Trattamento dei dati personali

11.1 Il trattamento dei dati personali comunicati dal Cliente ad Aruba ai fini dell'esecuzione del presente Contratto e della successiva erogazione del Servizio, avverrà in conformità al D.lgs. 196/2003 e al Regolamento UE 2016/679, all'informativa rilasciata da Aruba in fase di iscrizione anagrafica.

11.2 Aruba, per le sole fasi di raccolta, trattamento e gestione dei dati, necessarie ai fini dell'erogazione dei Servizi, si pone quale Titolare autonomo del trattamento in conformità alle definizioni dei ruoli descritte nel D.lgs. 196/2003 e nel Regolamento UE 2016/679.

11.3 Il Cliente, con riferimento ai dati di terzi da egli stesso immessi e/o trattati in fase di ordine e/o di utilizzo dei Servizi, dichiara di aver preventivamente fornito loro adeguata informativa di cui all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 e di avere idonea base giuridica al trattamento. Resta comunque inteso che il Cliente si pone, rispetto a tali dati, quale Titolare autonomo del trattamento, assumendo tutti gli obblighi e le responsabilità ad esso connesse manlevando Aruba da ogni contestazione, pretesa o altro che dovesse provenire da terzi soggetti in riferimento a tali ipotesi di trattamento.

25