

Numero ordine: 2520147

Tipologia di ordine
 Nuovo Ampliamento Riduzione Cessazione Rinnovo

Anagrafica Cliente

Ragione Sociale REGIONE ABRUZZO		Id cliente 4082
Contatto generico (nome, cognome) Luciano Cococchia	Telefono	Indirizzo email lux@regione.abruzzo.it
Contatto generico (nome, cognome) Cinthia Di Censo	Telefono	Indirizzo email cinthia.dicenso@regione.abruzzo.it
Contatto generico (nome, cognome) Eliana Spagnoli	Telefono	Indirizzo email eliana.spagnoli@regione.abruzzo.it

Tipologia dei servizi/prodotti

Pos.	Servizio/Prodotto	Qta.	Descrizione	Costo di attivazione (€)	Canone annuale (€)	Costo disattivazione (€)
1	Accesso internet fwa	1	Collegamento Internet air2bite velocità di download fino a 30Mbps, Upload fino a 3Mbps, MCR 1Mbps. Cod. prodotto MEPA air2bite-12-pa1 Sede di installazione: Sede Ortucchio - Piazza Centrale	0,00	700,00	0,00
2	Accesso internet fwa	1	Collegamento Internet air2bite velocità di download fino a 30Mbps, Upload fino a 3Mbps, MCR 1Mbps. Cod. prodotto MEPA air2bite-12-pa1 Sede di installazione: Sede Castel del monte - s.s. 17 km 66.100	0,00	700,00	0,00
3	Accesso internet fwa	1	Collegamento Internet air2bite velocità di download fino a 30Mbps, Upload fino a 3Mbps, MCR 1Mbps. Cod. prodotto MEPA air2bite-12-pa1 Sede di installazione: Sede Montereale - Via dei cappuccini	0,00	700,00	0,00
TOTALE				0,00	2100,00	

Note

Rinnovo servizi con periodo di validità dal 04-01-2020 fino al 03-02-2021

Condizioni di fornitura

Esclusioni:	IVA e quant'altro non indicato
Modalità di fatturazione:	<i>Attivazione:</i> alla firma dell'ordine <i>Canone:</i> ad attivazione annuale anticipato
Modalità di pagamento:	<i>Attivazione:</i> bonifico bancario 30gg.d.f.f.m. <i>Canone:</i> bonifico bancario 30gg.d.f.f.m.
Durata contrattuale:	12 mesi
Validità:	20 giorni
Costo di disattivazione:	Vedi colonna relativa ad ogni servizio/prodotto

Ai sensi e per gli effetti degli art. 1341-1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara di aver letto attentamente le "condizioni generali di contratto versione 161019" e di accettare espressamente ed in modo specifico le clausole di cui agli articoli: 2 (modalità di adesione e attivazione del servizio), 3 (durata del contratto - recesso), 4 (condizioni e limitazioni per l'utilizzo del servizio), 5 (assistenza commerciale, tecnica e segnalazioni guasti), 6 (apparecchiature e dispositivi), 7 (corrispettivi, fatturazione e pagamenti), 8(modifica delle condizioni contrattuali e variazioni nell'erogazione del servizio), 9 (obbligazioni e garanzie da parte del cliente), 10 (clausola risolutiva espressa), 11 (riservatezza e protezione dei dati personali), 14 (reclami e indennizzi), 15 (tentativo di conciliazione), 16 (foro competente), 17 (service level agreements).
Il Cliente autorizza 2bite s.r.l. al trattamento dei propri dati personali secondo quanto indicato nelle condizioni generali di contratto.

Data 13/01/2020	Firma e timbro
--------------------	----------------

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO VERSIONE 161019 – SERVIZIO AIR2BITE

Ai fini dell'interpretazione del Contratto, i seguenti termini ed espressioni avranno il significato di seguito indicato:

"Apparecchiature": tutte le apparecchiature di proprietà di 2bite installate presso il Sito, incluso il collegamento del Sito alla Rete 2bite, o presso il Data Center di 2bite.

"Cause di Forza Maggiore": qualsiasi evento al di fuori del ragionevole controllo di 2bite, inclusi eventi straordinari ed imprevedibili, atti dell'autorità civile o militare, interventi governativi, incendi, esplosioni, inondazioni, terrorismo, scioperi, turbative industriali, mancanza di materie prime o di fonti energetiche.

"Data Center": struttura utilizzata per ospitare i sistemi informatici, quali server, storage ed apparati di telecomunicazioni.

"Data Effettiva di Attivazione": la data in cui 2bite comunica al CLIENTE la disponibilità del servizio per la sua utilizzazione.

"Documentazione descrittiva del Servizio": l'eventuale documento contrattuale che integra la descrizione del Servizio riportata nel Modulo d'Ordine.

"Giorni": giorni lavorativi.

"Modulo d'Ordine": documento contrattuale che definisce puntualmente i servizi erogati, i costi ed altri aspetti specifici relativi alla singola fornitura. Può essere identificato anche con la dicitura "Scheda di Adesione", "Offerta Commerciale".

"Rete 2bite": il/i sistema/i di telecomunicazione gestito/i da 2bite in conformità con le Licenze 2bite.

"Sito": il/i luogo/i fisico/i ove i Servizi devono essere forniti.

"Tempo di Rilascio": data entro la quale 2bite si impegna ad attivare il Servizio, rendendolo utilizzabile.

"Tempo di Ripristino": tempo che intercorre dalla data e ora di registrazione del Trouble Ticket ed il ripristino del Servizio stesso.

"Trouble Ticket": l'insieme di informazioni registrate da 2bite relative ad un malfunzionamento rilevato dal sistema di gestione di 2bite o segnalato dal CLIENTE. In quest'ultimo caso 2bite comunica al CLIENTE il numero che identifica il Trouble Ticket (Numero di Riferimento del Guasto) e la data e ora di registrazione dello stesso.

"FWA": il/i sistema/i di telecomunicazione gestito/i da 2bite con tecnologia Fixed Wireless Access, attraverso l'utilizzo di tecnologie radio.

"NGA": il/i sistema/i di telecomunicazione gestito/i da 2bite con tecnologia Next Generation Access, attraverso tecnologie cablate xDSL, VDSL, FTTC, FTTH, SDH, DWDM, Fibra Ottica.

1. OGGETTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di 2bite s.r.l. ("2bite") dei servizi indicati nella Scheda di adesione al Servizio e/o dell'offerta commerciale e/o nel modulo d'ordine e nella eventuale documentazione descrittiva ad essi relativa, che sono parte integrante del Contratto. Per "Contratto" si intende l'accordo per la fornitura dei Servizi stipulato tra 2bite e il Cliente, disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, dai moduli d'ordine, dall'offerta commerciale e da ogni altro eventuale allegato, nonché dalle condizioni particolari di ogni eventuale successiva proposta commerciale da parte di 2bite ed accettata dal Cliente. Il Contratto ha valore di offerta al pubblico da parte di 2bite. Per "Servizio" si intende qualsiasi prestazione fornita da 2bite a seguito dell'avvenuta richiesta di attivazione di ciascun Servizio da parte del Cliente. La descrizione e gli standard qualitativi dei servizi 2bite sono contenuti nel documento "Carta dei Servizi", pubblicato sul sito internet www.2bite.net.

2. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 L'accettazione on-line e/o in forma cartacea da parte del Cliente della scheda di adesione al Servizio e/o dell'offerta commerciale e/o del modulo d'ordine avrà valore di Proposta contrattuale e la stessa si intenderà approvata da entrambe le Parti. Il Cliente per tutta la durata del Contratto, potrà richiedere uno o più Servizi mediante la sottoscrizione dei Moduli d'Ordine.

2.2 Il Contratto, si intenderà concluso, e pertanto integralmente approvato da entrambe le Parti, nel momento in cui il Cliente, solo dopo aver preso visione del contratto medesimo, avendone compreso i diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni ivi riportate, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 e seg. c.c., confermerà la richiesta di acquisto del Servizio.

2.3 2bite si riserva di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

a) se il Cliente risultasse inadempiente nei confronti di 2bite anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali; b) se il Cliente non fornisce prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri; c) se il Cliente risultasse iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, fosse sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali; d) se sussistessero motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione, che impediscano od ostacolino l'attivazione dei Servizi.

2.4 Fermo restando il diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del D.lgs. 206/2005 e s.m.i. esercitabile dal consumatore entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla conclusione del contratto ed il diritto per il medesimo di recedere in qualsiasi momento con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, 2bite attiverà il servizio con la tecnologia più avanzata disponibile. Al riguardo si specifica che 2bite ha facoltà, ma non l'obbligo di effettuare l'aggiornamento alla migliore tecnologia disponibile mediante un intervento tecnico gratuito.

2.5 Al fine di consentire ai tecnici autorizzati l'installazione e l'attivazione del Servizio, il Cliente si impegna a prestare la propria collaborazione nonché a garantire il facile accesso al luogo di intervento anche laddove sia necessario il passaggio in parti

condominiali comuni o in aree in proprietà di terzi. Per i servizi FWA, il cliente si impegna inoltre a segnalare preventivamente al tecnico incaricato, il luogo ove l'antenna dovrebbe essere posizionata (a titolo esemplificativo e non esaustivo, balcone, tetto, piano del locale, etc.), fatta salva diversa valutazione da parte del tecnico incaricato durante l'installazione ovvero il sopralluogo.

2.6 Per i servizi FWA, contestualmente al buon esito dell'intervento, realizzato dal tecnico incaricato dell'installazione dell'antenna, necessaria per il funzionamento del Servizio, 2bite attiverà il Servizio richiesto. Ad avvenuta installazione ed attivazione, il collegamento ad Internet tramite il servizio 2bite avverrà per mezzo di un dispositivo collegato con un singolo cavo ethernet direttamente con l'antenna.

2.7 Salvo diversa pattuizione scritta, 2bite attiverà il Servizio, secondo il profilo prescelto, entro 60 (sessanta) giorni lavorativi a decorrere dalla ricezione del pagamento e fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a 2bite.

I tempi di installazione del Servizio sono garantiti, fatti salvi eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a 2bite e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito od alla forza maggiore.

2.8 Per i servizi FWA, l'installazione standard comprende la posa dell'antenna esterna su supporto adeguato e preesistente, la posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima pari a 20 (venti) metri e un tempo di intervento massimo di 2 (due) ore lavorative. Qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto alla tipologia di installazione prevista o nell'ipotesi di espressa richiesta da parte del Cliente, gli stessi dovranno essere preventivamente comunicati al fine di consentire al Cliente medesimo di autorizzare espressamente eventuali oneri aggiuntivi a suo carico. Qualora l'installazione richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte del tecnico incaricato, saranno ad esclusivo carico del Cliente i maggiori costi sopravvenuti. Qualora autorizzati dal Cliente, gli oneri aggiuntivi resteranno ad esclusivo carico del Cliente il quale si impegna preventivamente a corrisponderli al tecnico incaricato ad avvenuta ultimazione dell'installazione. Qualora la sede/abitazione del Cliente sia situata in "area speciale", facilmente individuabile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo le isole con meno di mille abitanti, zone di montagna disabitate, etc.) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo, etc.), il Cliente si impegna preventivamente a corrispondere al tecnico incaricato ogni onere derivante dall'esigenza di utilizzo del mezzo speciale eventualmente necessario per procedere all'installazione a regola d'arte, così come descritta nel presente articolo.

Per i servizi NGA, l'installazione comprende la posa della Borchia Ottica (FTTH) o della Borchia Telefonica (FTTc), ONT (FTTH) ed eventuale router saranno collocati nel punto più vicino accessibile all'infrastruttura esistente in prossimità dell'ingresso dell'immobile, vicino alla prima borchia telefonica eventualmente già esistente. Qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto alla tipologia di installazione prevista o nell'ipotesi di espressa richiesta da parte del Cliente, gli stessi dovranno essere preventivamente comunicati al fine di consentire al Cliente medesimo di autorizzare espressamente eventuali oneri aggiuntivi a suo carico. Qualora l'installazione richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte del tecnico incaricato, saranno ad esclusivo carico del Cliente i maggiori costi sopravvenuti. In ogni caso, le attività da cui derivino oneri aggiuntivi per il Cliente saranno riportate nell'apposito "Rapporto tecnico di intervento" che, controfirmato dal Cliente per accettazione, giustificherà l'addebito dei relativi costi nella fattura emessa da 2bite in conformità con l'articolo 7. Qualora la sede/abitazione del Cliente sia situata in "area speciale", facilmente individuabile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo le isole con meno di mille abitanti, zone di montagna disabitate, etc.) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo, etc.), il Cliente si impegna preventivamente a corrispondere al tecnico incaricato ogni onere derivante dall'esigenza di utilizzo del mezzo speciale eventualmente necessario per procedere all'installazione a regola d'arte, così come descritta nel presente articolo.

2.9 Le condizioni sopra elencate, restano valide anche per eventuali interventi di riparazione guasti che dovessero verificarsi nel corso della vigenza del Contratto nonché per le eventuali procedure di disinstallazione e ritiro dell'antenna a seguito della cessazione del Contratto.

2.10 Ad avvenuta installazione, il tecnico incaricato da 2bite rilascerà al Cliente copia del "rapporto tecnico di intervento".

2.11 Al momento dell'attivazione del Servizio, 2bite indicherà al Cliente, i parametri, i numeri di utenza e i codici necessari per l'accesso al Servizio stesso.

2.12 In caso di impossibilità di attivazione del servizio 2bite, quanto anticipato dal Cliente verrà totalmente rimborsato mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale, indicato dal Cliente, entro 30 (trenta) giorni.

3. DURATA DEL CONTRATTO – RECESSO E TRASFERIMENTO

3.1 Il Contratto per l'erogazione del Servizio, si intende della durata di 24 (ventiquattro) mesi con tacito rinnovo per eguale periodo, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione.

3.2 2bite ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso od a mezzo di Posta Elettronica Certificata comunicata dal Cliente come infra specificato all'art. 9.1.

