

Le presenti Condizioni Generali sono in formato A4 dimensione carattere 6,5. Il Cliente può richiedere ad AerialCom l'invio delle stesse in formato PDF di dimensione carattere 12.

**Oggetto del Contratto e Premessa:**

Le presenti Condizioni Generali e gli Allegati A "Listino dei costi tecnici e Amministrativi" e B "Condizioni SLA" regolano la fornitura da parte di AerialCom Srl Unipersonale, (operatore di telecomunicazioni iscritto al Registro Operatori di Comunicazione ROC n.23735) di seguito AerialCom, dei Servizi di Telecomunicazione dietro pagamento di un canone o contributo per il "servizio" o "servizi" compiutamente descritti sul sito internet <http://www.airwifi.it>, sui listini e nell'offerta commerciale.  
I prezzi, salvo diversa espressa indicazione, sono sempre da intendersi al netto di IVA.

**Definizioni:**

**"Cliente"**: il sottoscrittore del Contratto di Fornitura dell'Utenza;  
**"Utenza"**: è il Servizio associato al Cliente;  
**"Servizio/i"**: è il Servizio di accesso ad internet AirWifi e/o VoIP sul quale possono essere attivati Servizi Aggiuntivi;  
**"Servizi Aggiuntivi"**: Servizi che si possono aggiungere al Servizio (es: IP pubblico, Subnet pubblica, Configurazioni Firewall/NAT particolari, Trasferimento di Chiamata, Blocco Chiamate estere e Blocco chiamata numeri speciali a pagamento);  
**"Apparati Accessori"**: ATA VoIP, Router Wireless Indoor Standard, Router Wireless Indoor Pro, se concessi in comodato o noleggio.  
**"Richiesta di Abbonamento"**: la proposta sottoscritta dal Cliente indicante la richiesta dei Servizi, Servizi Aggiuntivi e Apparati Accessori;  
**"Contratto di Fornitura"**: Contratto tra AerialCom e il Cliente per la fornitura dei Servizi indicati nella Richiesta di Abbonamento e regolati dalle presenti Condizioni Generali. Comprende gli Allegati e eventuale Offerta Commerciale;  
**"Apparati di Consegna"**: è l'apparato o gli apparati concessi/in comodato d'uso da AerialCom al Cliente per l'accesso ai Servizi;  
**"Adattatore Power over Ethernet o PoE"**: Dispositivo che utilizzando lo standard 802.3af alimenta l'Antenna AirWifi Outdoor per mezzo del Cavo Antenna. L'adattatore PoE può includere o essere accompagnato da Alimentatore AC/DC separato;  
 Il Servizio di Rilascio di un nuovo PoE o Alimentatore ha un costo pari a vedi Allegato A;  
**"Impianto"**: è l'insieme degli Apparati di Consegna installati e attivi per la consegna del/i Servizio/i richiesto/i;  
**"Canone di Abbonamento o Contributo Mensile"**: le somme dovute dal Cliente a titolo di corrispettivo per la fornitura dei Servizi;  
**"Canone di Noleggio"**: Il canone corrisposto dal Cliente ad AerialCom per il noleggio degli Apparati Accessori qualora non acquistati dal Cliente;  
**"Costi di Attivazione"**: le somme dovute per l'attivazione del servizio AirWifi con contratto senza vincoli di durata sono pari a vedi Allegato A;  
**"Costi di Installazione Standard"**: le somme dovute dal Cliente al Tecnico Installatore per l'installazione dell'Impianto (vedi Allegato A);  
**"Costi di Disattivazione Utenza"**: Spese Amministrative per la disattivazione del contratto e l'archiviazione dello stesso presso gli archivi AerialCom per la durata prevista dalla legge (vedi Allegato A);  
**"Data di Attivazione del Servizio"**: è la data in cui AerialCom attiva il Servizio al Cliente e vale come decorrenza contrattuale; In caso di Upgrade/Downgrade la data di Attivazione sarà variata con la data modifica del Servizio.  
**"Upgrade/Attivazione"**: richiesta da parte del Cliente di aumento del numero di Servizi o, pur mantenendo il medesimo numero di Servizi, che comporti un aumento del Canone di Abbonamento con le forme e secondo le modalità indicate agli artt. 8.1 e 8.1bis delle presenti Condizioni Generali;  
**"Downgrade/Disattivazione"**: richiesta da parte del Cliente di diminuzione del numero di Servizi o, pur mantenendo il medesimo numero di Servizi, che comporti una diminuzione del Canone di Abbonamento con le forme e secondo le modalità indicate agli artt. 8.1 e 8.1bis delle presenti Condizioni Generali;  
**"AirWifi"**: Nome e marchio dei servizi internet;  
**"AirVoIP"**: Nome e marchio dei servizi VoIP;  
**"Antenna BTS AirWifi"**: E' l'antenna Base Station (BS) ricetrasmittente di proprietà di AerialCom che permette l'accesso alla rete. Tale antenna è definita di tipo "shared" (condiviso) in quanto permette la connessione contemporanea di più utenti alla rete AirWifi;  
**"Antenna AirWifi Outdoor"**: E' l'antenna CPE ricetrasmittente di proprietà di AerialCom installata presso la sede del Cliente. Tale antenna si connette ad una Antenna BTS AirWifi di riferimento. Salvo diverso accordo fra le parti, è sempre concessa in comodato d'uso gratuito al Cliente e rientra tra gli Apparati di Consegna dei Servizi;  
**"Router Wireless Indoor"**: Router WIFI apparato accessorio che consente di collegare più dispositivi alla rete del Cliente.  
**"ATA VoIP"**: Dispositivo con tecnologia SIP per l'autenticazione della linea VoIP attraverso una linea a banda larga e il collegamento del tradizionale telefono con connettore RJ11;  
**"Traffico VoIP"**: Traffico telefonico (chiamate in uscita) generato dal cliente nel mese di riferimento;  
**"Tecnico Installatore"**: Tecnico esterno che opera per suo conto e autorizzato da AerialCom ad effettuare interventi di installazione e riparazione di impianti presso la sede del Cliente;  
**"Orario dell'Assurance Team"**: Orario osservato dai tecnici dell'Assurance Team e indicato nell'Allegato B;  
**"SLA"**: Service Level Agreement è l'accordo sui livelli minimi di servizio e delle tempistiche Diagnosi e di Ripristino in caso di guasto bloccante (es: Connessione Assente) e sono definite nell'Allegato B;  
**"Servizio Clienti"**: Gestisce tutte le richieste del cliente di tipo commerciale, amministrativo, segnalazioni di problemi tecnici, richieste di Upgrade/Downgrade dei Servizi e Attivazione/Disattivazione dei Servizi Aggiuntivi.  
**"Orario Servizio Clienti"**: Orario operativo del Servizio Clienti visibile sul sito [www.airwifi.it](http://www.airwifi.it).  
**"Copertura AirWifi"**: Area geografica in cui è possibile accedere ai servizi AirWifi;  
**"Listino"**: elenco dei Servizi, Servizi Aggiuntivi e Apparati Accessori offerti da AerialCom alla clientela;  
**"Speed Test AirWifi"**: il cliente è tenuto ad effettuare test sulla velocità della connessione collegandosi direttamente sulla porta LAN del PoE. AerialCom riconosce solo l'attendibilità dei test effettuati sul proprio server rispondente al web URL <http://speed.airwifi.it> oppure <http://speedtest.airwifi.it> in quanto, una volta che i pacchetti dati sono fuori della rete AerialCom, non è possibile garantire che la velocità di connessione possa essere uguale verso tutte le destinazioni Nazionali e Internazionali;  
**"Number Portability"**: Servizio di trasferimento di un numero telefonico da un operatore OLO ad un altro;  
**"Codice di Migrazione o Codice Segreto"**: Codice di autorizzazione al servizio di Number Portability. Il codice se non indicato in fattura può essere richiesto all'operatore;  
**"Listino Tariffe VoIP"**: è il listino indicante i costi dei servizi VoIP;  
**"Pacchetto All Inclusive"**: Pacchetto traffico VoIP che prevede l'addebito al Cliente di una quota mensile fissa comprensiva di una certa soglia di traffico VoIP verso tutti i numeri Nazionali fissi e mobili. Oltre la soglia sarà fatturato il traffico alle tariffe indicate nel "Listino Tariffe VoIP" in vigore;  
**"Pagamento SDD"**: il pagamento a mezzo Sepa Direct Debit prevede l'autorizzazione da parte del cliente all'addebito diretto sul proprio conto corrente delle somme fatturate da AerialCom al Cliente.

