



## **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER I SERVIZI EOLO PROFESSIONISTI E IMPRESA**

Afferente a tutti gli abbonamenti sottoscritti dal 4  
Novembre 2024



## **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER IL SERVIZIO EOLO (EOLO Pro, EOLO Pro Fibra, EOLO Impresa Flex, EOLO Impresa Advance, EOLO QuandoVuoi pro, EOLO Backup)**

### **1. OGGETTO**

Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di EOLO SpA ("EOLO") dei servizi di accesso ad Internet denominati EOLO Pro, EOLO Pro Fibra, EOLO Impresa Flex, EOLO Impresa Advance, EOLO QuandoVuoi pro e EOLO Backup (tutti anche disgiuntamente considerati il "Servizio"), descritti sul sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it). Per servizi di accesso ad Internet descritti sul sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it), per la cui realizzazione è necessario uno specifico progetto ed ai quali si applica un contratto e una proposta tecnico – economica negoziati direttamente tra le Parti, non si applicano le presenti Condizioni Generali.

I Servizi sono offerti da EOLO alle persone fisiche o giuridiche (a titolo esemplificativo non esaustivo professionisti, microimprese e piccole imprese), i quali nell'utilizzo di tali Servizi non agiscono in qualità di consumatori, così come da definizione dell'art. 18 co. 1 lett. a) del D.lgs. n. 206/2005 ("Codice del Consumo"); pertanto, in relazione alle presenti Condizioni Generali si esclude esplicitamente l'applicazione delle disposizioni di cui al suddetto Codice del Consumo.

Se l'offerta commerciale in vigore pro tempore lo prevede, Il Servizio può essere erogato da EOLO unitamente a servizi o prodotti accessori ("Accessori").

Il Servizio, nonché gli Accessori (unitamente considerati i "Servizi") possono essere erogati su rete FWA (Fixed Wireless Access) su frequenze R-LAN (Radio Local Area Network)/WLL (Wireless Local Loop), ovvero su rete FTTH (Fiber To The Home), sulla base dell'effettiva copertura disponibile presso il luogo di fruizione del Servizio, verificabile sul sito internet [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it), a livello generico, e dal tecnico installatore presso il luogo di installazione del Servizio.

In base a particolari offerte commerciali, unitamente al Servizio potranno essere acquistati altri servizi diversi dal mero accesso ad Internet e gestiti da terze parti.

Per "Contratto" si intende l'accordo per la fornitura dei Servizi e Accessori stipulato tra EOLO e il Cliente mediante accettazione delle presenti Condizioni Generali e suoi allegati da parte del Cliente sul sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it). Il Contratto è disciplinato dalle presenti Condizioni Generali e suoi allegati, dall'offerta commerciale in vigore e applicabile al Cliente al momento dell'acquisto del Servizio, il cui contenuto è indicato anche nell'apposita scheda di sintesi contrattuale accettata dal Cliente prima della conclusione del contratto, e da ogni altro eventuale allegato all'offerta, nonché dalle condizioni particolari di ogni eventuale successiva proposta commerciale da parte di EOLO ed accettata dal Cliente.

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

### **2. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

2.1 Il Contratto è sottoscrivibile esclusivamente online mediante differenti canali di acquisto:

- (i) ordini acquisiti mediante procedura di acquisto sul sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it) eseguita autonomamente dai Clienti;
- (ii) ordini acquisti mediante partner commerciali (agenti, negozi ed altri venditori della rete EOLO, di seguito "Partner"), i quali assistono i Clienti in una prima fase di configurazione dell'offerta (telefonicamente o di persona), finalizzati poi in autonomia dai Clienti stessi attraverso il riscatto di un codice c.d. Fast Lane o carrello (di seguito "Fast Lane") utilizzabile sul sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it).

Attraverso tali canali di acquisto, 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 o Accessorio selezionato.

2.2 EOLO si riserva di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

- a) se il Cliente risultasse inadempiente nei confronti di EOLO anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
- b) se il Cliente non fornisse prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o sede o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- c) se il Cliente risultasse iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, fosse sottoposto a fallimento o ad



altre procedure concorsuali;

d) se sussistessero motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione, che impediscano od ostacolino l'attivazione dei Servizi;

e) se, in seguito ad una antecedente richiesta di acquisto avvenuta nei diciotto mesi precedenti, e non andata a buon fine per mancanza di copertura dei Servizi comprovata in fase di tentata installazione (cosiddetto "KO tecnico"), la stessa non sia stata ulteriormente integrata presso l'indirizzo di installazione richiesto.

2.3 EOLO attiverà i Servizi con la tecnologia più avanzata disponibile al momento della richiesta ed in base all'offerta commerciale accettata dal Cliente. Al riguardo, solo se tecnicamente e non appena possibile, il Cliente potrà richiedere l'aggiornamento dei Servizi acquistati alla migliore tecnologia disponibile tra quelle offerte da EOLO medesima secondo le condizioni economiche dell'offerta commerciale vigente al momento della richiesta dell'aggiornamento, fatta salva la facoltà di EOLO di applicare in via eccezionale particolari sconti promozionali.

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

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

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

2.6 La tipologia di installazione, corrispondente al Servizio prescelto, indicata nella relativa scheda, disponibile in fase di acquisto, può essere:

- **Standard:** attivazione entro 45 (quarantacinque) giorni lavorativi
- **Rapida o Premium:** attivazione entro 5 (cinque) giorni lavorativi. Per il Servizio erogato in FTTH tale modalità è disponibile esclusivamente per gli edifici presso i quali è già disponibile la Borchia Ottica necessaria all'attivazione (RFA, come indicato all'art. 2.7).

I termini per concludere l'installazione decorrono:

i) qualora nel flusso di acquisto non sia stata indicata dal Cliente una data di contatto per l'appuntamento; dalla ricezione del pagamento (a mezzo carta di credito o bonifico bancario o altri metodi di pagamento accettati da EOLO e indicati al Cliente sul sito azienda.eolo.it all'interno della procedura di acquisto online), ovvero dall'inserimento dell'ordine da parte del Cliente, in caso di pagamento tramite addebito automatico su conto corrente SEPA Direct Debit (SDD);

ii) dalla data di contatto per l'appuntamento indicata dal Cliente, qualora quest'ultimo abbia inserito tale indicazione nel flusso di acquisto.

Qualora il Cliente scelga il pagamento a mezzo SDD, il prelievo verrà effettuato automaticamente in seguito all'emissione della fattura, successivamente all'installazione del Servizio.

2.7 I tempi di installazione del Servizio potrebbero essere influenzati da eventuali impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a EOLO e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito od alla forza maggiore, come ad esempio particolari condizioni climatiche avverse che non permettono l'ordinario svolgimento delle attività di installazione. Il costo di listino delle diverse tipologie di installazione è indicato nella tabella sottostante, salvo promozioni attive al momento della conclusione del contratto. Per i Servizi erogati su rete FTTH la copertura può essere di tipo RFA (la fibra ottica arriva direttamente presso la sede del Cliente) oppure di tipo RFC (la fibra ottica arriva in prossimità della sede del Cliente).

---

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Zoncolan Holdco S.p.A.

T 02.3700851 - eolo@pec.eolo.it

eolo.it



Nel dettaglio:

<b>Servizio erogato con tecnologia FWA (necessaria installazione Antenna)</b>			
Servizio	Installazione Standard (€)	Installazione Premium (€)	Installazione Rapida (€)
Eolo Pro	100€ (Iva esclusa) UT	240,00€ (Iva esclusa)	150,00€ (Iva esclusa) UT
EOLO Impresa Flex		240,00 (IVA esclusa)	250,00 (IVA esclusa) Una Tantum
EOLO Impresa Advance		240,00 (IVA esclusa)	
EOLO QuandoVuoi pro	194,00 (IVA esclusa) Una Tantum	240,00 (IVA esclusa) Una Tantum	
EOLO Backup	299,00 (IVA esclusa) Una Tantum		

<b>Servizio erogato in FTTH (collegamento della fibra alla Borchia Ottica) per indirizzi RFA (la fibra ottica arriva direttamente presso la sede del Cliente) ed RFC (la fibra ottica arriva in prossimità della sede del Cliente)</b>			
Servizio	Installazione Standard (€)	Installazione Premium (€)	Installazione Rapida (€)
EOLO Pro Fibra	100€ (IVA esclusa) Una Tantum	240,00 (IVA esclusa)	150,00 (IVA esclusa) Una Tantum
EOLO Impresa Flex		240,00 (IVA esclusa)	250,00 (IVA esclusa) Una Tantum
EOLO Impresa Advance		240,00 (IVA esclusa)	

2.8 Le modalità di installazione **standard** e rapida (su rete FWA) comprendono:

- installazione dell'Antenna su supporto adeguato e preesistente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, palo per antenna, etc.);
- posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima pari a 20 (venti) metri;
- tempo di intervento massimo di 2 (due) ore lavorative (in caso di un solo tecnico impiegato) o di 1 (una) ora lavorativa (in caso di due o più tecnici impiegati).

L'installazione **Premium** (su rete FWA) comprende:

- installazione dell'antenna su supporto adeguato e preesistente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, palo per antenna, etc.);



- posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima pari a 40 (quaranta) metri;
- tempo di intervento massimo di 4 (quattro) ore lavorative (in caso di un solo tecnico impiegato) o di 2 (due) ore lavorative (in caso di due o più tecnici impiegati);
- palo fino a 3 (tre) metri o supporto a muro;
- piastre o zanche per fissaggio palo e tasselli.

2.9 Le modalità di installazione **standard** e **rapida** (su rete FTTH) comprendono:

- installazione di una Borchia Ottica (ove non già presente);
- collegamento di un ONT alla Borchia Ottica, tramite bretella ottica;
- collegamento del router EOLO (se richiesto in fase di sottoscrizione del contratto) all'ONT.

Qualora siano necessari interventi non previsti dall'installazione standard, il Cliente dovrà corrispondere ad EOLO i costi extra derivanti dai suddetti interventi aggiuntivi (i costi indicati si intendono riferiti a canalizzazioni esistenti; è esclusa la realizzazione di nuove canalizzazioni e opere murarie). Nel dettaglio:

- adeguamento dell'impianto telefonico (caso in cui il Cliente intenda utilizzare tutte le prese presenti nell'immobile e non solo quella VoIP del router) costo pari ad euro 36,00 (trentasei/00 – IVA esclusa). In ogni caso ad ogni porta telefonica analogica si potrà collegare un solo apparecchio per volta;
- prolungamento dell'impianto (posizionamento del router in un punto dell'immobile distante più di 2 metri e fino a 20 metri dal primo punto accessibile) costo pari ad euro 60,00 (sessanta/00 – IVA esclusa).