3.3 In caso di recesso da parte di 2bite, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo dovuto per tutto il periodo di fruizione del Servizio. Qualora il Cliente vanti un credito, eccedente rispetto all'effettivo periodo di fruizione del Servizio, terminato a seguito del recesso, 2bite, provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento del Servizio medesimo, mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione del Contratto.

3.4 In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - 2bite s.r.l., Via Saragat 24, 67100 L'Aquila (AQ) o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo 2bite@pec.2bite.net. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di 2bite.

3.5 In caso di recesso da parte del Cliente, 2bite avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di eventuali pendenze in essere e dei costi di disattivazione, che salvo indicazione scritta nella Scheda di adesione al Servizio e/o dell'offerta commerciale e/o nel modulo d'ordine sono pari a euro 40,00 (quaranta/00) IVA esclusa per i servizi FWA, euro 50,00 (quaranta/00) IVA esclusa per i servizi FTTC, euro 70,00 (quaranta/00) IVA esclusa per i servizi FTTH, quale compensazione dei costi che 2bite dovrà sostenere per la disattivazione del Servizio e la rimozione degli apparati.

In caso di rateizzazione del pagamento dei servizi e prodotti offerti congiuntamente al servizio principale, il Cliente, qualora receda prima dell'orizzonte temporale di rateizzazione, sarà tenuto a corrispondere a 2bite l'importo residuale in un'unica soluzione ovvero continuando a pagare secondo il piano di rateizzazione in essere. Il piano di rateizzazione suddetto potrà esaurirsi in ogni momento, qualora il Cliente con esplicita richiesta, comunichi a 2bite la propria volontà di procedere al pagamento in un'unica soluzione dell'importo residuale.

3.6 Il Cliente ha altresì facoltà di richiedere la disdetta dal Contratto 60 (sessanta) giorni prima della data di scadenza dello stesso, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - 2bite s.r.l., Via Saragat 24, 67100 L'Aquila (AQ) o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo 2bite@pec.2bite.net.

In caso di disdetta da parte del Cliente, 2bite avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di eventuali pendenze in essere e dei costi di disattivazione, che salvo indicazione scritta nella Scheda di adesione al Servizio e/o dell'offerta commerciale e/o nel modulo d'ordine sono pari a euro 40,00 (quaranta/00) IVA esclusa per i servizi FWA, euro 50,00 (quaranta/00) IVA esclusa per i servizi FTTC, euro 70,00 (quaranta/00) IVA esclusa per i servizi FTTH, quale compensazione dei costi che 2bite dovrà sostenere per la disattivazione del Servizio e la rimozione degli apparati.

3.7 Nel caso in cui il recesso da parte del Cliente avvenga per trasferimento ad un altro operatore con procedura OLO2OLO, il Cliente è tenuto a pagare a 2bite il costo di trasferimento per un importo pari a euro 60,00 € (sessanta/00) IVA esclusa per i servizi FTTC e 43,00 € (quarantatré/00) IVA esclusa per i servizi FTTH, quale compensazione dei costi che 2bite dovrà sostenere per la migrazione.

4. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO

4.1 Il Servizio viene erogato da 2bite in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto. Al fine di evitare la saturazione della rete e di garantirne comunque l'integrità e la sicurezza, 2bite, nei limiti in cui sia necessario salvaguardare la rete a favore degli altri utenti, procede alla configurazione del Servizio e dei parametri di rete e può introdurre, dove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete. A tal fine potranno essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing). Nell'ipotesi di servizi che prevedano l'uso di IP dinamico, qualora le condizioni tecniche al momento dell'utilizzo dei suddetti non consentano tale associazione, 2bite si riserva la facoltà di fornire IP dinamico di tipo privato tramite meccanismo di CGNAT, al fine di garantire prestazioni qualitative equivalenti.

4.2 In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati e/o alla rete funzionali all'erogazione del Servizio di 2bite, dovuti a caso fortuito od a forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, 2bite avrà facoltà di sospendere il Servizio in ogni momento, in tutto o in parte, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a 2bite perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

4.3 Per i servizi FWA, ai sensi dell'Art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che salvo diversa indicazione scritta, "i servizi vengono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze".

Pertanto 2bite non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da:

- interferenze elettromagnetiche non dipendenti da 2bite stessa; - imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, o derivanti; - perdita della visibilità ottica tra la sede/abitazione del Cliente e il ripetitore di segnale in disponibilità di 2bite, dovuta a edificazione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private.

4.4 2bite, inoltre, non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da: particolari condizioni atmosferiche, errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente, malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli apparati e/o accessori del Cliente, manomissioni, interventi o riparazioni effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati da 2bite, utilizzo del Servizio in difformità delle istruzioni ricevute, forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da 2bite e dipendenti da fatti naturali o dei terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi. Qualora le cause di indisponibilità permanente del Servizio non siano da imputare al Cliente, il Contratto si intenderà risolto e null'altro sarà dovuto a 2bite salvo la restituzione di eventuali dispositivi e/o corrispettivi progressi.

4.5 Resta inteso che 2bite non sarà responsabile per danni derivanti al Cliente, causati da attività e/o decisioni governative e/o della pubblica amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione del Servizio o disponessero la sospensione o revoca della licenza.

4.6 2bite non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati per danni, perdite, esborsi ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio dovute a cause di forza maggiore e ogni altro evento di cui all'articolo 4.4. In nessun caso 2bite sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

5. ASSISTENZA COMMERCIALE, TECNICA E SEGNALAZIONE GUASTI

5.1 Il servizio clienti 2bite garantisce l'assistenza commerciale per rispondere alle domande di natura commerciale e l'assistenza tecnica per problematiche relative alla funzionalità del Servizio stesso.

5.2 Il Cliente si impegna a comunicare qualunque segnalazione o eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio al servizio clienti. Gli orari e le modalità di fruizione del servizio clienti sono disponibili sul sito internet www.air2bite.net nella sezione "Supporto".

5.3 2bite confermerà la ricezione della segnalazione del Cliente effettuata così come indicato all'art. 5.2, e fornirà nel minor tempo possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione e chiarimento.

5.4 Nell'ipotesi in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente che comporti un intervento tecnico in loco, si accerti la perfetta funzionalità del Servizio, ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a 2bite, il suddetto intervento si definisce "intervento a vuoto". A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, si citano di seguito alcune casistiche riconducibili ad un intervento a vuoto e pertanto non imputabili a 2bite: a) presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, b) errata configurazione dei parametri di rete da parte del Cliente, non in linea con quanto indicato dal supporto 2bite, c) personal computer e/o router del Cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici, d) mancanza di alimentazione elettrica all'antenna, e) cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici (spostamento/puntamento dell'antenna) operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate, f) reset dell'antenna tramite pressione sull'apposito pulsante allocato sulla stessa o sull'alimentatore. Per i servizi FWA, in caso di intervento a vuoto, sarà addebitato al Cliente un importo pari a euro 50,00 (cinquanta/00) IVA esclusa, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, tale importo sarà addebitato con le stesse modalità di addebito dei canoni mensili.