Il cliente dovrà rilasciare delle coordinate valide per permettere l'allineamento tecnico della disposizione di addebito.

**"Traffico Dati Totale"**: E' il totale del volume di traffico dato dalla somma del download e dell'upload effettuato da una utenza in un mese di riferimento ed espresso in Gigabyte;

**Art. 1 – Diritto di recesso Codice del Consumo:**

Qualora il Cliente sia un consumatore ai sensi del D. Lgs 206/2005 (Codice del Consumo), potrà esercitare il diritto di recesso entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento nelle forme e modalità previste dall'articolo 64 del citato decreto, senza alcun costo, dandone comunicazione a AerialCom, ai recapiti indicati nelle Condizioni Generali all'art.9.1. il Cliente dovrà confermare il recesso per iscritto, mediante lettera Raccomandata A.R., entro 48 ore dalla suddetta comunicazione. Con il ricevimento da parte di AerialCom S.r.l. della comunicazione di recesso, le parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal contratto (o dalla proposta contrattuale) e il Cliente procederà, fatta salva nell'ipotesi in cui le obbligazioni siano state nel frattempo in tutto o in parte eseguite, e quindi sia già stato eseguito il servizio di installazione dell'Impianto, alla restituzione delle apparecchiature concesse in comodato d'uso gratuito o a noleggio. Qualora il Cliente non restituisca gli apparati in comodato d'uso o a noleggio entro 30 giorni dalla comunicazione del recesso, AerialCom fatturerà al Cliente gli apparati in comodato d'uso non restituiti alle condizioni indicate all'Art.4.9 delle Condizioni Generali.

**Art. 2 – La Richiesta di Abbonamento indica:**

2.1: a) i dati del Cliente; b) la durata di abbonamento e i relativi Costi di Attivazione; c) il Canone/Contributo di Abbonamento dei Servizi scelti; d) la modalità e periodicità di pagamento; e) gli apparati accessori richiesti e i Servizi Aggiuntivi; f) le promozioni eventualmente usufruite dal Cliente; g) Il riferimento al Rivenditore o "Referral".  
 2.2: La proposta contenuta nella Richiesta di Abbonamento s'intende accettata da AerialCom al momento del rilascio degli Apparati di Consegna presso la sede di AerialCom;  
 2.3: Qualora per motivi tecnici l'attivazione dei Servizi non sia possibile (esempio: mancanza di copertura del servizio) il Cliente trascorso il periodo di attivazione previsto nell'Offerta Commerciale si riterrà libero da ogni obbligazione relativa al presente Contratto.  
 2.4: L'attivazione del Servizio avverrà, salvo diversa pattuizione fra le parti, contestualmente all'installazione degli Apparati di Consegna.  
 2.5: L'attivazione dei Servizi comporta l'integrale accettazione delle Condizioni Generali da parte del Cliente. L'attivazione decorre dall'accettazione della scheda di collaudo, o comunque, dal momento in cui il traffico dati generato dal Cliente abbia superato i 10 Megabyte o il traffico VoIP abbiamo superato 1 minuto di conversazione verso qualsiasi altro numero.  
 2.6: I Servizi Aggiuntivi, per i quali sia richiesta l'attivazione da parte del Cliente, avranno durata pari al Servizio AirWifi.

**Art. 3 – Fatturazione e Metodo di pagamento.**

3.1: Nella Prima Fattura sono compresi: a) Per contratto con Canone Mensile: i Costi di Attivazione e l'importo dovuto per i servizi Internet e accessori usufruiti dal giorno dell'attivazione fino alla fine del mese di attivazione del servizio, la mensilità di canoni per il mese in corso, una mensilità anticipata, il deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità di canone Internet (che sarà restituito al momento del recesso dal contratto) è altresì specificato che il contributo mensile verrà fatturato in via anticipata.  
 b) Per contratto con Canone Semestrale/Annuale/Biennale anticipato sono compresi: i Costi di Attivazione, il Canone Semestrale/Annuale/Biennale anticipato dei servizi Internet; in questo caso il pagamento della Prima Fattura se con bonifico dovrà avvenire a "Vista fattura" se con pagamento SDD questo sarà addebitato a fine mese.  
 3.2: Nel caso in cui il Cliente abbia optato per il pagamento dei servizi in soluzione semestrale, annuale o biennale i canoni di noleggio degli Apparati Accessori richiesti, dei Servizi Aggiuntivi, nonché qualunque altro servizio saranno anch'essi fatturati con la stessa periodicità semestrale, annuale o biennale ma senza usufruire di alcuna scontistica, salvo diversi accordi commerciali scritti.  
 3.2bis: Nel caso in cui il cliente abbia optato per il pagamento dei servizi in soluzione semestrale, annuale o biennale e abbia richiesto il servizio VoIP questo dovrà essere pagato mensilmente con SDD.  
 3.3: Le fatture relative ai pagamenti regolarmente avvenuti saranno inviate al cliente per e-mail all'indirizzo di posta elettronica dallo stesso indicato nella Richiesta di Abbonamento. Solo previa richiesta scritta e con addebito di un contributo pari a vedi Allegato A a titolo di rimborso spese, il Cliente potrà ricevere la fattura per posta prioritaria in formato cartaceo.  
 Le fatture emesse da AerialCom si considerano accettate e dunque non contestate, salvo che il Cliente non provveda ad inviare comunicazione a [servizioclienti@airwifi.it](mailto:servizioclienti@airwifi.it) entro 8 giorni dalla scadenza della fattura indicando il numero di fattura e il motivo della contestazione.  
 AerialCom elaborerà la richiesta entro 15 giorni dal ricevimento. Nel frattempo il Cliente è comunque tenuto al pagamento della fattura oggetto della contestazione.  
 3.4: il pagamento SDD, comporta un addebito in fattura di un importo pari a vedi Allegato A quale costo spese d'incasso.  
 3.5: AerialCom si riserva di non procedere con l'attivazione dei servizi in caso di mancanza di rilascio da parte del Cliente delle coordinate Bancarie valide per pagamento SDD oppure potrà disporre la sospensione dei Servizi qualora le coordinate per pagamento SDD indicate dal cliente non risultino corrette o valide per l'attivazione della disposizione di pagamento SDD inoltre AerialCom si riserva il diritto di non accettare il pagamento SDD se il cliente non dimostra di avere un conto corrente in Italia da almeno 2 anni.  
 3.6: Il Cliente che ha optato per il pagamento mensile SDD è tenuto al pagamento regolare delle fatture e dovrà pertanto accertarsi con il proprio istituto di credito che non ci siano problemi all'addebito mensile delle fatture di AerialCom. AerialCom potrà sospendere i Servizi e richiedere al cliente di variare il metodo di pagamento da mensile SDD a semestrale, annuale o biennale anticipato qualora il cliente abbia più di 2 insoluti SDD, anche non consecutivi, negli ultimi 12 mesi di contratto.  
 3.7: Il Cliente si impegna a mantenere la stessa modalità di pagamento per tutta la durata contrattuale.  
 Ogni richiesta di variazione di metodo di pagamento avrà efficacia dopo 30 giorni dalla richiesta e dovrà essere inviata ad AerialCom almeno 60 giorni prima della data di emissione della fattura semestrale o annuale o biennale.  
 Per ogni richiesta di variazione del metodo di pagamento sarà addebitato un Costo Amministrativo Minimo pari a vedi Allegato A.  
 3.8: AerialCom potrà riaddebitare al cliente lo sconto applicato in fattura per pagamento semestrale, annuale o biennale anticipato qualora il cliente non paghi la fattura entro 5 (giorni) giorni dalla data di scadenza.  
 3.9: Resta inteso che eventuali sconti o promozioni in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo, salvo diverso accordo tra le parti.  
 3.10: Per variazioni dell'IVA che vengano attuate nel corso della validità ed efficacia del contratto, il Cliente si obbliga sin d'ora al pagamento del canone o dei ratei mensili dovuti, con l'applicazione dell'IVA in corso di validità.