L'installazione Premium (su rete FTTH) comprende:

- installazione di una Borchia Ottica (ove non già presente);
- collegamento di un ONT alla borchia ottica, tramite bretella ottica;
- collegamento del router EOLO (se richiesto in fase di sottoscrizione del contratto) all'ONT;
- ribaltamento dell'impianto telefonico e prolungamento ottico fino a una lunghezza massima del cavo di 20 metri (in questo caso si fa riferimento a canalizzazioni esistenti; è esclusa la realizzazione di nuove canalizzazioni e opere murarie).

Borchia Ottica, ONT ed eventuale router EOLO saranno collocati nel punto più vicino accessibile all'infrastruttura esistente in prossimità dell'ingresso dell'appartamento e già provvisto di alimentazione elettrica, entro 2 metri dalla prima borchia telefonica eventualmente già esistente.

2.10 Per tutte le tipologie di installazione (standard, Premium e rapida), fermo restando quanto previsto all'art. 2.9 per l'installazione standard su rete FTTH con riguardo ai costi extra relativi ad interventi aggiuntivi, in tutti gli altri casi 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 verranno comunicati dal tecnico medesimo presso la sede del Cliente, al fine di consentire a quest'ultimo 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 EOLO 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.

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

2.12 Ad avvenuta installazione, il tecnico incaricato da EOLO rilascerà al Cliente copia del "rapporto tecnico di intervento".

---

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Zoncolan Holdco S.p.A.

T 02.3700851 - eolo@pec.eolo.it

eolo.it



- 2.13 Al momento dell'attivazione del Servizio, EOLO indicherà al Cliente le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per l'accesso al Servizio stesso e all'area riservata ("Area Cliente") al Cliente sul sito [www.eolo.it](http://www.eolo.it)
- 2.14 In caso di impossibilità di attivazione del servizio EOLO, verificata direttamente dal tecnico autorizzato da EOLO in fase di installazione, il Contratto si intenderà risolto di diritto e quanto eventualmente anticipato dal Cliente verrà totalmente rimborsato.
- 2.15 In caso di cessazione del rapporto contrattuale, EOLO provvederà al ritiro dell'Antenna in comodato d'uso gratuito.
- Il ritiro avverrà a cura del tecnico incaricato da EOLO; in tal senso, EOLO contatterà il Cliente affinché lo stesso faciliti l'accesso al luogo di intervento ai fini della relativa disinstallazione. Resta inteso che, nell'ipotesi in cui il Cliente, malgrado esplicita richiesta da parte di EOLO, non si rendesse disponibile a consentire il ritiro dei dispositivi in comodato d'uso, EOLO addebiterà al cliente un importo indennitario pari al valore indicato all'art. 6.3.

### 3. DURATA DEL CONTRATTO – RECESSO E DISDETTA

- 3.1 Il Contratto per l'erogazione del Servizio si intende della durata di 24 (ventiquattro) mesi con decorrenza dalla data di attivazione del Servizio stesso. Alla scadenza del suddetto termine il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato a tempo indeterminato, fatta salva la facoltà del Cliente di recedere dal Contratto in conformità con l'art. 3.4.
- 3.2 EOLO ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, salvo diverso termine previsto per legge, 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 EOLO, 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, EOLO, 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 Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con un preavviso di 30 (trenta) giorni tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo – EOLO SpA – Casella Postale 38, Ufficio postale Segrate Centro, 20054 Segrate (MI) – o a mezzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) firmata digitalmente all'indirizzo Il Cliente potrà altresì recedere online da AR, recandosi presso i nostri punti vendita oppure chiamando l'assistenza clienti al numero 0237008587. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione.
- 3.5 Fatti salvi i casi in cui particolari promozioni prevedano eventuali Prova Gratuita del servizio o Formula Soddisfatti o Rimborsati, con possibilità di recesso senza costi, o i casi in cui particolari Servizi non prevedano costi di recesso (come indicato nell'offerta in vigore al momento dell'acquisto e nella relativa scheda di sintesi contrattuale), EOLO avrà diritto di ottenere dal Cliente il pagamento di un importo pari a euro 45,00 (quarantacinque/00) IVA esclusa in caso di Servizi erogati con tecnologia FWA, oppure ad euro 20,41 (venti/41) IVA esclusa in caso di Servizi erogati con tecnologia FTTH, qualora il Cliente receda dal contratto entro i primi 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di attivazione del Servizio, quale compensazione dei costi sostenuti da EOLO per la cessazione dei Servizi; tali costi non sono dovuti nel caso di recesso comunicato dopo il primo vincolo contrattuale di 24 mesi. In caso di recesso sono sempre dovuti i costi per l'erogazione del servizio durante il periodo di preavviso e gli eventuali costi da recuperare per le rate residue nel caso di acquisto dell'apparecchiatura terminale. 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 EOLO 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 ad EOLO la propria volontà di procedere al pagamento in un'unica soluzione dell'importo residuale.
- 3.6 Il Cliente ha altresì facoltà di richiedere la disdetta dal Contratto fino a 30 (trenta) giorni prima della data di scadenza del primo periodo di vincolo contrattuale pari a 24 (ventiquattro) mesi, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo – EOLO SpA – Casella Postale 38, Ufficio postale Segrate Centro, 20054 Segrate (MI) – o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo [chiusure.business@pec.eolo.it](mailto:chiusure.business@pec.eolo.it). Il Cliente potrà inoltre inviare disdetta online da AR, recandosi presso i nostri punti vendita oppure chiamando l'assistenza clienti al numero 0237008587.
- 3.7 In caso di disdetta da parte del Cliente, EOLO avrà diritto di ottenere dal Cliente il pagamento di un importo pari a euro 45,00 (quarantacinque/00) IVA esclusa in caso di Servizi erogati con tecnologia FWA, oppure ad euro 20,41 (venti/41) IVA esclusa in caso di Servizi erogati con tecnologia FTTH, quale compensazione dei costi sostenuti da EOLO per la cessazione del Servizio. In caso di disdetta sono sempre dovuti i costi per l'erogazione del servizio durante il periodo di preavviso e gli eventuali costi da recuperare per le rate residue nel caso di acquisto dell'apparecchiatura terminale.

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

---

EOLO SpA  
Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy  
PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126  
Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Zoncolan Holdco S.p.A.  
T 02.3700851 - [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)  
[eolo.it](http://eolo.it)





- 4.1 Il Servizio viene erogato da EOLO 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, EOLO, nei limiti in cui sia necessario salvaguardare la rete a favore di tutti gli 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 applicate misure ragionevoli di gestione del traffico ritenute trasparenti, non discriminatorie e proporzionate, basate esclusivamente su requisiti di qualità tecnica del servizio obiettivamente diversi per specifiche categorie di traffico. Tali misure sono automatiche e temporanee e agiscono al raggiungimento di un alto livello di congestione dei nodi di accesso, situazione che viene verificata ed aggiornata costantemente in ogni momento per disattivare le misure di gestione del traffico ove non più necessarie
- 4.2 Al fine di salvaguardare la rete nell'interesse di tutti gli utenti, EOLO, a mezzo raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata, inviterà tutti coloro che utilizzino impropriamente la rete, a farne un utilizzo in linea con il profilo prescelto. Nell'ipotesi in cui, malgrado ripetute segnalazioni di EOLO in ordine al riscontrato utilizzo improprio del servizio da parte del Cliente, EOLO si riserva di intervenire secondo le modalità più idonee alla situazione.
- 4.3 In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati e/o alla rete funzionali all'erogazione del Servizio di EOLO, dovuti a caso fortuito od a forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, EOLO 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 EOLO perdite, danni o altri pregiudizi sofferti dal Cliente.
- 4.4 Nel caso di Servizi erogati su frequenze R-LAN, 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.
- 4.5 In ogni caso, per tutti i Servizi erogati su rete FWA, EOLO non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da:
- interferenze elettromagnetiche non dipendenti da EOLO stessa,
  - imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne,
  - perdita della visibilità ottica tra la sede/abitazione del Cliente e la Stazione Radio Base in disponibilità di EOLO, dovuta allo sviluppo di piante, all'edificazione di nuovi edifici, e/o di strutture pubbliche e/o private.
- 4.6 EOLO, inoltre, per tutti i Servizi erogati con qualsiasi tecnologia, non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da:
- particolari condizioni atmosferiche;
  - errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente;
  - malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli apparati e/o accessori del Cliente;
  - manomissioni, interventi o riparazioni effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati da EOLO;
  - 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 EOLO 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, epidemie.
- Qualora le cause di indisponibilità permanente dei Servizi non siano da imputare al Cliente, il Contratto si intenderà risolto e null'altro sarà dovuto a EOLO, salva la corresponsione a carico del Cliente di eventuali corrispettivi precedentemente maturati in capo ad EOLO. Il Cliente si impegna in ogni caso ad agevolare EOLO nell'attività di recupero dell'Antenna e di ogni altro dispositivo di proprietà di EOLO (a titolo esemplificativo non esaustivo IP Phone o Repeater Wi-Fi).
- 4.7 Resta inteso che EOLO 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 dei Servizi o disponessero la sospensione o revoca della licenza.
- 4.8 EOLO non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati per danni, perdite, esborsi ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio dovute a cause di forza maggiore e ogni altro evento di cui all'articolo 4.5. In nessun caso EOLO sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.
- 4.9 I Servizi possono essere erogati su diverse infrastrutture di rete in base all'offerta commerciale accettata dal Cliente. Le prestazioni di



ciascuna infrastruttura sono indicate alla pagina <https://azienda.eolo.it/tecnologia.html>. Il Cliente prende atto che le offerte presenti sul sito azienda.eolo.it che indicano determinate prestazioni di velocità si riferiscono alle seguenti infrastrutture con cui possono essere erogati i Servizi:

- Infrastruttura FWA, tecnologia EOLowave, frequenze esclusive o condivise: velocità di download/upload fino a 30/3 Mb/s. EOLO rende noto al Cliente che, per quanto concerne i servizi in tecnologia EW forniti in banda non licenziata (5470 – 5725 MHz), a causa di limiti tecnici non dipendenti da EOLO (a titolo esemplificativo non esaustivo interferenze di altri servizi), non verrà fornita al Cliente alcuna garanzia contrattuale rispetto ai valori inerenti alle velocità massime e normalmente disponibili, alle velocità minime, al ritardo massimo di trasmissione dati, al tasso massimo di perdita dei pacchetti e alle velocità massime e normalmente disponibili (paragrafo 141a delle linee guida del BEREC BoR (22) 81 rispetto all'attuazione del Regolamento UE n. 2015/2120, e Allegato B alla Delibera n. 156/23/CONS).
- Infrastruttura FWA, tecnologia EOLowaveG, banda licenziata (27500 – 29500 MHz): velocità di download/upload superiori ad EOLowave fino a 500/50 Mb/s. Il raggiungimento delle massime prestazioni, sempre dipendente da limiti geografici di copertura – verificabili tramite lo strumento "verifica copertura" sul sito [www.eolo.it](http://www.eolo.it) ("Copertura Generica"), ed in ogni caso riverificati dal tecnico al momento dell'installazione ("Copertura Effettiva"), il quale potrebbe riscontrare una velocità differente dalla Copertura Generica - potrebbe essere subordinato all'acquisto di determinati Servizi/Accessori o ad altre condizioni indicate nell'Offerta Commerciale sottoscritta. In tali casi potrebbero essere previsti diversi limiti prestazionali (es. velocità di download/upload fino a 100/20 Mb/s, o 200/50 Mb/s, o 300/50 Mb/s) corrispondenti a specifiche Offerte Commerciali.
- Infrastruttura FTTH, tecnologia GPON: velocità di download/upload fino a 1 Gb/s / 300 Mb/s.

4.10 In base a determinate offerte commerciali in vigore al momento dell'acquisto, i Servizi e/o gli Accessori potrebbero essere acquistati con un periodo di prova gratuita predeterminato (di seguito "Prova Gratuita"), ovvero con un periodo di prova con possibilità di rimborso ("Formula Soddisfatti o Rimborsati"). Le promozioni con Prova Gratuita o Formula Soddisfatti o Rimborsati si intendono sempre applicabili per singolo Cliente e per singolo indirizzo di installazione (la promozione non potrà essere applicata in caso di recesso/disdetta presso uno specifico indirizzo, per nuovi contratti presso lo stesso indirizzo, anche per Clienti diversi). Entro la scadenza del termine di tali periodi di prova il Cliente potrà decidere se mantenere gli elementi in prova oppure disdirli senza alcun costo. Per effettuare la disdetta il Cliente dovrà utilizzare l'apposita funzione disponibile sulla propria Area Cliente sul sito [www.eolo.it](http://www.eolo.it), ovvero mediante l'eventuale diversa modalità che EOLO comunicherà con congruo preavviso. In caso di Prova Gratuita, qualora il Cliente decida di mantenere l'elemento, dopo il termine del periodo gratuito dovrà corrispondere il relativo corrispettivo previsto dall'offerta commerciale sottoscritta, unitamente agli altri corrispettivi già dovuti fin dalla data di attivazione per altri Servizi e/o Accessori non ricompresi nella Prova Gratuita. In caso di Formula Soddisfatti o Rimborsati, la disdetta avrà decorrenza a partire dal primo evento verificatosi tra i seguenti: (i) data di scadenza del periodo promozionale, oppure (ii) data di decorrenza del ciclo di fatturazione successivo al momento in cui è stata comunicata la disdetta. L'esercizio del diritto di recesso in base all'articolo 3 da parte del Cliente entro il periodo di validità della Prova Gratuita o della Formula Soddisfatti o Rimborsati equivale sempre all'intenzione di disdire gli elementi in prova. Il mancato pagamento dei corrispettivi previsti all'articolo 7 da parte del Cliente comporterà il decadimento dal beneficio della Formula Soddisfatti o Rimborsati. In tal caso, fermo restando l'obbligo di regolarizzare gli importi dovuti ad EOLO, ai Clienti inadempienti che intendono recedere dal Contratto saranno applicabili i costi di recesso previsti dall'art. 3. La Prova Gratuita e la Formula Soddisfatti o Rimborsati si applicano agli elementi indicati nell'offerta commerciale di riferimento; non sono mai oggetto di gratuità o rimborso i costi extra per interventi di installazione di cui all'articolo 2.

4.11 In caso di Servizio EOLO Pro, in base a particolari offerte commerciali, entro i limiti di copertura geografica che permettano migliori prestazioni per i servizi erogati con tecnologia proprietaria EOLowaveG (EwG) funzionante con frequenze ministeriali licenziate a 28 GHz, EOLO potrà attivare il Servizio con prestazioni migliorative rispetto alla velocità base fino a 30 Mb/s in download e 3 Mb/s in upload, sempre subordinatamente alla verifica tecnica effettuata dall'installatore EOLO presso il luogo di attivazione del Servizio, anche in caso di buon esito della verifica di copertura effettuata sul sito internet [www.eolo.it](http://www.eolo.it). L'installatore tenterà di attivare il servizio con le migliori prestazioni disponibili presso l'indirizzo del Cliente in base all'offerta commerciale sottoscritta e, in caso di esito negativo di tale verifica tecnica, verificherà la possibilità di attivare il Servizio con il taglio di velocità immediatamente inferiore e così regressivamente fino ad ottenere un esito positivo con le migliori prestazioni erogabili secondo la seguente tabella:

Velocità Max (DL/UL)	Velocità Minima (DL)	Velocità Minima (UL)	Ritardo massimo della connessione	Tasso di perdita dei pacchetti	Velocità normalmente disponibile (DL)	Velocità normalmente disponibile (UL)
30/3 Mbps	3 Mbps	512 Kbps	50 ms	0,4%	22,5 Mbps	2,25 Mbps

#### EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Zoncolan Holdco S.p.A.

T 02.3700851 - [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)

[eolo.it](http://eolo.it)





100/20 Mbps	30 Mbps	10 Mbps	30 ms	0,2%	75 Mbps	15 Mbps
200/50 Mbps	40 Mbps	20 Mbps	30 ms	0,2%	150 Mbps	37,5 Mbps
300/50 Mbps	50 Mbps	20 Mbps	30 ms	0,2%	225 Mbps	37,5 Mbps
500/ 50 Mbps	100 Mbps	20 Mbps	30 ms	0,2%	375 Mbps	37,5 Mbps

In caso di Servizi EOLO Impresa Flex, EOLO Impresa Advance, Eolo Backup, entro i limiti di copertura geografica che permettano migliori prestazioni per i servizi erogati con tecnologia proprietaria EOLOWave G (EwG) funzionante con frequenze ministeriali licenziate a 28 GHz, EOLO potrà attivare il Servizio con prestazioni migliorative rispetto alla velocità base ottenuta con copertura EOLOWave fino a 30 Mb/s in download e 8 mb/s in upload per EOLO Impresa Advance, fino a 30 Mb/s in download e 4 mb/s in upload per EOLO Impresa Flex e fino a 30 Mb/s in download e 3 Mb/s in upload per EOLO Backup, sempre subordinatamente alla verifica tecnica effettuata dall'installatore EOLO presso il luogo di attivazione del Servizio, anche in caso di buon esito della verifica di copertura effettuata sul sito internet [www.eolo.it](http://www.eolo.it). L'installatore tenterà di attivare il servizio con le migliori prestazioni disponibili presso l'indirizzo del Cliente in base all'offerta sottoscritta e, in caso di esito negativo di tale verifica tecnica, verificherà la possibilità di attivare il Servizio con il taglio di velocità immediatamente inferiore e così regressivamente fino ad ottenere un esito positivo con le migliori prestazioni erogabili secondo le seguenti tabelle (in base all'effettiva velocità di attivazione saranno applicate le corrispondenti condizioni economiche secondo l'Offerta commerciale accettata dal Cliente):

#### 1) EOLO Backup

Velocità Max (DL/UL)	Velocità Minima (DL)	Velocità Minima (UL)	Ritardo massimo della connessione	Tasso di perdita dei pacchetti	Velocità normalmente disponibile (DL)	Velocità normalmente disponibile (UL)
30/3 Mbps	3 Mbps	512 Kbps	50 ms	0,4%	22,5 Mbps	2,25 Mbps
100/20 Mbps	50 Mbps	10 Mbps	30 ms	0,2%	75 Mbps	15 Mbps
200/20 Mbps	50 Mbps	10 Mbps	30 ms	0,2%	150 Mbps	15 Mbps
300/20 Mbps	50 Mbps	10 Mbps	30 ms	0,2%	225 Mbps	15 Mbps
500/ 50 Mbps	100 Mbps	20 Mbps	30 ms	0,2%	375 Mbps	37,5 Mbps

#### 2) EOLO Impresa Flex

Velocità Max (DL/UL)	Velocità Minima (DL)	Velocità Minima (UL)	Ritardo massimo della connessione	Tasso di perdita dei pacchetti	Velocità normalmente disponibile (DL)	Velocità normalmente disponibile (UL)
30/4 Mbps	3 Mbps	512 Kbps	50 ms	0,4%	22,5 Mbps	3 Mbps
100/30 Mbps	30 Mbps	15 Mbps	30 ms	0,2%	75 Mbps	22,5 Mbps
200/30 Mbps	40 Mbps	15 Mbps	30 ms	0,2%	150 Mbps	22,5 Mbps
300/30 Mbps	50 Mbps	15 Mbps	30 ms	0,2%	225 Mbps	22,5 Mbps
500/ 50 Mbps	100 Mbps	20 Mbps	30 ms	0,2%	375 Mbps	37,5 Mbps

---

#### EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Zoncolan Holdco S.p.A.

T 02.3700851 - eolo@pec.eolo.it

eolo.it



### 3) EOLO Impresa Advance

Velocità Max (DL/UL)	Velocità Minima (DL)	Velocità Minima (UL)	Ritardo massimo della connessione	Tasso di perdita dei pacchetti	Velocità normalmente disponibile (DL)	Velocità normalmente disponibile (UL)
30/8 Mbps	3 Mbps	512 Kbps	50 ms	0,4%	22,5 Mbps	6 Mbps
100/50 Mbps	30 Mbps	20 Mbps	30 ms	0,2%	75 Mbps	37,5 Mbps
200/50 Mbps	40 Mbps	20 Mbps	30 ms	0,2%	150 Mbps	37,5 Mbps
300/50 Mbps	50 Mbps	20 Mbps	30 ms	0,2%	225 Mbps	37,5 Mbps
500/ 50 Mbps	100 Mbps	20 Mbps	30 ms	0,2%	375 Mbps	37,5 Mbps

4.12 Nel caso in cui il Cliente richieda l'attivazione di un Servizio EOLO con tecnologia proprietaria EOLOWaveG (EwG), con prestazioni di velocità di download/upload superiori a 30/3 Mb/s in base ad una determinata offerta commerciale, e in sede di installazione, come previsto dal comma precedente, non sia stato possibile attivare tale profilo ma sia stato possibile attivare unicamente un servizio con prestazioni di download/upload fino a 30/3 Mb/s, il Cliente avrà la facoltà di richiedere, entro 30 (trenta) giorni dall'attivazione del Servizio, di convertire l'offerta sottoscritta in un'offerta che preveda prestazioni di download/upload fino a 30/3 Mb/s, ove esistente, a fronte del corrispettivo previsto per quest'ultima offerta e senza alcun onere aggiuntivo per tale variazione. Nel caso non siano previste offerte con tali prestazioni, il cliente avrà facoltà di richiedere, entro il medesimo termine, la conversione nell'offerta meno onerosa disponibile sul sito [www.eolo.it](http://www.eolo.it) per lo stesso segmento a cui appartiene l'offerta acquistata (professionisti o impresa).