Per i servizi NGA, in caso di intervento a vuoto, sarà addebitato al Cliente un importo pari a euro 70,00 (settanta/00) IVA esclusa, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, tale importo sarà addebitato con le stesse modalità di addebito dei canoni mensili.

5.5 Le segnalazioni rivolte al servizio clienti possono riguardare guasti bloccanti e guasti non bloccanti. Per guasti bloccanti si intendono i disservizi che determinino l'impossibilità assoluta di fruire del Servizio in virtù dell'assenza totale di connettività. Ove indicato, i Clienti con SLA dedicati hanno diritto alla risoluzione entro il termine indicato al punto "Service Level Agreements", diversamente 2bite interverrà senza alcun vincolo temporale.

5.6 Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a 2bite risolti oltre i tempi definiti dagli SLA dedicati, il Cliente, per i soli servizi con SLA PREMIUM o SLA PREMIUM24 potrà richiedere il riconoscimento di una penale così come indicata nel "Service Level Agreements".

Dal tempo di SLA vanno escluse le sospensioni per i seguenti casi: cause di forza maggiore; mancato rilascio delle autorizzazioni da parte di enti pubblici o privati; sede/abitazione Cliente situata in una "area speciale", facilmente individuabile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo le isole con meno di mille abitanti, zone di montagna disabitate, etc.) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo, etc.); irreperibilità o impossibilità di accesso presso la sede/abitazione del Cliente per cause imputabili allo stesso.

5.7 2bite garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente lo stesso in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni. Nel caso in cui siano necessari i predetti interventi di manutenzione, 2bite si impegna a comunicare con anticipo, entro 48 (quarantotto) ore dall'intervento stesso, la data in cui gli stessi avverranno e laddove possibile, la durata dei medesimi.

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

6.1 Qualora, in linea con l'opzione prescelta, sia prevista la fornitura da parte di 2bite di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, la stessa avverrà secondo le modalità descritte nella scheda di adesione al Servizio e/o nell'offerta commerciale e/o nel modulo d'ordine.

6.2 I suddetti dispositivi sono concessi in comodato d'uso gratuito o noleggiati dal Cliente per tutta la durata del Contratto e sono coperti da garanzia per il periodo medesimo.

La garanzia copre i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni eventualmente cagionati dai dispositivi o dall'errata utilizzazione degli stessi ed è tassativamente esclusa nei seguenti casi:

a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da 2bite; b) rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi; c) danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o difetto di manutenzione; d) difetto dovuto ad interruzioni impreviste della fornitura elettrica (compresi gli eventi meteorologici); e) utilizzo dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.

6.3 In caso di difetti di funzionamento il Cliente dovrà dare tempestiva comunicazione al servizio Clienti di 2bite. Il servizio di assistenza sarà effettuato direttamente da 2bite o da personale autorizzato, il quale avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso.

In caso di danni ai dispositivi coperti da garanzia non sarà addebitato alcun costo al Cliente; viceversa, in caso di danni ai dispositivi, la cui mancanza di garanzia sia stata comprovata, 2bite si riserva di addebitare i costi equivalenti al valore del dispositivo al Cliente.

Qualora, in caso di tentata consegna da parte di 2bite del dispositivo sostitutivo, il cliente non si fosse reso disponibile al ritiro dello stesso, al cliente sarà addebitato il costo dell'eventuale ulteriore dispositivo richiesto.

6.4 Il canone di noleggio dovrà essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nella scheda di adesione al Servizio e/o dell'offerta commerciale e/o del modulo d'ordine e comprende, a meno di diversa indicazione, il servizio di manutenzione hardware. Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali modifiche della configurazione restano ad esclusivo carico del Cliente.

6.5 Le apparecchiature e i dispositivi concessi in noleggio o comodato d'uso al Cliente sono e restano di proprietà di 2bite. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare i dispositivi e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento determinato dal normale uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi ad alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute ed a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo i dispositivi per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. In caso di violazione di tali obblighi, il Cliente sarà tenuto a risarcire tutti i danni subiti da 2bite.

6.6 La cessazione del Contratto, da qualunque causa generata, determina automaticamente la cessazione del rapporto connesso al noleggio e al comodato d'uso. In caso di cessazione del Contratto o di recesso, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a 2bite le apparecchiature nolleggiate nel termine di 30 (trenta) giorni. Nel caso in cui la restituzione non avvenga nel termine di 30 (trenta) giorni, il Cliente corrisponderà una penale di euro 12,00 (dodici/00) IVA esclusa per ogni ulteriore giorno di ritardo.

7. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

7.1 Per il Servizio erogato, il Cliente verserà a 2bite il canone corrispondente alla tipologia di abbonamento prescelto unitamente ad un importo una tantum, così come indicato nella scheda di adesione al Servizio e/o dell'offerta commerciale e/o del modulo d'ordine. Al riguardo 2bite emetterà fattura in formato elettronico, recapitata al Cliente tramite il sistema di interscambio. Il cliente riceverà altresì copia cortesia della fattura all'indirizzo di posta elettronica comunicato durante la conclusione del contratto.

7.2 Il pagamento del canone connesso al Servizio 2bite potrà essere corrisposto mediante le modalità indicate nella scheda di adesione al Servizio e/o dell'offerta commerciale e/o del modulo d'ordine. Salvo diversa indicazione scritta il pagamento dei canoni è anticipato con cadenza bimestrale.

7.3 2bite si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio in caso di inadempimento totale o parziale da parte del Cliente nella corresponsione del canone connesso al Servizio.

7.4 Decorso inutilmente il termine per il pagamento del canone, 2bite diffiderà il Cliente a corrispondere l'importo dovuto comprensivo degli interessi di mora maturati; decorso inutilmente il termine di 3 (tre) giorni dalla diffida, il Servizio verrà temporaneamente sospeso.

7.5 Resta inteso che non appena il cliente provvederà al pagamento dell'importo dovuto, il servizio temporaneamente sospeso verrà ripristinato.

7.6 Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro ulteriori 3 (tre) giorni successivi dal termine di cui all'art. 7, comma 4, 2bite avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.. Il Cliente sarà tenuto a pagare a 2bite l'eventuale costo di disattivazione previsto.

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

8.1 2bite avrà facoltà di apportare modifiche alle condizioni generali di contratto, con effetto dopo 30 giorni dalla comunicazione ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 e secondo le modalità previste dalla delibera 519/15/CONS, privilegiando forme di comunicazione individuali in base all'utilizzo ed alla tipologia del servizio che subisce variazioni, per i seguenti motivi: - sopravvenute e comprovate esigenze tecniche - sia in fase di attivazione, sia nel corso dell'erogazione del servizio; - sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari che richiedano un puntuale adeguamento delle condizioni generali di contratto alle disposizioni medesime; - sopravvenute esigenze di natura tecnica e/o commerciale a vantaggio dell'utenza; esigenze amministrative/contabili/operative dell'azienda.

8.2 2bite comunicherà a mezzo posta elettronica ai clienti le modifiche di cui all'art. 8.1, specificando il contenuto delle modifiche nonché le motivazioni che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto.