**Art. 4 - ApparatI di Consegna e Accessori in Comodato e Noleggio, Garanzie e Servizio di rilascio, riconfigurazione, riconsegna.**

4.1: Quando l'opzione di contratto prescelta prevede la fornitura da parte di AerialCom di ApparatI Accessori, gli stessi potranno essere concessi in comodato o noleggiati ai prezzi indicati nella sezione "Accessori richiesti a Noleggio e Servizi Aggiuntivi" del modulo di Richiesta Abbonamento.

4.2: Per gli ApparatI di Consegna e Accessori concessi a noleggio, il canone di noleggio non comprende il servizio di assistenza in situ.

4.3: Garanzie: Per gli ApparatI di Consegna e ApparatI Accessori concessi in comodato d'uso o noleggio questi sono coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione, inoltre AerialCom garantisce per i primi 12 (dodici) mesi dalla Data di Installazione degli ApparatI di Consegna la riparazione o sostituzione a suo carico degli ApparatI di Consegna o Accessori.

In caso di guasto/fulminazione degli ApparatI di Consegna i costi per il Servizio di Rilascio saranno a carico di AerialCom 1 (una) sola volta per i primi 12 (dodici) mesi di servizio decorrenti dalla Data di Installazione degli ApparatI di Consegna. Ogni successivo Servizio di Rilascio sarà addebitato al Cliente al costo di vedi Allegato A.

In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà contattare tempestivamente il Servizio Clienti AerialCom, entro 3 (tre) giorni dalla scoperta del difetto. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente da AerialCom, la quale darà le indicazioni tecniche per provvedere alla riparazione o alla sostituzione del dispositivo difettoso.

4.4: Gli obblighi del Cliente: Il Cliente deve prendere in consegna la cosa, custodirla e conservarla con la diligenza del *bonus pater familias*, pagare il corrispettivo convenuto nei termini pattuiti e, restituire la cosa, al termine del contratto, in buono stato di conservazione con il solo deperimento d'uso dovuto all'uso normale della stessa. E' severamente vietato il sub noleggio o la cessione a terzi per qualsiasi titolo o ragione. Il Cliente si obbliga a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo gli ApparatI di Consegna e Accessori per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. Eventuali temporanei disservizi, per i quali AerialCom ha offerto la sua assistenza tecnica, non esonerano il Cliente dal pagamento degli importi dovuti.

4.5: Servizio di Riconfigurazione: Il cliente potrà richiedere ad AerialCom la riconfigurazione di ApparatI Accessori ai prezzi indicati nell'Allegato A contattando il Servizio Clienti.

4.6: Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente ad AerialCom restano sempre a carico del Cliente.

4.7: Le apparecchiature e i dispositivi concessi al Cliente sia in comodato d'uso che a noleggio, restano di proprietà di AerialCom. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati per tali inadempimenti.

4.8: AerialCom si riserva la facoltà di cedere al Cliente la proprietà dell'antenna/impianto, previa comunicazione a mezzo Fax, Pec o Raccomandata A/R, che dovrà contenere anche il prezzo dell'Apparato, al medesimo che dovrà pervenire almeno 10 (dieci) giorni prima della cessione. È fatto salvo il diritto del Cliente di recedere dal contratto entro 2 (due) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui al precedente comma da far pervenire ad AerialCom a mezzo Fax, Pec o Raccomandata A/R.

4.9: Il Cliente in caso di cessazione, naturale scadenza, recesso anticipato, disdetta, risoluzione del contratto, si impegna sin da ora a riconsegnare ad AerialCom gli ApparatI di Consegna e gli ApparatI Accessori entro 30 (trenta) giorni dalla Disattivazione del Servizio. Nel caso in cui il Cliente non riconsegna gli apparati ad AerialCom entro 30 (trenta) giorni dalla data di disattivazione del servizio verrà applicata un penale fino a un importo pari a vedi Allegato A fatto salvo il risarcimento del maggior danno comprensivo di tutti i costi necessari ad ottenere la restituzione o il recupero degli ApparatI di Consegna e ApparatI Accessori di proprietà di AerialCom.

4.10: Il Cliente che riconsegna gli ApparatI di Consegna e ApparatI Accessori prima della Data di Disattivazione dei servizi è comunque tenuto al pagamento del servizio fino alla Data di Disattivazione dei Servizi comunicata da AerialCom al Cliente.

4.11: Servizio di Riconsegna: A seguito della disattivazione dei Servizi il Cliente può richiedere che il servizio di Riconsegna ApparatI sia espletato da AerialCom pagando anticipatamente il costo indicato nell'Allegato A.

AerialCom non sarà obbligata in alcun caso al ripristino dei locali o siano ad essa addebitabili oneri o spese di qualsiasi tipo conseguenti alla rimozione dell'impianto e degli ApparatI di Consegna e ApparatI Accessori dalla sede del Cliente.

4.12: In caso di furto o smarrimento delle apparecchiature e dei dispositivi forniti a qualsiasi titolo da AerialCom, il Cliente entro 3 (tre) giorni dall'evento dannoso, dovrà inviare **Fax al Servizio Clienti AerialCom al n. 840 14 21 99**, allegando copia della denuncia sporta dinanzi alle autorità competenti.

AerialCom potrà in questo modo organizzare la riattivazione del servizio nel più breve tempo possibile. Tale adempimento non esonera il Cliente dal pagamento degli importi di ogni apparecchiatura smarrita o rubata, indicati nel listino prezzi in vigore al momento del verificarsi dell'evento dannoso.

**Art. 5 - Fruizione del Servizio, Trasferimento del Servizio, Cambio Intestataro e responsabilità civili e penali.**

5.1: Il Cliente si impegna a fruire del Servizio Internet tramite l'uso di apparecchi funzionanti, omologati CE, esclusivamente presso l'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento: resta inteso che non è consentita la diffusione e la distribuzione dei Servizi in ambienti e locali pubblici e/o aperti al pubblico, salvo previa autorizzazione scritta di AerialCom.

5.2: Trasferimento del Servizio: Il Cliente che volesse usufruire dei Servizi attivati presso un indirizzo di attivazione diverso da quello indicato nella Richiesta di Abbonamento dovrà farne richiesta scritta ad AerialCom a [servizioclienti@airwifi.it](mailto:servizioclienti@airwifi.it). AerialCom entro 10 gg dal ricevimento della richiesta eseguirà la verifica tecnica di fattibilità di trasferimento dei Servizi.

In caso di esito di verifica positivo, AerialCom procederà alla modifica dei dati del Cliente e invierà allo stesso apposito modulo per procedere con il cambio di indirizzo di attivazione, il quale dovrà essere firmato dal cliente e rinviato ad AerialCom per fax al numero **840 14 21 99**.

AerialCom renderà effettivo il cambio di indirizzo di attivazione entro 15 giorni dalla data di ricezione del modulo ridetto, salvo che il Cliente non impedisca ad AerialCom di rendere effettive le modifiche. Qualunque costo si renda necessario è a carico del cliente. Per ragioni di natura tecnica i Servizi potranno essere inutilizzabili per un periodo massimo di 15 giorni. L'interruzione per tale motivo non autorizza il cliente a chiedere rimborsi. In caso di esito di verifica negativo AerialCom informerà il cliente.

5.3: Cambio Intestataro: Il Cliente che volesse trasferire l'intestazione dei Servizi ad altro soggetto dovrà farne richiesta ad AerialCom a [servizioclienti@airwifi.it](mailto:servizioclienti@airwifi.it).

AerialCom potrà non accettare la richiesta di variazione di intestataro qualora il Cliente risulti insoluto nei confronti di AerialCom.

AerialCom si riserva il diritto di non accettare la richiesta di variazione di intestataro.