4.13 In base a particolari offerte commerciali, alcuni Servizi potrebbero essere soggetti a limitazioni del traffico dati per periodi di tempo predeterminati. In tal caso i termini e le condizioni della suddetta limitazione (come la quantità di dati inclusi in un determinato periodo temporale e le relative condizioni economiche) saranno indicati nelle pagine dell'offerta commerciale dei servizi medesimi e verranno altresì rese note nel documento di sintesi contrattuale accettato dal Cliente prima della conclusione del Contratto.

4.14 Secondo quanto previsto dalla Delibera 156/23/CONS, il Cliente può reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi e i risultati qualità del servizio nella Carta dei Servizi EOLO e sul sito istituzionale; EOLO si impegna altresì al rispettare i valori indicati, ai sensi dell'articolo 5, comma 6, della Delibera 156/23/CONS, in relazione alla velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload), ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione) e tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione).

4.15 In caso di mancato raggiungimento da parte di EOLO dei livelli di qualità del servizio indicati nella Carta dei Servizi, secondo quanto previsto dalla Delibera 156/23/CONS, il Cliente potrà effettuare uno specifico test gratuito di qualità del servizio tramite il sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it). Qualora il Cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui all'articolo 4, comma 3, della Delibera stessa: a) velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload); b) ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione); c) tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione); potrà inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio suddetto, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con il servizio di cui sopra, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente ha facoltà: a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, previsti nel contratto ai sensi del comma 3 dell'articolo 4 della Delibera 156/23/CONS, di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata ad EOLO tramite raccomandata a/r o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, il Cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino; b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 della Delibera 156/23/CONS previsti nelle Condizioni Generali di contratto ai sensi dello stesso comma, il Cliente può richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Zoncolan Holdco S.p.A.

T 02.3700851 - [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)

[eolo.it](http://eolo.it)



dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a).

4.16 Il recesso gratuito ai sensi di quanto previsto dalla suddetta Delibera 156/23/CONS, per la sola parte di Contratto relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, potrà essere effettuato con un preavviso di 30 (trenta) giorni, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - EOLO SpA – Casella Postale 38 – Ufficio Postale Segrate Centro, 20054 Segrate (MI) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo [chiusure@pec.eolo.it](mailto:chiusure@pec.eolo.it). Il Cliente potrà altresì recedere online da AR, recandosi presso i nostri punti vendita oppure chiamando l'assistenza clienti ai numeri indicati nelle Condizioni Generali di Contratto. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione.

4.17 EOLO è conforme al Regolamento UE 2022/2065 ("Digital Service Act") e, qualora richiesto dalle Autorità competenti, interviene sul traffico dati per vietare l'accesso ai contenuti illegali o per rimuoverli; blocca il traffico dati indirizzato verso contenuti illegali. Nel rispetto del Digital Services Act, EOLO rende disponibili i seguenti punti di contatto:

- per le comunicazioni provenienti dalle Autorità degli Stati membri, dalla Commissione Europea e dal Comitato europeo per i servizi digitali: [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it);
- per le comunicazioni provenienti dagli utenti: [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it).

Maggiori informazioni sono disponibili al seguente link: <https://www.eolo.it/home/pagine-legali/Digital-Services-Act.html>.

## 5. ASSISTENZA AMMINISTRATIVA, TECNICA E SEGNALAZIONE GUASTI

5.1 EOLO garantisce ai propri Clienti le seguenti tipologie di assistenza:

- **Amministrativa:** per rispondere alle domande di natura commerciale relative agli ordini, all'attivazione dei Servizi, alla gestione dell'abbonamento, ai pagamenti e alle fatture.
- **Tecnica:** per rispondere e risolvere problematiche relative alla funzionalità dei Servizi stesso (disservizi, guasti, richieste di "how to").

5.2 Il Cliente si impegna a comunicare qualunque segnalazione o eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento dei Servizi attraverso una tra le seguenti modalità disponibili:

- apertura del "Ticket" dalla propria Area Cliente sul sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it).
- chat (ove disponibile);
- telefono.

Gli orari e le modalità di fruizione del servizio clienti sono disponibili sul sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it) nella sezione "Assistenza".

5.3 EOLO confermerà la ricezione della segnalazione del Cliente effettuata così come indicato all'art. 5.2, entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi e fornirà nel minor tempo possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione e chiarimento.

5.4 Con riferimento all'assistenza tecnica, EOLO assicura un servizio al Cliente che abbia comunicato malfunzionamenti o guasti sulla propria connessione EOLO per garantire un ripristino delle normali funzionalità in tempi rapidi mediante le seguenti attività:

- gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dal Cliente;
- verifica tecnica (analisi/diagnosi/collauda) della segnalazione.

5.5 Nell'ipotesi in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente che comporti un intervento tecnico in loco, si accerti la perfetta funzionalità del Servizio, ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a EOLO, 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 EOLO:

- 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 EOLO;
- c) personal computer e/o router del Cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici;
- d) mancanza di alimentazione elettrica all'Antenna o alla Borchia Ottica o al Router;



e) cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici (spostamento/modifica del puntamento dell'antenna) operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate;

f) reset dell'antenna tramite pressione sull'apposito pulsante allocato sulla stessa o sull'alimentatore.

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

#### 5.6 Le segnalazioni rivolte al servizio di assistenza tecnica possono riguardare **guasti bloccanti (disservizi) e guasti non bloccanti.**

Per **guasti bloccanti (disservizi)** riscontrati sull'apparato del Cliente, solo nell'ipotesi in cui determinino l'impossibilità assoluta di fruire del Servizio in virtù dell'assenza totale di connettività, si intendono:

- guasto radio/antenna o Borchia Ottica;
- guasto IDU (alimentatore dell'antenna);
- guasto cavo/connettori.

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

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

Di seguito si riporta una tabella di maggior dettaglio:

<b>Gamma di Servizio</b>	<b>Tempi di ripristino</b>	<b>SLA</b>	<b>Intervento a vuoto</b>
EOLO Pro, EOLO Pro Fibra e EOLO Backup	EOLO interverrà <b>senza alcun vincolo temporale</b> per il ripristino del Servizio	SLA Base	sarà addebitato un importo pari a euro 60 (sessanta) IVA esclusa, a titolo di rimborso dei costi sostenuti.
EOLO Impresa Flex ed EOLO Impresa Advance	entro il <b>giorno lavorativo successivo</b> alla apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 08:00 – 19:00 Lunedì/Venerdì (esclusi festivi)	SLA Premium	sarà addebitato al Cliente stesso, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a euro 250,00 (duecento/50) IVA esclusa.
EOLO QuandoVuoi pro	entro il <b>terzo giorno lavorativo successivo</b> alla apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 08:00 – 19:00 Lunedì/Venerdì (esclusi festivi)	SLA 3	sarà addebitato un importo pari a euro 80,00 (ottanta/00) IVA esclusa, a titolo di rimborso dei costi sostenuti.

5.7 Il Cliente è tenuto a corrispondere l'importo previsto per l'intervento a vuoto, direttamente al tecnico incaricato da EOLO; sarà obbligo del Cliente controfirmare il rapporto tecnico di intervento. Nel caso in cui tale importo non venisse versato al tecnico di riferimento contestualmente all'intervento, dovrà in ogni caso essere versato direttamente a EOLO.

5.8 Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a EOLO risolti oltre i tempi definiti dagli SLA dedicati, il Cliente potrà richiedere



il riconoscimento di una penale così determinata: [numero di giorni di ritardo X canone giornaliero dell'accesso].

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento al canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30.

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;
- richiesta di integrazione della documentazione da parte di EOLO;
- richiesta di documentazione particolare da parte del Cliente per accedere alla sede/abitazione ove svolgere l'intervento, ove tale documentazione non coincida con i documenti necessari per effettuare l'intervento secondo la normativa sulla sicurezza in vigore pro tempore.

5.9 EOLO 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, EOLO 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 EOLO di dispositivi necessari alla fornitura del Servizio, la stessa avverrà secondo le modalità descritte sul sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it).

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

La garanzia copre i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia.

In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni eventualmente cagionati dai dispositivi o dall'errata utilizzazione degli stessi ed è tassativamente esclusa nei seguenti casi:

- a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da EOLO;
- 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 imprevedute 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 Assistenza Clienti di EOLO Azienda.

Il servizio di assistenza sarà effettuato direttamente da EOLO 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, EOLO si riserva di addebitare i costi equivalenti al valore del dispositivo al Cliente. Tali costi sono costituiti dai prezzi di listino dei dispositivi dati come sotto riportati (IVA inclusa):

Router Wi-Fi 6 – 120,00 € (centoventi/00);

Router Azienda – 130,00 € (centotrenta/00);

---

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Zoncolan Holdco S.p.A.