8.3 In mancanza di recesso da parte del Cliente, entro il predetto termine di preavviso, le suddette modifiche saranno efficaci e si intenderanno dallo stesso integralmente ed incondizionatamente accettate.

9. OBBLIGAZIONI E GARANZIE DA PARTE DEL CLIENTE

9.1 Il Cliente si impegna a fornire a 2bite, fin dal momento della conclusione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica, anche certificata, attivo. Il Cliente si obbliga successivamente a comunicare ogni eventuale variazione dell'indirizzo di posta elettronica fornito inizialmente.

9.2 Il Cliente dovrà provvedere affinché il proprio router e PC abbiano una corretta configurazione, occupandosi di impostare correttamente il software di collegamento. Il Cliente potrà a tal fine contattare l'Assistenza tecnica di 2bite, i cui riferimenti sono pubblicati sul sito internet nella sezione Assistenza.

9.3 Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità la veridicità e la correttezza dei dati forniti al momento dell'attivazione del Servizio per l'esecuzione del presente Contratto e terrà 2bite indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.

9.4 È fatto obbligo al Cliente di comunicare a 2bite, all'atto della conclusione del Contratto di Servizio, i propri dati anagrafici nonché di indicare le generalità dell'utilizzatore del Servizio e il luogo ove le apparecchiature necessarie per il funzionamento dello stesso dovranno essere collocate, garantendo che nessun utilizzo del Servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi dallo stesso non espressamente autorizzati.

9.5 È vietato in particolare trasferire l'antenna e i relativi accessori hardware necessari per il funzionamento del Servizio presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione.

9.6 Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio per invio di pubblicità non richiesta, per scopi illeciti ovvero contrari alla morale, all'ordine pubblico e al buon costume, nonché per trasmettere e/o pubblicare materiale pedopornografico, osceno, volgare, offensivo, diffamatorio e/o materiale illegalmente detenuto o protetto da copyright e comunque lesivo dei diritti di terzi. Il Cliente si impegna inoltre a non trasmettere materiale e/o messaggi idonei ad ingenerare condotte illecite e/o criminose e ad osservare e far osservare ad eventuali soggetti che utilizzino il Servizio con le proprie credenziali tutti gli obblighi strettamente connessi all'utilizzo del Servizio.

9.7 Il Cliente prende atto e accetta di manlevare e tenere indenne 2bite da qualsiasi responsabilità civile e penale derivante dall'utilizzo illecito, improprio o anomalo del Servizio, anche qualora causato da terzi attraverso l'utilizzo delle proprie credenziali, nonché da ogni pregiudizio, pretesa, azione e/o richiesta di risarcimento danni, avanzata nei confronti di 2bite che trovi causa o fondamento in azioni o omissioni riconducibili al Cliente o che siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione delle disposizioni previste dalle presenti Condizioni Generali di Contratto.

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

10. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

10.1 In caso di inadempimento da parte del Cliente delle obbligazioni di cui ai precedenti articoli 9 (Obbligazioni e garanzie da parte del cliente), articolo 7 (Corrispettivi, fatturazione e pagamenti) e nell'ipotesi di cui all'articolo 2, comma 6 relativa all'impossibilità di attivare il Servizio per cause non imputabili a 2bite, il Contratto si risolverà di diritto ex articolo 1456 c.c., mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente stesso.

10.2 Il Contratto si risolverà altresì di diritto nel caso in cui il Cliente venga sottoposto a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali, divenga in ogni caso insolvente o ceda i beni ai creditori, subisca un sequestro o altra forma di vincolo sui propri beni o venga messo in liquidazione, volontariamente o coattivamente, salvo che 2bite decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

10.3 2bite si riserva il diritto di risolvere il presente Contratto e, conseguentemente, di disattivare il Servizio qualora venisse a conoscenza ovvero determinasse, a suo insindacabile giudizio, che il Cliente sia inadempiente anche a uno solo degli obblighi innanzi indicati - e che, qui, espressamente si richiamano - nonché abbia o stia violando la normativa vigente, fatta comunque salva ogni azione di rivalsa e/o risarcitoria anche nei confronti dei terzi.

11. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

11.1 Ai sensi degli art.12-14 del Regolamento UE 2016/679, 2bite s.r.l. informa il Cliente, che ne prende atto, che i dati personali da esso forniti potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da 2bite s.r.l. – Via Saragat, snc – 67100 L'Aquila (AQ). 2bite s.r.l. in qualità di Titolare del Trattamento dei dati personali si rende disponibile all'indirizzo: 2bite@pec.2bite.net per qualunque informazione inerente il trattamento dei dati personali effettuato dal Titolare, tra cui la richiesta dell'elenco dei responsabili che trattano dati per conto del Titolare stesso. Il trattamento è necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal Contratto e non necessita del consenso del Cliente. Ai sensi degli artt. 15-21 del Regolamento UE 2016/679, il Cliente potrà esercitare i relativi diritti fra i quali la possibilità di consultare, modificare, cancellare i propri dati o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento, rivolgendosi al Titolare medesimo: 2bite s.r.l. – Via Saragat, snc – 67100 L'Aquila (AQ). Per ogni altra informazione riguardante il trattamento dei dati personali, si rimanda all'informativa pubblicata sul sito <https://www.air2bite.net>.

11.2 Il trattamento dei dati da lei fornitici, o altrimenti acquisiti nell'ambito della nostra attività, verrà effettuato soltanto da soggetti previamente autorizzati, nominati incaricati o responsabili da 2bite s.r.l., quali i dipendenti di 2bite s.r.l. o di società esterne che collaborino con 2bite s.r.l. al solo fine di fornirle il servizio richiesto (a titolo esemplificativo, l'installatore che si occuperà di installare l'antenna air2bite presso la sua abitazione). In alcuni casi i suoi dati potranno essere forniti a soggetti a cui sia riconosciuta la facoltà di accedere agli stessi dalla normativa italiana o comunitaria. Nel caso in cui lei abbia acquistato Prodotti e Servizi 2bite utilizzando una terza parte o un partner 2bite, potrebbe essere necessario scambiare informazioni con questi soggetti, ad esempio per poter identificare il suo ordine e poter pagare il servizio direttamente a questa terza parte. Se abbiamo un contratto con un fornitore terzo che offre servizi per nostro conto e che può avere accesso ai suoi dati personali, tale soggetto può trattare i suoi dati personali, solo per fornirle i servizi richiesti.

11.3 Nell'ipotesi in cui il Cliente abbia prescelto di pagare i corrispettivi dovuti a 2bite s.r.l. per l'erogazione del Servizio mediante addebito degli stessi su carta di credito/conto corrente bancario, il Cliente presta preventivamente il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito o conto corrente bancario di ogni variazione dei dati

identificativi della carta stessa a 2bite s.r.l., anche se effettuata anticipatamente rispetto alla comunicazione diretta allo stesso Cliente. Ai fini della fornitura ed erogazione continuativa del Servizio sono trattati anche i dati della carta di credito/conto corrente bancario del Cliente.