5.4: Il Cliente che commetta reati su internet o mediante l'uso di internet, secondo le norme del codice penale, secondo le leggi speciali in materia o ex L. 547 del 23.12.1993, si obbliga, con la sottoscrizione del presente contratto, a rilevare indenne AerialCom da ogni responsabilità: a tale fine il Cliente si assume l'onere di sostenere tutte le spese sostenute da AerialCom per ripianare eventuali perdite subite o esborsi sostenuti per risarcimenti, penali, investigazioni, liti giudiziarie ed extragiudiziarie e per ogni altro pregiudizio economico.

5.5: Il Cliente è responsabile personalmente anche se l'utilizzo del Servizio avviene ad opera di terzi non autorizzati e/o minori che accedono dall'Apparato installato. Per i motivi sopra esposti, il Cliente

si impegna a mantenere riservato l'accesso ad internet, le credenziali di autenticazione, la sua chiave WPA e a non violare i router della rete AerialCom ai fini della tutela della privacy degli altri utenti.

**Art. 6 - Modifica ed interruzione del Servizio. Responsabilità e Rimborsi.**

6.1: L'eventuale interruzione del Servizio potrà verificarsi nel caso si renda necessario effettuare interventi di riparazione, manutenzione, ampliamento o miglioramento. AerialCom, 1 giorno prima dell'interruzione del Servizio, potrà darne comunicazione tramite messaggio Email e/o SMS a tutti gli utenti interessati. Per interruzioni superiori a 5 (cinque) giorni lavorativi consecutivi, AerialCom riconosce al Cliente un rimborso calcolato nella misura e con le modalità indicate al successivo punto 6.5. AerialCom alla luce delle esigenze tecniche riscontrate, avrà la facoltà di sostituire il Servizio o di richiedere il pagamento di una somma "una tantum" per l'aggiornamento tecnico apporato al precedente servizio.

6.2: In caso il Cliente nel corso dell'esecuzione del contratto cambi i propri contatti (telefono fisso, telefono mobile, email), dovrà darne immediata comunicazione ad AerialCom contattando il Servizio Clienti; Il Cliente che non faccia tale comunicazione non potrà attribuire ad AerialCom nessuna responsabilità per la mancata comunicazione di eventuali interruzioni dei Servizi.

6.3: Il Cliente solleva AerialCom da ogni responsabilità qualora la stessa debba interrompere il servizio senza preavviso per la realizzazione di interventi urgenti e improrogabili di manutenzione/riparazione della rete.

6.4: AerialCom non potrà erogare alcun rimborso per interruzioni e/o sospensioni dei Servizi per cause ad essa non imputabili, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: eventi atmosferici, incendi, calamità naturali, atti e/o omissioni di fornitura di servizi di telecomunicazione o di energia elettrica non direttamente riconducibili ad AerialCom, errata utilizzazione da parte del Cliente o utilizzazione non conforme delle apparecchiature secondo le presenti Condizioni Generali o in base alle Condizioni Particolari del Servizio, malfunzionamento o non conformità degli apparecchi di connessione utilizzati (quando non forniti da AerialCom), manomissione o interventi eseguiti dal Cliente o da soggetti terzi non autorizzati, comportamenti del Cliente contrari a leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica.

6.5: Rimborsi: qualora si verifichi un disservizio e sia impossibile utilizzare i Servizi per un tempo superiore alle SLA contrattualizzate, (salvo che il disservizio sia causato da interferenze, come previsto ex art. 4 Delibera 183/03/CONS), il Cliente potrà chiedere ad AerialCom un rimborso che verrà calcolato in base al numero effettivo di giorni per i quali il Cliente non ha potuto utilizzare il servizio stesso.

L'importo massimo rimborsabile da parte di AerialCom per ogni tipo di contratto è pari al 50% di un contributo mensile. Il cliente non potrà rivalersi in altro modo su AerialCom per eventuali maggiori danni.

La richiesta di rimborso dovrà essere inviata dal cliente a [servizioclienti@airwifi.it](mailto:servizioclienti@airwifi.it) entro 60 (settanta) giorni dal verificarsi del disservizio.

6.6: AerialCom non riconoscerà alcun rimborso per sospensioni dei Servizi riconducibili allo status di insolvenza del Cliente.

Inoltre il Cliente che non è in regola con i pagamenti non può vantare nessun diritto nei confronti di AerialCom per ogni forma di richiesta di rimborso.

6.7: AerialCom non riconoscerà alcun rimborso per interruzioni e/o sospensioni dei Servizi nel caso in cui sia assolutamente necessario intervenire presso la sede del Cliente per effettuare le attività di ripristino dei Servizi e il Cliente non permetta l'accesso all'interno dei locali nelle date indicate da AerialCom. In tal caso AerialCom rimarrà in attesa di ulteriori comunicazioni da parte del Cliente circa le sue disponibilità a far intervenire i tecnici AerialCom. Il Cliente si impegna nel frattempo a pagare regolarmente le fatture dei Servizi AerialCom.

6.8: ai sensi dell'art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che "i servizi vengono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze e che pertanto, non può essere offerta garanzia sulla qualità del servizio". Per quanto sopra esposto AerialCom non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti sia da interferenze elettromagnetiche che non dipendono dalla stessa AerialCom, sia derivanti dalla perdita di visibilità dell'Antenna BTS AirWifi a causa di nuove costruzioni, quali edifici, strutture pubbliche e/o private o presenza di vegetazione (piante, alberi e cespugli) tra l'Antenna BTS AirWifi e l'Antenna AirWifi Outdoor.

6.9: Qualora le cause di indisponibilità permanente del Servizio non siano da imputare al Cliente, il contratto potrà essere risolto con invio di comunicazione **Fax al Servizio Clienti AerialCom al n. 840 14 21 99** indicando nell'oggetto della comunicazione: "*incolpevole indisponibilità permanente del servizio*" indicando nel testo della comunicazione le ragioni del disservizio. Qualora AerialCom riscontri l'effettiva incolpevolezza del Cliente, AerialCom non avrà diritto al pagamento del canone o del contributo mensile, ma avrà diritto alla corresponsione di un importo forfetario a carico del Cliente vedi Allegato A, comprensivo dei costi di disattivazione del contratto. Le relative apparecchiature dovranno ritornare nella completa disponibilità di AerialCom entro e non oltre 30 giorni dall'avenuta comunicazione effettuata via fax con le modalità sopra indicate.

6.10: AerialCom con la sottoscrizione del contratto assume un'obbligazione di mezzi e non di risultato e dunque non può essere ritenuta responsabile per il cattivo funzionamento dei Servizi, quando il funzionamento dello stesso sia condizionato dal fatto del terzo fornitore, dai tempi delle procedure di attivazione, dalla collaborazione con altre infrastrutture (nazionali ed internazionali). Si precisa che in tale ultima ipotesi le eventuali controversie sono regolate dalle norme dettate dai gestori dei medesimi servizi e dalle legislazioni vigenti nei Paesi che li ospitano.

6.11: Il cliente che ritiene di far affidamento esclusivamente sui Servizi AerialCom per attività personali e lavorative il cui mancato funzionamento di uno dei Servizi possa comportare danni personali o perdite economiche ha la possibilità di richiedere ad AerialCom l'attivazione di servizi di backup quali connessioni alternative anche mediante tecnologie alternative quali ad esempio xDSL, 3G o 4G/LTE, FTTx, Satellitare, laddove disponibili.

6.12: In caso di modifiche legislative, regolamentari, esigenze organizzative, amministrative, tecniche, variazione dei contenuti offerti, modifica o ammodernamento delle soluzioni tecniche di prestazione dei servizi, in presenza di eventi, di carattere particolare o generale, in occasione di sviluppi tecnologici e informatici, o in presenza di altri eventi rilevanti AerialCom potrà aggiornare i corrispettivi e variare le presenti Condizioni Generali di contratto previa comunicazione al Cliente anche con l'ausilio di campagne informative. AerialCom si occuperà di inviare per e-mail all'indirizzo del Cliente copia del contratto con le intervenute modifiche; quest'ultimo dovrà rinviare copia del contratto sottoscritto (o copia delle modifiche intervenute al contratto con relativa sottoscrizione) al numero di Fax 840 14 21 99 o per email all'indirizzo [info@pec.aerialcom.it](mailto:info@pec.aerialcom.it)

**Art. 7 - Ritardato pagamento, Sospensione dei Servizi/Contratto, Modalità di Riattivazione dei Servizi/Contratto.**

7.1: Il Cliente che non provvede ai pagamenti secondo le modalità indicate nel Contratto di Fornitura, riconosce con la sottoscrizione dello stesso il diritto di AerialCom di procedere alla sospensione dei Servizi offerti.