T 02.3700851 - [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)

[eolo.it](http://eolo.it)



Ripetitore Wi-Fi – 109,80 € (centonove/80)

IP Phone – 100 € (cento/00)

- 6.4 Qualora, in caso di tentata consegna da parte di EOLO del dispositivo sostitutivo, il cliente non si fosse reso disponibile al ritiro dello stesso, al Cliente sarà addebitato il costo di spedizione dell'eventuale ulteriore dispositivo richiesto, pari ad euro 9,90 (IVA inclusa).
- 6.5 L'eventuale canone di noleggio dovrà essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'offerta commerciale e comprende, a meno di diversa indicazione, il servizio di manutenzione hardware.
- Nei casi in cui le apparecchiature ed i dispositivi siano stati concessi in comodato d'uso gratuito, se previsto nell'offerta commerciale accettata dal Cliente, potrebbe essere richiesto al Cliente medesimo la corresponsione di un importo una tantum.
- EOLO si riserva inoltre la facoltà di sostituire, in qualsiasi momento, le apparecchiature e i dispositivi concessi in comodato d'uso gratuito o noleggio, con apparecchiature o dispositivi aventi caratteristiche equivalenti o superiori. Tale sostituzione verrà effettuata da parte di EOLO ogni qualvolta si renda necessario un aggiornamento tecnologico delle apparecchiature o dei dispositivi stessi.
- 6.6 Le apparecchiature e i dispositivi concessi in noleggio o comodato d'uso al Cliente sono e restano di proprietà di EOLO. 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.
- 6.7 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. 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 EOLO.
- 6.8 La cessazione del Contratto, da qualunque causa generata, determina automaticamente la cessazione del noleggio e del comodato d'uso. In caso di cessazione del Contratto o di recesso, EOLO provvederà a concordare con il Cliente il ritiro delle apparecchiature, pertanto il Cliente si impegna a rendersi disponibile ed agevolare tali operazioni. Qualora quest'ultimo non ottemperi a tale obbligo di collaborazione, e non provveda a spedire le suddette apparecchiature ad EOLO entro 15 giorni dalla formale richiesta da parte di EOLO, sarà addebitata al Cliente una penale ad euro 12,00 (dodici/00) per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 5 giorni, oltre all'obbligo di corrispondere il valore dell'apparecchiatura indicato all'art. 6.3.

## 7. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

- 7.1 Il Cliente verserà a EOLO il canone corrispondente al Servizio acquistato, unitamente ad un importo a titolo di costo installazione, standard, Premium o rapida (in base alla tipologia prescelta) e ai costi degli eventuali Accessori e/o delle eventuali ricariche previste per determinate tipologie di Servizi, così come indicato sul sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it). Al riguardo EOLO emetterà fattura in formato elettronico, disponibile presso l'Area Cliente del Cliente e ivi scaricabile in qualsiasi momento. Il Cliente potrà altresì richiedere espressamente l'invio della fattura all'indirizzo di posta elettronica comunicato durante la conclusione del Contratto.
- 7.2 Il pagamento di tutti i corrispettivi connessi al Servizio EOLO potrà essere corrisposto con frequenza bimestrale o annuale anticipata in base all'offerta sottoscritta e alla scelta effettuata dal Cliente in fase di acquisto.
- 7.3 Il pagamento di tutti i corrispettivi connessi al Servizio EOLO potrà essere effettuato mediante i metodi di pagamento accettati da EOLO e indicati al Cliente sul sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it) all'interno della procedura di acquisto online, nella quale il Cliente potrà selezionare il metodo di pagamento preferito. In caso di pagamento tramite addebito automatico su conto corrente SEPA Direct Debit (SDD), l'addebito del corrispettivo comprensivo della prima rata di canone del Servizio e di eventuali importi una tantum avverrà solo dopo l'attivazione del Servizio. Le rate di canone successive invece dovranno essere corrisposte con pagamento bimestrale anticipato. Per EOLO Impresa Flex ed EOLO Impresa Advance l'addebito delle rate successive avverrà al ventesimo giorno del secondo mese del bimestre di competenza, mentre per EOLO Pro ed EOLO Pro Fibra la richiesta di addebito all'istituto bancario del Cliente avverrà 7 (sette) giorni prima rispetto alla scadenza della rata per il bimestre di competenza.
- 7.4 Decorso inutilmente il termine per il pagamento dei corrispettivi, EOLO provvederà ad inviare al Cliente una comunicazione nella quale verrà esposto in modo chiaro e dettagliato l'importo e/o gli importi oggetto del mancato pagamento, fermo restando che, qualora il Cliente non provveda al saldo di quanto dovuto, EOLO sospenderà la fornitura del Servizio non pagato, entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione suddetta.
- 7.5 EOLO rende noto che, gli ordini inseriti verranno annullati qualora il Cliente non provveda al pagamento dell'importo dovuto entro 60 (sessanta) giorni decorrenti dal giorno dell'inserimento dell'ordine nel flusso di acquisto.
- 7.6 Eventuali Servizi Abbinati acquistati dal cliente, anche se gestiti da terze parti, saranno esposti al Cliente nella fattura emessa da EOLO





relativa al canone del Servizio in apposite voci dedicate.

- 7.7 Il Cliente non potrà modificare la frequenza di pagamento (bimestrale o annuale) prescelta in fase di inserimento dell'ordine per i primi 24 mesi dall'attivazione del Servizio.
- 7.8 Per i Servizi che prevedono tariffe ricaricabili, queste scadono sempre alle 23:59 dell'ultimo giorno del periodo ricaricato. Se la ricarica è acquistabile anche per singolo giorno, la ricarica scadrà in ogni caso alle 23:59 del giorno di riferimento. Di conseguenza la ricarica acquistata per essere consumata il giorno stesso potrà avere una durata inferiore alle 24 ore.
- 7.9 EOLO si riserva di prevedere per alcuni Servizi l'obbligo di pagamento da parte del Cliente di un importo pari ad Euro 39,90 a titolo di deposito cauzionale alla richiesta di attivazione del servizio e accettazione del Contratto. Il deposito cauzionale è richiesto esclusivamente in relazione a Servizi ai quali EOLO ha riscontrato, in generale e non con riferimento a singoli Clienti, anche limitatamente a determinate aree geografiche, un tasso di frode particolarmente elevato, consistente nel mancato pagamento dei corrispettivi dovuti per il servizio fin dalla prima fattura. Il deposito cauzionale è restituito al Cliente al momento dell'intervenuta cessazione del Servizio per qualsiasi causa.

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

- 8.1 EOLO ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella tipologia che nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente comunque denominati, come anche di variare le Condizioni Generali e di erogazione/fruizione dei servizi, dandone comunicazione al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo e assicurando al Cliente (anche durante l'eventuale primo periodo di impegno contrattuale), per tale periodo di tempo, il diritto di recedere senza penali né costi di disattivazione, entro 60 giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle Condizioni Generali da parte di EOLO.
- 8.2 EOLO, potrà avvalersi della suddetta facoltà di modifica unilaterale delle condizioni economiche sulla base della normativa applicabile e in ogni caso potrà avvalersi della facoltà di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali e delle modalità di erogazione/fruizione dei servizi, nei seguenti casi:
- sopravvenute e comprovate esigenze tecniche/gestionali ed economiche, quali, a titolo esemplificativo, ammodernamento tecnico o sviluppo in generale della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione – sia in fase di attivazione, sia nel corso dell'erogazione dei Servizi;
  - sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari e/o dei pertinenti orientamenti giurisprudenziali anche connessi ad aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti che richiedano un puntuale adeguamento del Contratto alle disposizioni medesime e/o mutamenti non prevedibili delle condizioni strutturali del mercato;
  - sopravvenute esigenze di natura tecnica e/o commerciale a vantaggio dell'utenza, a titolo esemplificativo e non esaustivo, mutamenti delle politiche commerciali e/o mutamenti tecnici delle piattaforme di rete e/o delle strutture di produzione o di commercializzazione;
  - esigenze amministrative/contabili/operative dell'azienda;
  - per mutamenti delle condizioni del mercato che incidano sull'equilibrio economico e/o sui richiamati aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti.

EOLO comunicherà ai propri Clienti, tramite apposita sezione dedicata in fattura e mediante la pubblicazione di un avviso sulla propria home page, nella sezione news, nonché a mezzo posta elettronica e/o Area Cliente, le modifiche di cui all'art. 8.1 con adeguato preavviso non inferiore a 30 (trenta giorni), ai sensi dell'art. 98-septies decies del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 s.m.i. e secondo le modalità previste dalla delibera 307/23/CONS, specificando il contenuto delle modifiche nonché le motivazioni che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal Contratto, secondo i termini di cui al precedente art. 8.1.

8.3 Le regole di cui al precedente art. 8.1, in merito al diritto di recesso non si applicano se le modifiche proposte sono esclusivamente a vantaggio del Cliente, di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione Europea o nazionale. In mancanza di recesso da parte del Cliente, entro i termini di cui al precedente art. 8.1, le suddette modifiche saranno efficaci e si intenderanno dallo stesso integralmente ed incondizionatamente accettate.

8.4 Il Cliente, fermo restando la fattibilità tecnica e/o commerciale e la regolarità con i pagamenti dei servizi, qualora l'offerta commerciale in vigore pro tempore preveda la possibilità di effettuare variazioni del servizio già acquistato, potrà effettuare tale variazione mediante la propria Area Cliente, ovvero mediante l'assistenza dei Partner EOLO ottenendo un codice Fast Lane, come indicato all'art. 2.1. Le variazioni del Servizio potranno comportare:

8.4.1 l'integrazione di nuovi Accessori, ai quali saranno applicati i relativi prezzi (canoni mensili e/o una tantum di attivazione) e i costi di variazione del Servizio secondo l'offerta vigente al momento della richiesta di variazione, che il Cliente visualizzerà nella propria Area Cliente e/o che gli sarà comunicata tramite gli operatori e i Partner EOLO addetti alla vendita;



8.4.2 l'eliminazione di Accessori esistenti, corrispondendo un importo una tantum come costo di variazione del Servizio (in questo caso costo di downgrade) pari ad euro 30,00 (IVA esclusa), fatti salvi eventuali periodi di prova gratuita previsti dall'offerta commerciale vigente al momento dell'acquisto in relazione ai quali, in caso di disdetta, non sarà richiesto alcun importo.