11.4 Il Cliente può consentire a 2bite s.r.l. di trattare direttamente o comunicare a terzi i propri dati personali per le seguenti ulteriori finalità: inviare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti o servizi; inviare informazioni commerciali; effettuare comunicazioni commerciali interattive.

11.5 Al fine di garantire la riservatezza del registro dei collegamenti, 2bite s.r.l. adotterà le necessarie misure tecniche ed organizzative.

11.6 2bite s.r.l. e il Cliente si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute nell'esecuzione del Contratto, i dati e le comunicazioni trasmesse per mezzo del Servizio e a non divulgarle ad alcuno senza il consenso dell'altra Parte, salvo che siano già in possesso del soggetto che le riceve prima di tale divulgazione oppure siano di pubblico dominio per ragioni non conseguenti alla violazione del presente obbligo di riservatezza o siano stati ottenuti da terzi non soggetti a vincoli di riservatezza. È fatta salva la possibilità per 2bite s.r.l. e per il Cliente di trasmettere tali informazioni, dati e comunicazioni ai propri dipendenti o incaricati che necessitino di conoscerle ai fini del trattamento degli stessi consentito dal Contratto.

11.7 Il Cliente potrà comunicare a 2bite s.r.l. in via telematica (utilizzando l'apposita funzione attraverso la propria area riservata) eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

12. DISPOSIZIONI VARIE - COMUNICAZIONI

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

12.2 2bite effettuerà tutte le attività di propria competenza ai sensi del Contratto direttamente o tramite terze parti da essa incaricate.

12.3 2bite effettuerà le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto all'articolo 8, comma 1.

12.4 Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a 2bite attraverso il sito internet, mediante lettera raccomandata o mediante posta elettronica certificata all'indirizzo 2bite@pec.2bite.net

12.5 Il Cliente si obbliga a comunicare a 2bite, attraverso apposita richiesta di supporto al Servizio Clienti, ogni modifica dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

13. DIVIETO DI CESSIONE

13.1 Il presente Contratto ed il Servizio ad esso relativo hanno natura strettamente personale e, conseguentemente, è fatto divieto al Cliente di cederli, in tutto o in parte, a titolo gratuito od oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto da parte di 2bite.

14. RECLAMI E INDENNIZZI

14.1 Il Cliente avrà facoltà di inviare i reclami relativi all'erogazione del Servizio tramite i recapiti indicati sui siti internet di riferimento dei servizi.

14.2 Gli indennizzi sono erogabili solo laddove il Servizio oggetto delle presenti Condizioni Generali di Contratto è compatibile con le fattispecie di disservizio di seguito descritte.

14.3 Indennizzo per ritardo nell'attivazione (nuova linea o migrazione) a fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea o migrazione fisica della medesima (da un indirizzo ad altro del Cliente), senza cambio di operatore, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, 2bite si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente, e in caso di accertamento positivo, ad accreditare al Cliente, 1 mese di prolungamento del servizio. Qualora il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, siano imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione si considera sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione stessa (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancata presenza del Cliente all'appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari, la richiesta di rinvio dell'appuntamento concordato da parte del Cliente, il fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve esser attivato, etc.)

15. TENTATIVO DI CONCILIAZIONE

15.1 Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 31 luglio 1997 n. 249, per le controversie eventualmente insorte tra 2bite ed il Cliente, gli stessi esperiranno il tentativo obbligatorio di conciliazione avanti l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, al fine di addivenire ad una soluzione conciliativa della stessa controversia.

16. FORO COMPETENTE

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

17. SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA)

17.1 Livelli tecnici di servizio

Per i servizi internet, 2bite fornisce la gestione completa del servizio; la gestione dei Guasti prevede la raccolta delle segnalazioni dei malfunzionamenti e la risoluzione del problema fino alla sostituzione on-site degli apparati HW qualora si rendesse necessaria. Per i servizi dati IP, la gestione e la risoluzione del problema avviene secondo gli SLA corrispondenti al livello di servizio sottoscritto:

SLA	Fascia oraria segnalazione guasti	Tempo di Ripristino per tipologia di servizio	Fascia oraria lavorativa
BASE	Dal Lunedì al Venerdì festivi esclusi	Servizi FWA: 48 ore lavorative	Dal Lunedì al Venerdì festivi esclusi 09:00 – 17:00
	09:00 – 13:00 e 14:30 – 18:30	Servizi xDSL, NGA: 48 ore lavorative Servizi fibra ottica SDH, DWDM: 12 ore lavorativa	
ADVANCED	Dal Lunedì al Venerdì festivi esclusi	Servizi FWA: 24 ore lavorative	Dal Lunedì al Venerdì festivi esclusi 09:00 – 17:00
	09:00 – 13:00 e 14:30 – 18:30	Servizi xDSL, NGA: 48 ore lavorative Servizi fibra ottica SDH, DWDM: 12 ore lavorative	
PREMIUM	Dal Lunedì alla Domenica	Servizi FWA: 12 ore lavorative	Dal Lunedì alla Domenica 09:00 – 17:00
	09:00 – 13:00 e 14:30 – 18:30	Servizi xDSL, NGA: 48 ore lavorative Servizi fibra ottica SDH, DWDM: 12 ore lavorative	
PREMIUM24	Dal Lunedì alla Domenica 00:00 – 24:00	Servizi FWA: 12 ore lavorative Servizi xDSL, NGA: 48 ore lavorative Servizi fibra ottica SDH, DWDM: 12 ore lavorative	Dal Lunedì alla Domenica 00:00 – 24:00

Le ore indicate comprendono un arco di tempo che va dal momento del reclamo da parte del Cliente al servizio assistenza (trouble ticket opening) al momento del ripristino del servizio (trouble ticket closing) per segnalazioni pervenute nella fascia oraria e per guasti bloccanti (indisponibilità 100% del servizio). Sono esclusi dagli SLA in particolare malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del servizio causati da eventi eccezionali, quali ad esempio cause di forza maggiore, o cause esterne non direttamente dipendenti dalla volontà di 2bite, nonché situazioni particolari (es.: manomissioni, ritardi, etc) di diretta responsabilità del Cliente. Relativamente alle ore lavorative si precisa che 1 giorno lavorativo equivale a 8 ore lavorative secondo la fascia oraria lavorativa dello SLA sottoscritto, quindi un guasto segnalato alle ore 10.00 del Lunedì e risolto alle ore 10.00 del Martedì ha avuto un Tempo di Ripristino pari a 8 ore lavorative. Relativamente ai soli SLA di tipologia ADVANCED, PREMIUM e PREMIUM24, nel caso di mancato rispetto dei livelli di disponibilità del servizio garantiti, 2bite riconoscerà al Cliente delle penali così come indicato nel punto "Penale".