La modalità di sospensione dei Servizi è come segue:

a) AerialCom comunicherà al cliente a mezzo SMS/Email l'insoluto e il Cliente avrà 5 (cinque) giorni di tempo dalla comunicazione per effettuare il saldo dell'insoluto oltre che alle spese di insoluto come previsto all'Art.7.2.

b) Se il cliente non effettua il pagamento nel termine di tolleranza di cui al punto a), i Servizi saranno sospesi. Per la riattivazione dei Servizi il Cliente dovrà pagare tutte le fatture insolute, le spese di insoluto come previsto all'Art.7.2 e Costi Amministrativi di Riattivazione dei Servizi pari a vedi

Allegato A;

c) Al termine del mese di riferimento il Cliente sarà messo in mora e il Contratto sarà sospeso in mancanza del saldo dell'insoluto. Per la Riattivazione del Contratto e dei Servizi il Cliente dovrà pagare tutte le fatture insolute oltre che alle spese di insoluto come previsto all'Art.7.2, inoltre sarà tenuto al pagamento dei Costi Amministrativi di Riattivazione dei Servizi e Costi Amministrativi di Riattivazione del Contratto pari a vedi Allegato A.

Gli effetti del Contratto di Fornitura rimarranno sospesi fintanto il Cliente non avrà provveduto al pagamento delle fatture scadute. All'effettivo pagamento il rapporto originario proseguirà ed il contratto riprenderà a produrre i suoi effetti.

AerialCom si riserva l'iniziativa di ogni azione giudiziale o extragiudiziale per ottenere il risarcimento di tutti i danni subiti a causa della condotta del Cliente.

7.2: In caso di insoluto su SDD (Sepa Direct Debit) verranno addebitate al Cliente le spese relative e gli oneri di gestione pari a vedi Allegato A.

#### **Art. 8 – Upgrade/Downgrade del Servizio, aggiornamento del software e controlli tecnici**

8.1: Il Cliente può richiedere contattando il Servizio Clienti l'Upgrade/Downgrade del Servizio AirWifi rispetto a quello previsti nella Richiesta di Abbonamento sottoscritta.

Qualora il Downgrade è richiesto nei primi 6 (sei) mesi dalla data di sottoscrizione del contratto, dovrà corrispondere il pagamento di una somma (vedi Allegato A).

8.1bis: Il Cliente ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento l'Attivazione/Disattivazione Servizi Aggiuntivi contattando il Servizio Clienti;

Il Cliente che vorrà procedere alla Attivazione dei Servizi Aggiuntivi nei 6 mesi antecedenti alla scadenza naturale del contratto, dovrà sostenere i costi di attivazione per ciascun Servizio richiesto per un importo pari a vedi Allegato A.

8.2: Il Cliente s'impegna fin d'ora, previo appuntamento (concordato dal Cliente con AerialCom), a permettere ai tecnici inviati da AerialCom, l'accesso ai locali ove si trovano installate l'Antenna AirWifi Outdoor e altri Apparat di Consegna dei Servizi. AerialCom, qualora il Cliente rifiuti l'intervento e non consenta l'accesso ai tecnici, potrà sospendere il Servizio.

8.3: Il Cliente prende atto e accetta che AerialCom può aggiornare in modalità remota il software presente negli Apparat di Consegna e procedere alla modifica della Antenna BTS AirWifi di riferimento; in tal caso qualora il Cliente non risultasse più sotto la Copertura AirWifi avrà diritto a recedere dal Contratto senza sostenere alcun costo per la disattivazione dell'utenza e disinstallazione dell'impianto e degli Apparat di Consegna.

#### **Art. 9 - Durata del Contratto, Disdetta e Recesso anticipato**

9.1: La durata del contratto indicata nella Richiesta di Abbonamento decorre dalla Data di Attivazione del Servizio. Il contratto si rinnova automaticamente per un eguale periodo, salvo regolare disdetta da far pervenire via Raccomandata A/R ad AerialCom almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza naturale del Contratto all'indirizzo: AerialCom Srl Unipersonale, Loc. Salcato 69, 53036 Poggibonsi, Siena oppure via PEC all'indirizzo [info@pec.aerialcom.it](mailto:info@pec.aerialcom.it). Il Servizio sarà fruibile fino alla scadenza naturale del contratto.

9.2: Nel caso in cui il cliente richieda il recesso anticipato dal contratto questo avrà efficacia a 30 giorni successivi dalla data di comunicazione del recesso avvenuto a mezzo raccomandata all'indirizzo indicato al precedente art.9.1.

9.2bis: Nel caso in cui il cliente richieda il recesso anticipato dal contratto dovrà inoltre allegare alla Raccomandata A/R ricevuta del pagamento di tutte le fatture ancora da saldare, oltre a spese per la Disattivazione del Contratto (vedi Allegato A). Inoltre se ha optato per il Servizio di Riconsegna dovrà pagare per il servizio richiesto anche la somma di vedi Allegato A. Il pagamento può essere effettuato con bollettino postale sul c/c postale numero 1014231060 intestato ad AerialCom Srl Unipersonale, Loc. Salcato 69, 53036 Poggibonsi. In mancanza del pagamento di quanto suddetto AerialCom respingerà la richiesta di recesso a mezzo PEC o Raccomandata A/R.

9.3: La fruizione di sconti o di promozioni sugli importi dovuti a titolo di Canone di Abbonamento o di Attivazione/Installazione è subordinata al permanere del Contratto la sua durata complessiva, sia essa annuale, biennale o come diversamente indicato nell'offerta commerciale accettata dal Cliente. Qualora il Cliente receda prima di tale scadenza, AerialCom avrà diritto di richiedere al Cliente una somma pari agli importi degli sconti e/o delle promozioni di cui ha beneficiato.

9.4: In caso di recesso anticipato: - il cliente con la sottoscrizione delle presenti condizioni generali, si impegna a pagare per intero i Costi di Attivazione qualora non corrisposti integralmente.

#### **Art. 10 - Cessione del Contratto e cessione del credito**

10.1: A condizione che la tutela dei diritti del Cliente non risulti diminuita, AerialCom è autorizzata a cedere a terzi il Contratto, senza necessità di ulteriore accettazione da parte del Cliente, accettazione che si intende qui già espressa e confermata.

10.2: Il Cliente non può, salva preventiva autorizzazione scritta di AerialCom, cedere a terzi il Contratto o i diritti e/o le obbligazioni dallo stesso derivanti.

10.3: AerialCom si riserva di cedere a terzi il credito vantato nei confronti del Cliente, anche senza il consenso del debitore, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1260 cc.

#### **Art. 11 - Cambio di Tecnologia**

11.1: Il Cliente potrà richiedere, ove possibile dal punto di vista tecnico e previo pagamento di un importo previsto a listino, il cambiamento di tecnologia di trasmissione dei Servizi. L'importo richiesto da AerialCom e quotato di volta in volta per ogni richiesta di cambio tecnologia sarà addebitato al Cliente sulla prima fattura disponibile dopo la richiesta.

Qualora nell'ubicazione dell'impianto AerialCom presso il cliente si rendesse disponibile la copertura per un collegamento con tecnologia ADSL, HDSL, SHDSL, FTTC, FTTH, Fibra il Cliente avrà la facoltà di modificare gratuitamente (ad eccezione dei Costi di Installazione) il tipo di fornitura quindi decidere di passare a suddetti collegamenti sempre forniti da AerialCom in qualità di wholesaler di operatori di tali tipologie di rete.

11.2: Con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali il cliente dichiara fin da ora la volontà di proseguire il rapporto di fornitura del Servizio con AerialCom anche per le suddette tipologie di connessione di cui al punto 11.1.