8.4.3 ove sia già Cliente EOLO in quanto titolare di un servizio di accesso ad internet relativo ad offerte precedenti a quelle attualmente in vigore, la variazione del servizio esistente con il passaggio ai Servizi di cui alle presenti condizioni generali. In tal caso EOLO si riserva di applicare particolari promozioni sugli importi da riconoscere per l'operazione di passaggio dal vecchio al nuovo Servizio. I canoni mensili della nuova offerta, l'importo una tantum da riconoscere a titolo di costo di variazione e gli altri importi relativi all'offerta riservata ai Clienti esistenti di EOLO saranno comunicati ai Clienti interessati tramite gli operatori ed i Partner EOLO addetti alla vendita e saranno in ogni caso visualizzabili nell'Area Cliente prima della conclusione del contratto relativo al nuovo Servizio.

- 8.5 Nel caso in cui le variazioni del Servizio richieste dal Cliente comportino la spedizione di dispositivi (es. router, ripetitore Wi-Fi, etc.) oppure l'intervento del tecnico installatore per effettuare la sostituzione dell'antenna, potrebbe essere richiesto al Cliente di corrispondere ulteriori costi rispetto al corrispettivo previsto per la variazione del servizio ed ai corrispettivi relativi al servizio acquistato. In tali casi, se previsti, i relativi costi saranno indicati al Cliente nella propria Area Riservata durante la procedura di acquisto della variazione del Servizio, prima che l'ordine sia concluso, in modo da permetterne una preventiva valutazione ai fini della conclusione dell'acquisto.
- 8.6 I costi relativi alle richieste di variazione del servizio indicati negli art. 8.4 e 8.5 possono essere alternativi o cumulati tra loro in base alle diverse operazioni di variazione possibili sul servizio esistente ed in base all'offerta commerciale in vigore al momento della richiesta di variazione. Nel caso in cui tali costi siano cumulati a causa delle diverse operazioni di variazione del servizio richieste dal Cliente, EOLO si riserva di applicare particolari promozioni per ridurre l'importo dovuto dal Cliente per l'operazione complessivamente considerata. La procedura di acquisto della variazione del Servizio indicherà l'importo dovuto all'esito dell'applicazione dell'eventuale promozione, prima che l'ordine sia concluso, in modo da permetterne una preventiva valutazione ai fini della conclusione dell'acquisto.
- 8.7 Contestualmente all'avvenuta richiesta di variazione del Servizio, EOLO comunicherà al Cliente i costi e le modalità di pagamento, secondo la scelta del Cliente. A pagamento ricevuto, EOLO effettuerà la variazione comunicando al Cliente l'effettiva data di decorrenza della stessa. Le fatture successive alla variazione verranno adeguate al canone del Servizio variato, ricorrendo ove necessario ad eventuali conguagli.
- 8.8 Il Cliente potrà richiedere, attraverso la compilazione di un nuovo ordine di acquisto e la rispettiva segnalazione all'Assistenza EOLO (richiesta di Supporto con causale "Trasloco"), il trasloco del Servizio presso un nuovo indirizzo, previa verifica copertura presso il nuovo indirizzo e fermo restando che il nuovo Servizio dovrà essere superiore o equivalente a quello per il quale viene inoltrata richiesta di trasloco.

## 9. OBBLIGAZIONI E GARANZIE DA PARTE DEL CLIENTE

- 9.1 Il Cliente si impegna a fornire a EOLO, fin dal momento della conclusione del Contratto, un indirizzo di posta elettronica, anche certificata, attivo. Inoltre, per tutte le comunicazioni ed ai fini del presente Contratto, il Cliente elegge domicilio presso l'indirizzo fornito per l'installazione del Servizio, ovvero all'indirizzo di posta elettronica certificata comunicato ad EOLO. Il Cliente si obbliga successivamente ad effettuare ogni eventuale variazione dell'indirizzo di posta elettronica fornito inizialmente attraverso l'apposita funzione presente nell'"Area Cliente" del sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it).
- 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 consultare le guide disponibili sul sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it) o contattare l'Assistenza tecnica di EOLO, i cui riferimenti sono pubblicati sul sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it) 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 EOLO indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.
- 9.4 Ai fini del presente Contratto si considera utilizzatore principale del Servizio la persona fisica che ha aderito alle presenti CGC (libero professionista o legale rappresentante della persona giuridica intestataria del servizio). L'utilizzatore principale del Servizio ha l'obbligo di comunicare a EOLO, all'atto della conclusione del Contratto di Servizio, 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 e assumendo ogni responsabilità in merito all'utilizzo del Servizio da parte di soggetti terzi eventualmente autorizzati.
- 9.5 Per il Servizio fornito su rete FWA è vietato in particolare trasferire l'Antenna necessaria per il funzionamento del Servizio presso altro sito geografico rispetto a quello iniziale di installazione. In caso di Servizio fornito su rete FTTH resta fermo il divieto di procedere a qualsiasi alterazione dell'impianto. Il Cliente si impegna altresì ad impiegare le credenziali di accesso al Servizio in maniera corretta, utilizzandole solo presso la sede geografica di installazione cui le stesse si riferiscono.
- 9.6 Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio per invio di pubblicità non richiesta, per scopi illeciti ovvero contrari alla morale, all'ordine pubblico e al buon costume, nonché per trasmettere e/o pubblicare materiale pedopornografico, osceno, volgare, offensivo, diffamatorio



e/o materiale illegalmente detenuto o protetto da copyright e comunque lesivo dei diritti di terzi.

9.7 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. Il Cliente si impegna in ogni caso a mantenere riservate le proprie credenziali di accesso al servizio e all'Area Cliente in quanto personali e non trasferibili a soggetti terzi.

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

9.8 Il Cliente prende atto e accetta di manlevare e tenere indenne EOLO 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 EOLO che trovi causa o fondamento in azioni o omissioni riconducibili al Cliente o che siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione delle disposizioni previste dal presente Contratto.

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

9.10 Il Cliente si impegna, durante il periodo contrattuale, a utilizzare il Servizio nella massima diligenza e cura a condizioni di uso lecito e corretto. Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio secondo buona fede e correttezza, rispettando le modalità ed i limiti, previsti dal Contratto, dalla normativa applicabile e in materia di sicurezza informatica. In caso diverso EOLO potrà interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione del Servizio, anche limitando le funzionalità previste, opzioni o promozioni.

## 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), 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 EOLO decida di rinunciare ad avvalersi della risoluzione.

10.3 EOLO 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 artt. 13-14 del Regolamento UE 2016/679, EOLO informa il Cliente, che ne prende atto, che i dati personali da esso forniti potranno essere trattati, sia manualmente che con mezzi automatizzati, da EOLO SpA – Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA). Il titolare del trattamento è EOLO SpA, la quale ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o "DPO"), disponibile all'indirizzo: [dpo@eolo.it](mailto:dpo@eolo.it) 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, ai sensi dell'art.6, lett. B) del Regolamento UE 2016/679, 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 personali o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento, rivolgendosi al Titolare medesimo: EOLO SpA – Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA). Per ogni altra informazione riguardante il trattamento dei dati personali, si rimanda all'informativa Clienti pubblicata sul sito all'indirizzo <https://www.eolo.it/home/pagine-legali/informativa-privacy.html>.

11.2 Nell'ipotesi in cui il Cliente abbia scelto di pagare i corrispettivi dovuti a EOLO per l'erogazione del Servizio mediante uno dei metodi di pagamento accettati da EOLO e indicati al Cliente sul sito [www.eolo.it](http://www.eolo.it) all'interno della procedura di acquisto online, il Cliente presta preventivamente il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito o al quale ha dato mandato, di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa o delle coordinate bancarie a EOLO, anche se tali variazioni risultano essere



effettuate anticipatamente rispetto alla comunicazione diretta allo stesso Cliente. Ai fini della fornitura ed erogazione continuativa del Servizio sono trattati, in caso di pagamento con carta di credito i dati della carta di credito del Cliente, mentre in caso di pagamento tramite SDD le coordinate bancarie del Cliente medesimo.

- 11.3 Al fine di garantire la massima riservatezza del Cliente, EOLO adotterà le misure tecniche e organizzative per garantire ed essere in grado di dimostrare che il trattamento è effettuato conformemente alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.
- 11.4 EOLO e il Cliente si obbligano a mantenere riservate tutte le informazioni ottenute nell'esecuzione del Contratto, 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.
- 11.5 Ai sensi, per gli effetti e nei limiti di cui alle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali, EOLO garantisce la riservatezza delle comunicazioni effettuate attraverso il servizio di posta elettronica offerto al Cliente. Le predette comunicazioni non saranno verificate, controllate o sottoposte a censura da parte di EOLO, ad esclusione di eventuali provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria nelle forme e nelle modalità previste dalla legge.
- 11.6 Il Cliente potrà comunicare a EOLO in via telematica (utilizzando l'apposita funzione attraverso la propria "Area Cliente") eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del Servizio.
- 11.7 Il Cliente potrà scaricare la documentazione relativa all'inserimento e gestione dei dati personali negli elenchi telefonici in ottemperanza alla "Normativa vigente" <https://www.eolo.it/home/pagine-legali/informativa-privacy.html>, selezionando la voce "Elenchi telefonici". In caso di risposta negativa e/o di non restituzione del modello, i dati personali del nuovo cliente non saranno inseriti negli elenchi. Nell'ipotesi di "number portability" (ovvero il cambio operatore telefonico con contestuale conservazione del numero telefonico originario - c.d. "ported in"), la mancata del modello entro 60 giorni dalla sottoscrizione del contratto determinerà il mantenimento di tutte le opzioni selezionate con il precedente operatore (il c.d. "donating"). La variazione dell'opzione selezionata in origine potrà essere modificata liberamente in qualsiasi momento inviando il predetto modulo opportunamente compilato.

## 12. DISPOSIZIONI VARIE - COMUNICAZIONI

- 12.1 Ogni modifica od integrazione del Contratto dovrà essere accettata da entrambe le Parti, fatto salvo quanto indicato all'art. 8 del presente Contratto.
- 12.2 EOLO effettuerà tutte le attività di propria competenza ai sensi del Contratto direttamente o tramite terze parti da essa incaricate.
- 12.3 EOLO potrà effettuare le comunicazioni al Cliente all'indirizzo di posta elettronica comunicato così come previsto all'articolo 9, comma 1 e tramite l'Area Cliente.
- 12.4 Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a EOLO aprendo un ticket attraverso la propria Area Cliente, mediante lettera raccomandata da indirizzare EOLO SpA – Casella Postale 38, Ufficio postale Segrate Centro, 20054 Segrate (MI) o mediante posta elettronica certificata.
- 12.5 Il Cliente si obbliga a comunicare a EOLO, attraverso apposita richiesta di supporto al Servizio Assistenza EOLO, 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 EOLO.