17.2 Garanzia di disponibilità del servizio

2bite si impegna a garantire un livello di disponibilità annuale in funzione dei servizi acquistati dal Cliente e dell'impianto realizzato. La disponibilità viene calcolata come percentuale di tempo durante il quale il servizio è funzionante e disponibile per lo scambio di traffico. Formula per il calcolo della percentuale di disponibilità:

$$\frac{[\text{Tempo totale} - \text{Somma dei tempi di indisponibilità}] \times 100}{\text{Tempo totale}}$$

I valori di disponibilità vengono calcolati su base annuale. In accordo con i livelli di protezione richiesti dal Cliente saranno garantiti i livelli di disponibilità riportati in allegato.

Dal calcolo della percentuale di disponibilità globale devono essere escluse le "finestre temporali" destinate a permettere a 2bite l'eventuale manutenzione. Nel calcolo dei livelli di disponibilità del servizio non vengono considerate le condizioni di funzionamento anomalo non imputabili a 2bite come: casi fortuiti o eventi di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo, incendio, alluvione, disastro, serrate, scioperi, agitazioni, calamità naturali, guerre, malfunzionamenti attribuibili ai sistemi del Cliente, malfunzionamenti attribuibili ad altri operatori.

17.3 Assegnazione del contratto di manutenzione

2bite si riserva il diritto di assegnare a terzi il contratto per l'implementazione delle attività incluse nel presente Service Level Agreement. Resta inteso che, anche a fronte di tale assegnazione a terzi, 2bite sarà l'unica interfaccia e riferimento verso il Cliente, e che ciò non modificherà in alcun modo le responsabilità di 2bite nel rispetto dei servizi inclusi nel presente Service Level Agreement.

17.4 Penale

Per i soli servizi con SLA PREMIUM e PREMIUM24, nel caso di mancato rispetto dei livelli di disponibilità del servizio garantiti, 2bite riconoscerà al Cliente, a fronte di richiesta scritta pervenuta a mezzo PEC non oltre 30 giorni dall'inizio del nuovo anno di riferimento, l'importo equivalente alla quota di canone, riferito ai giorni indicati nella Tabella che segue. L'importo corrispondente verrà accreditato, sotto forma di giorni di servizio, da 2bite entro il secondo bimestre successivo all'anno di competenza della penale. Le penali che dovessero essere corrisposte da 2bite al Cliente, in forza di quanto previsto nel presente documento, non potranno essere trattenute dal pagamento di quanto dovuto da parte del Cliente.

Penali previste			Valori di disponibilità annuale attesi per i servizi erogati			
Tipologia di servizio	Scostamento disponibilità annuale	Penale annuale	Scenario	Tecnologia	Disponibilità	
Accesso dedicato: Ponte radio dedicato Fibra ottica SDH o DWDM	Fino a 0,5%	7 giorni	ACCESSO SINGOLO Mono CPE	Accesso dedicato	99,3 %	
	0,6% – 1%	14 giorni		Accesso condiviso	98,0 %	
	Oltre 1%	21 giorni	ACCESSO CON BACKUP Mono CPE	Accesso dedicato	ponte radio dedicato + ponte radio condiviso	99,7 %
Accesso condiviso: Ponte radio condiviso xDSL, NGA (FTTc o FTTh)	Fino a 0,5%	2 giorni			ponte radio dedicato + fibra ottica SDH o DWDM	99,8 %
	0,6% – 1%	5 giorni			ponte radio dedicato + xDSL o NGA	99,5 %
	Oltre 1%	10 giorni		Accesso condiviso	ponte radio condiviso + fibra ottica SDH o DWDM	99,8 %
ACCESSO CON BACKUP Doppio CPE	Accesso dedicato	ponte radio condiviso + xDSL o NGA			99,4 %	
		ponte radio condiviso + LTE			99,4 %	
		ponte radio dedicato + ponte radio condiviso	99,72 %			
ACCESSO CON BACKUP Doppio CPE	Accesso dedicato	ponte radio dedicato + fibra ottica SDH o DWDM	99,82 %			
		ponte radio dedicato + xDSL o NGA	99,5 %			
		Accesso condiviso	ponte radio condiviso + fibra ottica SDH o DWDM	99,82 %		
ponte radio condiviso + xDSL o NGA	99,42 %					
ponte radio condiviso + LTE	99,42 %					

ALLEGATO

PREZZI DEI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE DEGLI APPARATI FWA

Descrizione	Prezzo iva esclusa
Installazione standard	99,00 €
Fornitura e posa in opera di staffa con fissaggio su ringhiera	20,00 €
Fornitura e posa in opera di staffa angolare	20,00 €
Fornitura e posa in opera di staffa a muro per fissaggio palina	28,00 €
Fornitura e posa in opera di palina metallica h. 2,00 m	25,00 €
Canalizzazione sottotraccia in tubazione / canalina esistente	25,00 € / ora
Canalizzazione in canalina esterna	5,00 € / ml
Lavorazione generica	25,00 € / ora

L'installazione standard comprende la posa in opera e la configurazione dell'antenna ricevente su una palina pre-esistente (palo antenna con sufficiente spazio o simili), il cablaggio a vista di lunghezza massima 20m tra la CPE e il punto di terminazione lato cliente con eventuale foro di attraversamento parete muraria 40cm. Il cliente deve fornire un facile accesso in sicurezza nel punto di installazione. E' a carico del cliente l'eventuale noleggio di macchine operatrici e/o apparecchiature (cestello, ponteggio, etc. etc.) necessarie all'accesso presso il punto di installazione. La durata massima della lavorazione è di 2 ore. **La fatturazione può essere effettuata da 2bite s.r.l. o da altra ditta esterna incaricata della esecuzione delle lavorazioni.**

ALLEGATO
OPZIONE VOIP DEL SERVIZIO AIR2BITE

1. PREMESSA

1.1 Il presente allegato forma parte integrante del contratto avente ad oggetto il servizio air2bite e disciplina, in particolare, le condizioni relative all'opzione voip ovvero il servizio di telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol).

1.2 Per quanto non espressamente ivi previsto, si rinvia al contratto air2bite.

2. OGGETTO

2.1 L'opzione Voip è destinata esclusivamente a Clienti che abbiano già un Servizio di accesso ad internet air2bite attivo e consente agli stessi di effettuare e ricevere telefonate su rete fissa e su rete mobile sia nazionale che internazionale.

2.2 L'opzione Voip consente di ottenere una nuova numerazione o di migrare il proprio numero telefonico da un altro operatore telefonico.

3. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE

3.1 2bite offre e fornisce l'opzione voip, ai Clienti con un Servizio air2bite attivo, mediante una tra le seguenti modalità:

- l'opzione voip è già inclusa gratuitamente nel servizio air2bite prescelto e pertanto compreso nel canone del servizio air2bite; in questo caso l'ordine relativo all'opzione voip può essere inserito contestualmente all'acquisto del Servizio oppure successivamente al medesimo;

- il Cliente può scegliere di acquistare l'opzione voip, contestualmente o successivamente, poiché nel servizio air2bite prescelto l'opzione medesima non è inclusa gratuitamente.

3.2 L'attivazione dell'opzione voip avverrà, in entrambi i casi sopra menzionati, solo a partire dall'attivazione effettiva del servizio di connettività air2bite e, dopo questa, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla ricezione da parte del Cliente di eventuali documenti richiesti, salvo impedimenti tecnici non imputabili a 2bite.