#### **Art. 12 – Reclami, Tentativo di conciliazione e Foro Competente**

12.1: Il Cliente potrà inviare un Reclamo a mezzo FAX al numero 840 14 21 99 o per email all'indirizzo [complaints@airwifi.it](mailto:complaints@airwifi.it). Nel caso di inoltro di un reclamo, AerialCom si impegna a valutare la fondatezza dello stesso e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione per iscritto entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento; qualora la problematica non permetta un'agevole soluzione le parti si obbligano sin d'ora a promuovere un tentativo di conciliazione, secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

12.2: Il presente Accordo è disciplinato dalla Legge Italiana;

12.3: Qualsiasi controversia derivante dal Contratto, incluse, in via meramente esplicativa, quelle derivanti dall'interpretazione e/o esecuzione del Contratto, sarà di competenza esclusiva del Foro di Siena.

#### **Art. 13 – Servizi Amministrativi**

13.1 Il Cliente potrà richiedere in ogni momento ad AerialCom copia di tutti i Contratti di Fornitura inviando una richiesta a [helpdesk@airwifi.it](mailto:helpdesk@airwifi.it) indicando il formato con il quale desidera ottenere la copia: cartaceo, PDF.

A seguito del ricevimento della richiesta di copia di tutti i Contratti di Fornitura AerialCom procederà

entro 72 ore a raccogliere i documenti in Archivio e a produrre le copie richieste nel formato richiesto.

Il Cliente accetta che per ogni Contratto di Fornitura copiato sarà addebitato € 5,00= (cinque/00) + IVA se il formato richiesto è PDF ovvero € 10,00= (dieci/00) + IVA se il formato richiesto è cartaceo.

AerialCom contatterà il Cliente via SMS o email quando le copie saranno pronte per il ritiro.

Il Cliente dovrà disporre il ritiro delle copie presso gli uffici AerialCom in orario di ufficio. Qualora il cliente non ritiri le copie entro 20 (venti) giorni dalla richiesta AerialCom addebiterà in fattura le spese di produzione dei documenti come suddetto e distruggerà le copie.

Il Cliente che richiede l'invio a mezzo Posta Prioritaria delle copie cartacee sarà tenuto al pagamento anticipato dei costi di produzione dei documenti oltre che ad un contributo di € 2,00= (due/00) + IVA per le spese di spedizione.

#### **Art. 14 Installazione Standard Impianto:**

14.1: Nell'Installazione Standard l'Antenna AirWifi Outdoor dovrà essere installata a tetto o sul balcone di proprietà fissata su una staffa già presente o dove ritenuto idoneo dal Tecnico Installatore e connessa ad un cavo UTP con plug RJ45.

14.2: Il Servizio di Installazione Standard comprende la manodopera del Tecnico Installatore fino a 120 (centoventi) minuti e il Cablaggio fino a 20 (venti) metri. La manodopera extra, il cavo extra e ogni altro materiale extra (es.: staffe, zanche, pali, ecc...) installato dal Tecnico Installatore per la realizzazione dell'Impianto restano a carico del Cliente il quale dovrà pagarli direttamente al Tecnico Installatore.

14.3: Il collaudo del servizio è da considerarsi positivo quando dal terminale del Tecnico Installatore connesso alla porta RJ45 del PoE è possibile accedere alla rete internet, il Servizio si considererà pertanto attivato da quella data.

14.4: AerialCom non risponde dei problemi hardware e/o software dei terminali dei Clienti e pertanto la data di attivazione non potrà essere prorogata per tali cause.

14.5: Tutte le attività non descritte sopra ma compilate dal Tecnico Installatore sono a carico del Cliente e pagabili direttamente al Tecnico Installatore il quale emetterà sua fattura.

#### **Art. 15 - Esecuzione dei Servizi di Installazione e Limitazioni di Responsabilità.**

15.1: AerialCom o il Tecnico Installatore provvederanno a contattare telefonicamente il Cliente al fine di concordare il giorno e l'ora per procedere all'installazione o all'esecuzione dei Servizi richiesti dal Cliente. Una volta eseguite tutte le attività richieste dal Cliente, il Tecnico Installatore richiederà al Cliente stesso di apporre la propria firma sul "Rapporto di Intervento"/"Scheda di Collaudo", nel quale verranno riportate in dettaglio tutte le attività eseguite.

15.2: E' onere del Cliente verificare se l'Installazione ed il mantenimento dell'impianto siano soggetti al preventivo rilascio di permessi e/o di autorizzazioni. E' altresì onere del Cliente verificare che la collocazione dell'impianto prescelto sia compatibile con quanto stabilito da leggi e/o da provvedimenti amministrativi vigenti a livello nazionale e/o locale. In caso sia necessario un permesso e/o autorizzazione sarà cura del Cliente richiederla ed ottenerla. Nel caso in cui il Cliente richieda comunque ad AerialCom l'Installazione dell'impianto prima di aver verificato personalmente la necessità di richiedere i permessi e/o le autorizzazioni di cui sopra, con la sottoscrizione delle presenti condizioni generali di installazione e di assistenza solleva AerialCom da ogni responsabilità. Qualora, ad esclusione dei casi di mancanza di copertura, in seguito all'invio del Tecnico Installatore presso la sede del Cliente non sia possibile completare o dar luogo alla attività di Installazione richiesta per impedimento non dipendente da volontà del Tecnico o di AerialCom il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento del Diritto di Chiamata (vedi Allegato A).

15.4: Il Cliente esonera AerialCom da ogni responsabilità per danni che dovessero derivare a persone e cose per fatto doloso o colposo dell'Installatore incaricato da AerialCom alla Installazione dell'Impianto.

Il Cliente dovrà prontamente denunciare l'accaduto ad AerialCom entro 2 giorni a mezzo Fax, PEC o Raccomandata A/R.

#### **Art. 16 – Banda Minima Garantita e Limitazioni sul Servizio.**

16.1: BMG (Banda Minima Garantita) o MCR (Minimum Cell Rate): il Cliente nella propria richiesta di abbonamento potrà richiedere ad AerialCom, se previsto da listino, la fornitura di maggiore BMG, al fine di assicurarsi un servizio più sicuro ed efficiente che offre maggiori garanzie anche nei casi in cui la regolare connessione potrebbe essere resa difficile a causa di particolare intensità del traffico.

16.2: **Limitazioni sul Servizio:** AerialCom offre servizi a banda condivisa (o "shared"), pertanto l'utilizzo improprio da parte di un Cliente può compromettere il godimento e la fruizione da parte di altri utenti. In tal caso AerialCom considererà superata la soglia di "Abuso del Servizio" qualora il Traffico Dati osservato nel mese precedente al mese corrente sia superiore al prodotto del suo BMG (espresso in Kilobit per secondo) contrattuale moltiplicato per il coefficiente di 0,75 Gigabyte. In caso di profilo con BMG di 100 Kbps la soglia di "Abuso del servizio" risulterà infatti pari a 75 Gigabyte di Traffico Dati Totale. Qualora il cliente superi la soglia di "Abuso del servizio"

AerialCom potrà segnalare al cliente tramite invio di PEC o mail o vie brevi l'anomalo utilizzo del servizio. Decorso inutilmente il termine di 72 ore dalla segnalazione e senza alcun ravvedimento da parte del Cliente, AerialCom si riserva il diritto di recedere dal contratto di fornitura entro 30 giorni dalla segnalazione, senza diritto al rimborso per il cliente delle spese sostenute per l'Installazione e/o Attivazione".

Resta inteso che la riconsegna degli Apparat di Consegna rimane a carico del Cliente così come previsto all'art.4.11.

#### **Art. 17 - Servizio Clienti e SLA.**

17.1: Il Cliente può inviare le sue richieste di informazioni o richieste di assistenza contattando il Servizio Clienti.