## 14. RECLAMI E INDENNIZZI

- 14.1 Il Cliente avrà facoltà di inviare i reclami relativi all'erogazione del Servizio tramite apposita funzione di Assistenza dell'Area Cliente.
- 14.2 Gli indennizzi sono erogabili solo laddove il Servizio oggetto del Contratto sia compatibile con le fattispecie di disservizio di seguito descritte (tutti gli importi indicati a titolo di indennizzo si intendono IVA inclusa).
- 14.3 Indennizzo per ritardo nell'attivazione (nuova linea o trasloco) rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea, trasloco (da un indirizzo ad altro del Cliente), senza cambio di operatore della medesima oppure qualora EOLO, con riferimento all'attivazione del Servizio non abbia ottemperato ai propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del Servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, EOLO si impegna in seguito alla ricezione della



segnalazione del disservizio da parte del Cliente, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari a euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio da fornire sulla linea; b) un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio non gratuito, 1 (uno) euro per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

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 essere attivato, etc.).

14.4 Indennizzo per indebita sospensione o cessazione amministrativa del servizio: a fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione amministrativa del Servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 14.5, EOLO si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente e, quando la sospensione o la cessazione amministrativa del Servizio risulti disposta da EOLO in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari ad euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di sospensione del Servizio; b) un indennizzo pari ad euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio non gratuito, 1 (euro) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

14.5 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui agli articoli 14, comma 3 e 14, comma 4; EOLO corrisponderà in maniera automatica, gli indennizzi di cui agli articoli 14, comma 3 e 14, comma 4, mediante accredito a partire dalla prima fattura decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione. Qualora l'indennizzo da corrispondere sia superiore al canone indicato nella prima fattura utile, se l'eccedenza fosse superiore a euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura.

Per i Servizi ove previsto pagamento anticipato del traffico, la corresponsione avverrà mediante accredito dell'indennizzo, con contestuale segnalazione al Cliente a mezzo e-mail. In caso di cessazione del Contratto o su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio o dalla risoluzione dello stesso.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale verificatasi prima dell'emissione della fattura contenente l'indennizzo descritto agli artt. 14.3 e 14.4, su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente. Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza d'affari, ovvero un'utenza riferita ad un esercizio professionale o commerciale, gli importi di cui agli artt. 14.3 e 14.4 sono raddoppiati.

14.6 Indennizzi su richiesta; al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a EOLO, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, EOLO si impegna entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione ed a fronte di richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo (non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente), il quale verrà corrisposto su base giornaliera in modalità di sconto sulla fattura successiva alla gestione della pratica, per i casi di seguito riportati:

- ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio; ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al Servizio di accesso alla rete;
- ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero (nei limiti di quanto previsto dalle normative di settore);
- malfunzionamento del Servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici (qualora il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a EOLO, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio), o per malfunzionamento riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- malfunzionamento del Servizio da intendersi in funzione di "irregolare o discontinua erogazione del Servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi" imputabile a EOLO (qualora il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a EOLO, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio), o per malfunzionamento riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection;
- attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, o attivazione di servizi di accesso correlati;
- per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, inclusa l'ipotesi di omesso aggiornamento dei dati in caso di variazione di giustificata e tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;
- ritardo nella risposta alla richiesta di indennizzo medesima (tale indennizzo, calcolato su singola utenza, non sarà moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente e non terrà conto di reclami successivi relativi al medesimo disservizio);





- ipotesi in cui il Cliente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;
- disservizio legato ad altre fattispecie di disservizio imputabili a EOLO, per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo.

14.7 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui all'articolo 14, comma 6; in caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'articolo 14, comma 6 verranno liquidati nel mese successivo a quello di accertamento del disservizio.

14.8 Esclusione degli indennizzi; alcun indennizzo è dovuto nelle ipotesi di disservizi conseguenti o comunque riconducibili ad un utilizzo improprio del Servizio o non conforme alle Condizioni Generali, salvo che EOLO, a seguito dell'avvenuta conoscenza dell'utilizzo improprio, abbia omissis di azionare i rimedi contrattuali previsti dal presente Contratto.

14.9 Indennizzi per mancato rispetto della qualità dei servizi secondo quanto previsto dalla Delibera 156/23/CONS "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa". Fermo restando tutto quanto indicato all'art. 4.14, gli indennizzi contrattualmente previsti da EOLO sono i seguenti: i) indennizzo per mancato rispetto delle velocità minime della connessione in *download* e in *upload*, del ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione) e tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione) è pari ad euro 50 (cinquanta/00); ii) indennizzo per mancato rispetto delle velocità massime (in *download* e in *upload*) e delle velocità normalmente disponibili (in *download* e in *upload*) è pari a euro 5 (cinque/00).

14.10 Gli indennizzi di cui al precedente art.14.9 si applicano ai contratti per i servizi EOLO sottoscritti a partire dalla data di pubblicazione della suddetta Delibera 156/23/CONS avvenuta in data 31 luglio 2023. Le somme indicate a titolo di indennizzo di cui al precedente art. 14.9 verranno erogate da EOLO al Cliente nel rispetto di quanto previsto della Delibera 156/23/CONS e secondo quanto meglio dettagliato all'art.4.13. I suddetti indennizzi verranno liquidati tramite bonifico bancario entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di EOLO del secondo test di misura dei livelli di qualità del servizio, così come meglio descritto all'art. 4.14.

## 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 EOLO ed il Cliente, gli stessi esperiranno il tentativo obbligatorio di conciliazione avanti l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo quanto stabilito dal "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", All. A - Delibera 203/18/CONS, al fine di addivenire ad una soluzione conciliativa della stessa controversia.

## 16. FORO COMPETENTE

16.1 Le presenti Condizioni Generali sono regolate dalla legge italiana.  
Per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto, sarà esclusivamente competente il Foro di Milano.

### 17. D. Lgs 231/2001 e s.m.i.

17.1 Il Cliente prende atto che EOLO è tenuta al rispetto del Modello Organizzativo e del Codice Etico approvati dagli organi competenti di quest'ultima, in ottemperanza alle disposizioni di cui al D. Lgs. 231/2001.

Per l'effetto ed ai fini strettamente legati all'esecuzione del presente accordo il Cliente si obbliga sin d'ora, per quanto di propria competenza, al rispetto di quanto previsto nel Modello Organizzativo e Codice Etico citati, a disposizione presso la sede sociale ovvero sul seguente sito internet [www.eolo.it](http://www.eolo.it)

È esclusiva facoltà di EOLO risolvere il presente contratto in caso di mancata osservanza, da parte del Cliente, delle disposizioni contenute nel Codice Etico adottato da EOLO.





## ALLEGATO ACCESSORI

### 1. Premesse

- 1.1 Il presente allegato forma parte integrante delle Condizioni Generali del servizio di accesso ad internet EOLO (di seguito il "Servizio Base") e disciplina, in particolare, le condizioni relative agli Accessori offerti da EOLO in aggiunta al Servizio Base.
- 1.2 Per quanto non espressamente ivi previsto, si rinvia alle Condizioni Generali del Servizio.

### 2. Descrizione e modalità di acquisto degli Accessori

- 2.1 In base all'offerta commerciale in vigore pro tempore, EOLO in aggiunta al Servizio Base offre al Cliente la possibilità di ampliare e potenziare tale Servizio attraverso la selezione di Accessori. Gli Accessori possono essere acquistati contestualmente a specifici Servizi, oppure non contestualmente, secondo le indicazioni pubblicate nelle pagine delle offerte commerciali, per i nuovi clienti, oppure in Area Cliente, per i Clienti esistenti.
- 2.2 Gli Accessori potranno essere acquistati dai Clienti sia al momento dell'ordine del Servizio Base sia in una fase successiva. Nel dettaglio EOLO offre tali Accessori sia ai nuovi Clienti sia ai Clienti EOLO con un Servizio Base già attivo, in base all'offerta commerciale in vigore al momento dell'acquisto. Di conseguenza, in base alle offerte disponibili in un determinato periodo, alcuni Accessori da abbinare al Servizio Business potrebbero non essere resi disponibili per l'acquisto da parte di nuovi Clienti, oppure di Clienti già esistenti. Le pagine delle offerte disponibili sul sito web azienda.eolo.it, per i nuovi Clienti, e nell'Area Cliente, per i Clienti esistenti, sono costantemente aggiornate per indicare la disponibilità o meno di Servizi e Accessori acquistabili ed il relativo prezzo. È sempre possibile fare riferimento agli ordinari canali di assistenza commerciale di EOLO per chiarire ogni dubbio in merito all'offerta commerciale a cui poter fare riferimento.
- 2.3 I nuovi Clienti potranno personalizzare il proprio Servizio Base direttamente al momento dell'acquisto, secondo le fasi di configurazione previste nel flusso di acquisto, mentre i Clienti con un Servizio Base già attivo potranno acquistare successivamente tali Accessori effettuando una variazione del Servizio Base mediante la propria Area Cliente. In base a determinate offerte commerciali alcuni accessori potrebbero essere già inclusi nel canone del Servizio Base acquistato (ad esempio, nel caso in cui il servizio Impresa Light includesse la velocità fino a 200 Mb/s). In tal caso qualora il Cliente dopo l'acquisto decidesse di richiedere in un secondo momento la rimozione dell'accessorio, oppure la sostituzione con un diverso accessorio incompatibile con il mantenimento di quello già incluso nel Servizio Business acquistato (esempio, acquisto della velocità fino a 300 Mb/s, incompatibile quindi con velocità fino a 200 Mb/s) dovrà corrispondere i corrispettivi (eventuale canone ed eventuali importi una tantum) previsti per il nuovo accessorio in base alla relativa offerta commerciale in vigore pro tempore, perdendo definitivamente i vantaggi relativi alla precedente offerta accettata dal Cliente (ad esempio, il Cliente che intenda acquistare la velocità fino a 300 Mb/s avendo già un Servizio Base attivo che include nel canone la velocità fino a 200 Mb/s dovrà corrispondere il corrispettivo del Servizio Base già acquistato al quale si aggiungeranno i corrispettivi dell'accessorio velocità fino a 300 Mb/s. L'eventuale successiva scelta del Cliente di rimozione dell'accessorio velocità fino a 300 Mb/s per tornare alla velocità fino a 200 Mb/s non comporterà il ripristino dell'offerta originariamente sottoscritta ma corrisponderà ad una nuova richiesta di variazione del servizio in base alla quale il Cliente dovrà corrispondere il corrispettivo del Servizio Base a cui si aggiungeranno i corrispettivi dell'accessorio velocità fino a 200 Mb/s, oltre i costi previsti per la variazione di cui all'art. 8.4).
- 2.4 Gli Accessori potrebbero prevedere, in base all'offerta commerciale in vigore al momento dell'acquisto, un periodo di prova gratuita (di seguito "Prova Gratuita"). La Prova Gratuita prevede che il Cliente, in fase di acquisto, dopo aver selezionato uno o più Accessori desiderati, possa usufruirne gratuitamente per un periodo di tempo determinato dall'offerta commerciale vigente al momento dell'acquisto. Entro la scadenza del suddetto termine il Cliente potrà decidere se mantenere tali Accessori, oppure eliminarli senza alcun costo. Per disdire l'Accessorio in prova gratuita il Cliente dovrà utilizzare l'apposita funzione disponibile sulla propria Area Cliente sul sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it). Qualora il Cliente decida di mantenere gli Accessori scelti in fase d'acquisto, al termine del periodo gratuito, in aggiunta al canone del Servizio Base dovrà corrispondere anche il costo dei medesimi Accessori, secondo quanto previsto dall'offerta commerciale vigente al momento dell'acquisto e riportata sul sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it).
- 2.5 Gli Accessori non inclusi nelle offerte commerciali in vigore pro tempore non possono essere acquistati unitamente ad un nuovo Servizio o aggiunti ad un Servizio esistente; pertanto, il Cliente accetta fin da ora di non poter acquistare gli Accessori ove gli stessi non siano disponibili per l'acquisto in determinati periodi. Gli Accessori sono:
  - a. IP statico pubblico: in base all'offerta commerciale in vigore al momento dell'acquisto, la rete IP statica può essere fornita con singolo indirizzo, ovvero in blocchi da 8/16 indirizzi. I corrispettivi sono riportati nella sezione trasparenza tariffaria disponibile sul sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it).