4. UTILIZZO DEL SERVIZIO

4.1 Per il funzionamento dell'opzione voip, salvo diversa comunicazione scritta, 2bite fornirà in comodato d'uso al Cliente un apposito apparato dotato di porta analogica RJ-11 per il collegamento di un apparato telefonico (telefono fisso o cordless).

4.2 2bite indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione dell'opzione voip i dettagli necessari per l'utilizzo.

5. PORTABILITÀ DELLA NUMERAZIONE TELEFONICA

5.1 Ai sensi delle Delibere AGCOM 274/07/CONS, 41/09/CIR, 23/09/CONS, 35/10/CONS, 52/09/CONS, il cliente che intende migrare a 2bite, cambiando operatore, può mantenere il proprio numero telefonico, chiedendo direttamente a 2bite, l'attivazione del servizio di Service Provider Portability ("SPP").

5.2 Il servizio di SPP, compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica, è prestato da 2bite (operatore recipient) unitamente ai costi del Servizio scelto e presuppone, inoltre, la collaborazione dell'operatore di provenienza (operatore donating) e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatari della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica (operatore donor).

5.3 Il Cliente dovrà richiedere a 2bite l'attivazione del servizio di SPP contestualmente all'ordine di acquisto dell'opzione voip, comunicandogli il suo codice di migrazione.

6. DURATA E RECESSO

6.1 L'opzione voip, trattandosi di accessorio del servizio internet air2bite, avrà la medesima durata di quest'ultimo, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione del medesimo.

6.2 Resta inteso che il recesso, la risoluzione o la cessazione per qualsiasi causa del contratto relativo al Servizio internet air2bite, comporterà, altresì, la risoluzione dell'opzione voip, secondo le modalità descritte all'articolo 10 del contratto medesimo.

6.3 2bite ha, altresì, la facoltà di recedere in qualsiasi momento dalla sola opzione voip, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r o all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente ai sensi dell'art. 12.3 del contratto.

6.4 Nel momento in cui intervenga il recesso da parte di 2bite, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo eventualmente dovuto per tutto il periodo di fruizione dell'opzione voip. Qualora il Cliente vanti un credito, eccedente rispetto all'effettivo periodo di fruizione dell'opzione voip, terminato a seguito del recesso, 2bite provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento dell'opzione voip mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione della stessa.

6.5 In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 Aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dall'opzione voip, in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo -- 2bite s.r.l., Via Saragat 24, 67100 L'Aquila (AQ) o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo 2bite@pec.2bite.net. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di 2bite.

6.6 2bite si riserva la facoltà di risolvere l'opzione voip, secondo le modalità previste nell'art. 10.1 del contratto air2bite, in tutte le seguenti ipotesi:

a) il Cliente utilizzi impropriamente l'opzione voip al fine di effettuare chiamate vocali ad utenze telefoniche riconducibili a persone giuridiche e/o fisiche che, direttamente o indirettamente, riconoscano al Cliente stesso compensi in denaro e/o vantaggi patrimoniali di qualsiasi natura;

b) il Cliente utilizzi impropriamente il Servizio al fine di esercitare continuativamente e professionalmente attività "outbound" di "teleselling" e/o "telemarketing".

In tutte le suddette ipotesi di utilizzo improprio dell'opzione voip da parte del Cliente, senza incorrere in alcuna responsabilità, 2bite si riserva la facoltà di sospendere e/o di interrompere l'opzione qualora, entro 3 (tre) giorni dalla ricezione di espressa diffida a mezzo raccomandata a/r, il Cliente non interrompa immediatamente ogni condotta lesiva contestata. Resta in ogni caso impregiudicata la facoltà di 2bite di agire nelle sedi giurisdizionali opportune a tutela dei propri diritti.

7.CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO

7.1 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'opzione voip non è paragonabile, quanto a tecnologia, ai servizi di telefonia tradizionali, pertanto, in considerazione delle predette caratteristiche tecniche, 2bite non presta garanzie in ordine alla qualità delle chiamate nonché in ordine alla possibilità di comunicare con terzi in qualsiasi momento. In tal senso nessun danno potrà essere imputabile a 2bite.

7.2 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che solo il corretto funzionamento del Servizio air2bite e la sussistenza delle condizioni tecniche minime di utilizzo previste per il detto servizio consentono una regolare fruizione dell'opzione voip.

7.3 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'opzione voip non garantisce la possibilità di effettuare chiamate a numeri di emergenza ed a servizi o numerazioni cosiddetti "premium" o non geografici e del fatto che sia essenziale mantenere la coerenza fra il comune di installazione geografica e il prefisso del distretto telefonico richiesto con l'opzione voip stessa. Nessuna responsabilità, richiesta, danno o perdita potrà pertanto essere effettuata dal Cliente e/o da terzi a 2bite come conseguenza dell'utilizzo dell'opzione voip per contattare i predetti servizi o numerazioni "premium" o non geografici o per chiamate a numeri di emergenza.

I FAX vengono supportati con protocollo T.38, non ne è comunque garantito il funzionamento, i POS per carte di credito e bancomat vengono supportati su linee analogiche verso numeri geografici e numeri non geografici, a seconda del gestore di appartenenza e previo test in fase di installazione degli apparati, non ne è comunque garantito il funzionamento;

In caso di mancanza di energia elettrica il Servizio non sarà disponibile anche per i numeri di emergenza. Sarà responsabilità del Cliente garantire la continuità dell'erogazione di energia elettrica ai propri apparati con gruppo di continuità.

7.4 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza che la raggiungibilità di alcuni prefissi internazionali/speciali potrebbe essere temporaneamente o definitivamente inibita per motivi anti-frode o tecnici, anche dipendenti dai fornitori delle direttrici di traffico telefonico e non direttamente da 2bite.

7.5 2bite non sarà responsabile per alcun danno diretto o indiretto, perdita di dati, di opportunità, di somme, ricavi o di utili, come conseguenza dell'uso dell'opzione voip o dell'incapacità di usarla, di un accesso non autorizzato al Servizio o di un malfunzionamento o interruzione o impossibilità di ricezione e trasmissione di dati. Nessuna richiesta di rimborso o di risarcimento per danni diretti od indiretti, o per qualunque altro titolo, derivanti dall'utilizzo dell'opzione voip potrà pertanto essere rivolta od effettuata dal Cliente e/o da terzi a 2bite.

8.ASSISTENZA AMMINISTRATIVA, TECNICA E SEGNALAZIONE GUASTI

8.1 In caso di guasto o disservizio nell'erogazione, per il ripristino della stessa non è previsto alcun vincolo temporale.

9. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

9.1 Per l'opzione voip, il Cliente corrisponderà a 2bite, oltre all'eventuale canone mensile e ad un eventuale importo una tantum a titolo di costo di attivazione, l'importo delle chiamate effettuate secondo le tariffe indicate nella scheda di adesione al Servizio e/o dell'offerta commerciale e/o del modulo d'ordine. Al riguardo 2bite emetterà fattura in formato elettronico.

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