17.2: Il Servizio Clienti può essere contattato nei seguenti modi:

- apertura di un nuovo ticket tramite la sezione Supporto del sito internet [www.airwifi.it](http://www.airwifi.it) ;
- invio di un SMS al numero +39 366 586 05 80 scrivendo nel corpo del messaggio "airwifi" seguito dal nome del Cliente, la descrizione del disservizio e un numero di telefono su cui essere ricontattato, ad esempio "airwifi Mario Rossi connessione assente 334 85 84 203" ;
- Inviando una email a [servizioclienti@airwifi.it](mailto:servizioclienti@airwifi.it);
- Inviando un Fax al numero 840 14 21 99 indicando Nome del Cliente, descrizione della richiesta e un numero di telefono su cui essere ricontattato;
- Chat sul sito [www.airwifi.it](http://www.airwifi.it);
- In Orario del Servizio Clienti telefonando al n. 848 00 10 91 e seguendo le istruzioni dell'operatore;

17.3: Il Cliente accetta che AerialCom potrà elaborare la segnalazione nel rispetto delle SLA solo nell'Orario dell'Assurance Team.

Il Cliente accetta che AerialCom potrà contattare il Cliente solo tramite i recapiti da esso forniti.

17.4: La segnalazione di un problema da parte del Cliente tramite i canali sopra elencati ha il solo scopo di consentire ad AerialCom di apprendere del presunto disservizio ed eseguire una verifica preliminare al fine di verificare la fondatezza della segnalazione e quindi lo status dei Servizi; tale segnalazione non comporta pertanto alcun obbligo per AerialCom ad intervenire fisicamente presso l'indirizzo di attivazione del Cliente.

17.5: AerialCom prevede diversi livelli di SLA, ognuna delle quali garantisce una diversa rapidità di intervento in caso di problemi sul servizio, vedi Allegato B;

AerialCom si impegna a ripristinare i servizi dal momento del ricevimento della segnalazione come già definito al precedente punto 17.2 entro le tempistiche indicate nell'allegato B solo nel caso in cui le cause del disservizio siano riconducibili a responsabilità di AerialCom.



Sono escluse dalle SLA i disservizi o ritardi causati dalle tempistiche operative di terzi fornitori di servizi quali: energia elettrica, servizi di telecomunicazioni, trasportatori/corrieri. Sono inoltre esclusi i disservizi causati da eventi atmosferici (fulminazioni, terremoti, allagamenti, neve) per i quali l'Assurance Team avrà ulteriori 40 ore lavorative di tempo per il ripristino.

17.6: Qualora il Cliente apra una segnalazione per *connessione assente* il Cliente oltre a segnalare il problema si impegna a collaborare con l'Assurance Team e ad effettuare i test richiesti dai tecnici AerialCom per diagnosticare le cause del problema; se il Cliente non è disponibile le SLA contrattuali saranno sospese in attesa di comunicazione da parte del Cliente circa giorno e ora in cui si potrà procedere anche per un eventuale intervento in situ compatibile con l'Orario dell'Assurance Team.

In assenza di comunicazioni da parte del cliente nelle 72 ore successive all'invio della segnalazione, AerialCom si riserva di chiudere la segnalazione per *"mancato feedback da parte del cliente"*.

#### **Art. 18 - Tacito Consenso, Modifiche Unilaterali delle presenti Condizioni Generali**

18.1: AerialCom si riserva la facoltà di modificare le Condizioni Generali di contratto. Le comunicazioni relative saranno validamente effettuate dalla Società mediante lettera semplice all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente, oppure mediante avviso esposto nei locali aperti al pubblico della Società ed entreranno in vigore con la decorrenza indicata in tale comunicazione o avviso.

### **CONDIZIONI PARTICOLARI DEI SERVIZI VOIP**

#### **1. Descrizione del Servizio AirVoIP**

1.1: Il servizio AirVoIP consente al Cliente, dotato di adeguato accesso ad Internet a larga banda, di effettuare e ricevere chiamate telefoniche attraverso la realizzazione di una linea telefonica virtuale in tecnologia VoIP.

Per tale motivo il servizio non si configura necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come una applicazione a valore aggiunto erogabile su un accesso ad Internet a banda larga. In questo senso è evidente che le funzionalità del servizio non verranno garantite in caso di congestione della rete Internet o di scarsi livelli di qualità del servizio (quali ad es. banda garantita, latenza, ecc.).

1.2: AerialCom offre i propri servizi VoIP utilizzando collegamenti commutati e dedicati della rete pubblica, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di concorrenza nei mercati dei servizi di telecomunicazioni. Nell'erogazione del servizio integrato voce/dati e voce in CPS, AerialCom si serve dell'infrastruttura tecnologica e dell'apposita licenza individuale operatore di vari OLO o della propria rete wireless.

1.3: AerialCom si riserva di non attivare o di sospendere il servizio VoIP al Cliente qualora i parametri di connessione del cliente non siano soddisfacenti a garantire il corretto funzionamento del servizio.

#### **2. Condizioni per l'utilizzo**

2.1: Il servizio VoIP non è attivabile su profili internet a Traffico Limitato.

2.2: Per usufruire del servizio AirVoIP il Cliente dovrà essere dotato di un terminale SIP detto "ATA VoIP" fornito da AerialCom in comodato d'uso. Il Cliente deve disporre di un telefono analogico e collegarlo porta RJ11 del suddetto ATA VoIP.

2.3: AerialCom sarà solo responsabile del funzionamento dell'ATA VoIP escludendo qualsiasi altro apparato telefonico analogico di proprietà del Cliente.

#### **3. Numerazioni Geografiche**

3.1: La numerazione geografica potrà essere assegnata da AerialCom all'utente finale in accordo al piano regolatore telefonico Nazionale.

#### **4. Tariffe applicate per le chiamate**

4.1: Quale corrispettivo dei Servizi erogati, il Cliente corrisponderà a AerialCom le tariffe indicate nella Richiesta di Abbonamento e/o negli allegati. La tariffa economica potrà essere determinata in ogni caso dalla somma delle seguenti voci:

- Canone per l'erogazione del servizio VoIP
- Eventuali corrispettivi per prestazioni tecniche e canoni accessori
- Corrispettivo a consumo e/o plafond laddove previsto
- Eccedenze di consumo in presenza di pacchetti "All Inclusive";

4.2: Prezzo al minuto al netto dell'IVA, alle tariffe riportate nel documento reperibile all'indirizzo internet: [www.listinvoip.airwifi.it](http://www.listinvoip.airwifi.it) da considerarsi come allegato al presente contratto. Costo delle chiamate originate dalla rete telefonica tradizionale verso utenti: il prezzo è definito dai vari gestori

telefonici ed è pari a quello comunemente applicato per le chiamate verso identificativi geografici.

4.3: AerialCom si riserva il diritto di variare in qualunque momento l'importo degli eventuali canoni e tariffe a consumo se in diminuzione e quindi a favore del Cliente. Le variazioni in aumento verranno comunicate al Cliente mediante messaggio email al suo indirizzo di posta elettronica indicato nel contratto; in tal caso il Cliente potrà recedere dal contratto, nei termini di cui al punto 9.2bis delle Condizioni Generali, inviando lettera raccomandata A.R. a AerialCom nel termine di 10 giorni dal ricevimento della comunicazione di variazione.

#### **5. Fatturazione Traffico Telefonico**

5.1: Il traffico telefonico sarà fatturato mensilmente a consuntivo dei mesi o del mese precedente.

5.2: I termini e le condizioni relativi alla fatturazione e al pagamento dei corrispettivi sono indicati all'art. 3 delle presenti Condizioni Generali.

Il servizio VoIP è attivabile solo se il Cliente rilascia autorizzazione valida di addebito SDD. AerialCom si riserva di sospendere il servizio VoIP senza preavviso qualora la disposizione di addebito SDD non vada a buon fine o in presenza di insoluti.

#### **6. Limitazioni sul Servizio VoIP in caso di traffico anomalo**

6.1: In caso di volume di traffico telefonico anomalo, rispetto alla media, il Cliente si impegna a versare, su richiesta scritta o verbale di AerialCom, un deposito cauzionale infruttifero. Tale deposito sarà commisurato al valore del traffico realizzato dal Cliente nel mese precedente o al periodo in cui si è osservato l'incremento anomalo. Il deposito cauzionale infruttifero verrà restituito da AerialCom entro 60 giorni dalla cessazione del contratto al netto di eventuali partite contabili aperte, pertanto AerialCom si riserva il diritto di rivalsa sulla somma del deposito cauzionale versata dal Cliente.

6.2: In particolare qualora il cliente abbia richiesto l'attivazione di un pacchetto VoIP "All Inclusive" e il costo del traffico generato dal cliente superi del 50% il canone mensile del pacchetto AerialCom applicherà al cliente la tariffazione a consumo e disattiverà il pacchetto "All Inclusive".

#### **7. Numerazioni raggiungibili dal Cliente**

7.1: L'accesso diretto alla rete telefonica viene configurato di default con il blocco chiamate ai servizi Premium (144, 166, 89X), le numerazioni 70X e le chiamate internazionali.

7.2: Sono consentite le chiamate uscenti da rete fissa, verso numerazioni fisse e mobili, nazionali, verso tutti i Numeri Verdi e ad addebito ripartito, verso i 199 Telecom Italia e di altri Operatori ove raggiungibili e verso i Servizi customer care di Telecom Italia (191) e degli Operatori Mobili Nazionali e il Servizio 1254.

#### **8. Raccomandazioni e Limitazioni della tecnologia VoIP**

8.1: AerialCom suggerisce il mantenimento in esercizio di un numero adeguato di linee telefoniche PSTN da destinarsi ai servizi FAX, Modem e POS del Cliente oltre che a garantire l'accesso alle numerazioni non geografiche non supportate da AirVoIP. Tali linee avranno inoltre la funzione di back-up in condizioni di interruzioni del circuito a Banda Larga del Cliente. Inoltre:

- i FAX vengono supportati alla velocità massima di 9600 kbp/s sia in trasmissione che in ricezione e non sono garantiti; - 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 e non sono garantiti; - le connessioni via modem sono supportate su linee analogiche alla velocità massima di 28800 kbp/s e non sono garantite; - le chiamate ISDN dati 64Kbps NON sono supportate.

- le apparecchiature decadiche non sono supportate. Attenzione: la normativa in vigore NON permette il servizio di portabilità (SPP) al di fuori del distretto di appartenenza della numerazione da portare. AerialCom garantisce il Servizio in condizioni normali di 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.

#### **9. Elenchi Telefonici Pubblici**

9.1: Se il Cliente richiede l'attivazione di un nuovo numero deve richiedere ad AirWifi e riconsegnare il "Modulo Iscrizione Elenchi Telefonici Pubblici" altrimenti i Suoi dati non saranno inseriti.

9.2: Se il Cliente ha cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero telefonico (c.d. Number Portability) e non richiede ad AirWifi e non riconsegna il "Modulo Iscrizione Elenchi Telefonici Pubblici", saranno mantenute le scelte dal Cliente effettuato con il precedente operatore.

9.3: Il Cliente può in qualsiasi momento richiedere gratuitamente la variazione delle informazioni presenti nell'Elenco Telefonico Pubblico inviando a [servizioclienti@airwifi.it](mailto:servizioclienti@airwifi.it) il "Modulo Iscrizione Elenchi Telefonici Pubblici".

**ALLEGATO A - "Listino dei Costi Tecnici e Amministrativi"**

Descrizione del servizio	Costo del servizio
Costi di Attivazione per un contratto "senza vincolo di durata" ovvero contratto mensile.	100 Euro + IVA
Costi di installazione standard – da corrispondere direttamente al tecnico installatore (se tecnico esterno) ovvero saranno addebitati nella prima fattura (se tecnico AirWifi).	90 Euro + IVA
Contributo rimborso spese amministrative per invio postale in formato cartaceo delle fatture	2 Euro + IVA/per invio
Contributo per gestione incasso SDD	1 Euro + IVA/per ogni SDD
Contributo per gestione amministrativa di incasso con Bonifico	5 Euro + IVA/per ogni fattura pagata con bonifico
Servizio di Rilascio di Antenna AirWifi Outdoor	50 Euro + IVA/per ogni rilascio
Servizio di Rilascio di ATA VoIP	35 Euro + IVA
Servizio di Rilascio di Router WiFi Standard (solo noleggio)	10 Euro + IVA
Servizio di Rilascio di Router Wifi Pro (solo noleggio)	20 Euro + IVA
Servizio di Rilascio PoE	5 Euro + IVA
Servizio di Rilascio Alimentatore	10 Euro + IVA
Servizio di Rilascio Alimentatore con PoE	15 Euro + IVA
Servizio di configurazione/riconfigurazione Apparati Accessori (Riconfigurazione eseguita presso i locali AerialCom anche a mezzo telefonico con il tecnico dell'assurance team)	15 Euro + IVA/per ogni apparato riconfigurato.
Servizio di configurazione/riconfigurazione Apparati Accessori (Riconfigurazione eseguita presso l'indirizzo del cliente)	Vedi "Assistenza Tecnico/Informatica"
Sostituzione <i>in situ</i> di Antenna AirWifi Outdoor (escluso il Servizio di Rilascio)	60 Euro + IVA
Servizio di Riconsegna (eseguito da AerialCom per conto del Cliente)/Disinstallazione Impianto AirWifi (esclusa rimozione del cavo ed eventuale canalizzazione realizzata).	60 Euro + IVA
Penale per non riconsegna degli Apparati di Consegna entro 30giorni dalla Data di Disattivazione	200 Euro + IVA per l'Antenna AirWifi Outdoor (o CPE). 50 Euro + IVA per il Router WiFi Standard/Basic e 80 Euro + IVA per il Router WiFi Pro. 100 Euro + IVA per l'ATA VoIP.
Contributo in caso di cessazione per "incolpevole indisponibilità del servizio"	30 Euro + IVA
Spese di gestione insoluto SDD	10 Euro + IVA/ per ciascuna fattura insoluta.
Costi amministrativi di riattivazione dei Servizi	30 Euro + IVA
Costi Amministrativi di Riattivazione del Contratto	60 Euro + IVA
Costi Amministrativi Minimi	20 Euro + IVA
Downgrade dei Servizi entro 6 mesi dalla sottoscrizione	60 Euro + IVA
Spese amministrative di Disattivazione del Contratto	90 Euro + IVA
Diritto di Chiamata per attività in situ presso la sede del cliente	40 Euro + IVA Include 30 minuti di Assistenza
Assistenza Tecnico/Informatica	30 Euro + IVA/ora ovvero 15,00 Euro + IVA/mezzora
Assistenza Tecnico/Informatica (Sabato e Domenica)	50 Euro + IVA/ora ovvero 25,00 Euro + IVA/mezzora
Servizio spedizione Apparati di Consegna	Fino a 20 Euro + IVA
Servizio spedizione Apparati Accessori	Fino a 10 Euro + IVA
Cavo UTP per cablaggio	0,60 Euro + IVA/metro
Canalizzazione per cablaggio	1 Euro + IVA/metro
Diritto di Chiamata Sabato e Domenica	60 Euro + IVA include 30 minuti di Assistenza
Costi di Attivazione di Servizi Aggiuntivi	20 Euro + IVA/per ogni servizio attivato

Tutti i costi non riportati in questo allegato saranno comunicati al cliente prima dell'esecuzione di ogni servizio richiesto.

**ALLEGATO B - "Condizioni SLA"**

**Orario di Assurance Team:** Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 19.00, Il Sabato dalle ore 9.30 alle ore 13.30, Domenica e festività nazionali escluse;

	Problema bloccante Connessione Assente	Profili nei quali è compresa la SLA
<i>Bronze</i>	Diagnosi entro 8 ore lavorative incluso il Sabato. Tempo di ripristino 24 ore lavorative.	Tutti i Profili a Listino se non indicato diversamente nella proposta commerciale.
<i>Silver</i>	Diagnosi entro 4 ore lavorative incluso il Sabato. festivi esclusi. Tempo di ripristino 16 ore lavorative escluso il Sabato.	n.d.
<i>Gold</i>	Diagnosi entro 2 ore lavorative incluso il Sabato. Tempo di ripristino 12 ore lavorative incluso il Sabato.	n.d.