- b. Router Wi-Fi: Il Cliente può scegliere di dotarsi di un dispositivo fornito da EOLO secondo le condizioni dell'offerta commerciale in vigore al momento dell'acquisto del Servizio ed in conformità con l'art. 6 delle Condizioni Generali del Servizio Base. Resta inteso che in ogni caso e con l'acquisto di uno qualsiasi dei Servizi Base, il Cliente ha sempre la facoltà di non richiedere alcun router, in conformità con la delibera Agcom n. 34/20/CONS. Il cliente potrà trovare tutte le indicazioni tecniche sul funzionamento dei dispositivi nella sezione "Assistenza tecnica" del sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it).
- c. Ripetitore Wi-Fi: i Clienti possono noleggiare, in conformità con l'art. 6 delle Condizioni Generali del Servizio Base, un estensore del segnale Wi-Fi per la propria rete locale. I corrispettivi sono riportati nella sezione trasparenza tariffaria disponibile sul sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it).
- d. IP Phone: ai Clienti sarà data la possibilità di noleggiare anche apparati telefonici IP, ove previsto dall'offerta commerciale accettata dal Cliente medesimo.
- e. Back Up xDSL: ai Clienti, è data la facoltà di scegliere l'opzione "Backup xDSL" (ove previsto dall'offerta commerciale accettata dal Cliente); scegliendo tale opzione, all'attivazione dell'accesso primario, EOLO effettuerà automaticamente una verifica di copertura di tecnologia FTTC (Fiber to the Cabinet) e, se disponibile, avvierà l'attivazione del backup con velocità:
- 100/20 Mbit/s se l'accesso primario è stato attivato in tecnologia EOLOWaveG;
  - 30/3 Mbit/s se l'accesso primario è stato attivato in tecnologia EOLOWave.
- In caso di mancata copertura o impossibilità di attivazione in tecnologia FTTC, EOLO provvederà ad avviare automaticamente l'attivazione del backup in tecnologia ADSL con velocità 20/1; fermo restando che, in caso di richiesta dell'opzione Back Up xDSL sarà necessario disporre di almeno un indirizzo IP statico sulla linea EOLO e dell'EOLORouterAzienda;
- f. Sicurezza: consente al Cliente di usufruire di un servizio complementare alla connettività, predisposto al fine di offrire una protezione per tutti i dispositivi associati all'utente, attraverso un sistema di blocco immediato delle pagine web contenenti possibili minacce, con lo scopo di proteggere i dispositivi da virus, spyware, malware, attacchi hacker e phishing. Il Cliente ha la possibilità di attivare e configurare l'Accessorio accedendo direttamente alla propria area riservata. EOLO indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione dell'Accessorio, i dettagli necessari per la corretta configurazione dello stesso.
- g. Controllo Wi-Fi: consente al Cliente di usufruire di un servizio di supporto tecnico a domicilio, con il fine di verificare e, eventualmente, ottimizzare la rete Wi-fi all'interno dei locali dell'abitazione del Cliente.
- h. Velocità fino a 100 Mb/s: il Cliente può raggiungere velocità di connessione fino a 100 Mb/s in download e fino a 50 mb/s in upload per EOLO Impresa Advance, fino a 30 mb/s in upload per EOLO Impresa Flex e fino a 20 mb/s in upload per EOLO Pro e EOLO Backup, in caso di copertura con tecnologia proprietaria EOLOWaveG (EwG) funzionante con frequenze ministeriali licenziate.
- i. Velocità fino a 200 Mb/s: il Cliente può raggiungere velocità di connessione fino a 200 Mb/s in download e fino a 50 mb/s in upload per EOLO Impresa Advance, fino a 30 mb/s in upload per EOLO Impresa Flex e fino a 20 mb/s in upload per EOLO Pro e EOLO Backup, in caso di copertura con tecnologia proprietaria EOLOWaveG (EwG) funzionante con frequenze ministeriali licenziate.
- j. Velocità fino a 300 Mb/s: il Cliente può raggiungere velocità di connessione fino a 300 Mb/s in download e fino a 50 mb/s in upload per EOLO Impresa Advance, fino a 30 mb/s in upload per EOLO Impresa Flex e fino a 20 mb/s in upload per EOLO Pro e EOLO Backup, in caso di copertura con tecnologia proprietaria EOLOWaveG (EwG) funzionante con frequenze ministeriali licenziate..
- k. Velocità fino a 500 Mb/s: il Cliente può raggiungere velocità di connessione fino a 500 Mb/s in download e 50 Mb/s in upload, in caso di copertura con tecnologia proprietaria EOLOWaveG (EwG) funzionante con frequenze ministeriali licenziate.

2.6 Con riferimento agli Accessori relativi alla velocità, di cui all'art. 2.5 lett. h, i, j, k, il servizio è soggetto a limiti tecnologici e geografici per cui potrà essere attivato esclusivamente previa verifica tecnica effettuata dall'installatore EOLO presso il luogo di attivazione del Servizio, anche in caso di buon esito della verifica di copertura effettuata sul sito internet [www.eolo.it](http://www.eolo.it). La verifica di copertura in loco è necessaria per verificare la corretta visibilità tra l'Antenna che si intende installare presso il Cliente e la postazione da cui è trasmesso il segnale radio da parte di EOLO per l'erogazione del Servizio. In caso di esito negativo del tentativo di installazione della velocità indicata, si fa rinvio ai profili di attivazione indicati nelle tabelle di cui all'art. 4.11 delle Condizioni Generali del Servizio.

### 3. DURATA E RECESSO

- 3.1 Gli Accessori avranno la medesima durata del Servizio Base cui accedono, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione del medesimo.
- 3.2 Resta inteso che il recesso, la risoluzione o la cessazione per qualsiasi causa del contratto relativo al Servizio Base, comporteranno altresì la risoluzione degli Accessori.



3.3 EOLO ha altresì la facoltà di recedere in qualsiasi momento dalla fornitura dell'Accessorio, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, salvo diverso termine previsto per legge, 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 (PEC) comunicata dal Cliente come infra specificato agli artt. 9.1 e 12.3 delle Condizioni Generali.

3.4 Nel momento in cui intervenga il recesso da parte di EOLO, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo eventualmente dovuto per tutto il periodo di fruizione dell'Accessorio.

3.5 Il Cliente ha facoltà di recedere dall'Accessorio in qualsiasi momento, secondo quanto previsto dall' articolo 8 delle presenti Condizioni Generali; resta inteso che nonostante il recesso dall'Accessorio, il Cliente potrà continuare ad usufruire del Servizio prescelto.

#### **4. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEGLI ACCESSORI**

4.1 Il Cliente potrà comunicare a EOLO mediante l'area riservata le eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

4.2 EOLO non sarà responsabile in caso di difetti di funzionamento causati da:

- a) utilizzo dell'opzione in difformità delle istruzioni ricevute;
- b) non corretta gestione delle impostazioni in area riservata del Cliente qualora questo abiliti funzioni e filtri personalizzati;
- c) 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 EOLO 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;
- d) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti.

4.3 EOLO non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente o indirettamente collegati per danni, perdite ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione o interruzione del servizio dovute a cause di forza maggiore. In nessun caso EOLO sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali o altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

#### **5. CONDIZIONI E LIMITAZIONI PARTICOLARI DELL'ACCESSORIO CONTROLLO WI-FI**

5.1 L'accessorio può essere richiesto mediante l'apposita funzionalità disponibile nell'Area Cliente. A seguito della richiesta, l'assistenza tecnica valuterà l'opportunità di eseguire il controllo Wi-Fi: il controllo può essere eseguito esclusivamente per problematiche relative alla rete locale del cliente a valle del Router EOLO, pertanto in caso di assenza di segnale, ovvero altra problematica afferente alla rete EOLO riscontrata in sede di intervento, EOLO gestirà la richiesta come guasto imputabile alla propria rete, ai sensi dell'art. 5 delle Condizioni Generali del Servizio. In tale ultimo caso, la richiesta di controllo Wi-Fi si intenderà annullata e si applicherà quanto previsto all'art. 6.9.

5.2 L'accessorio Controllo Wi-Fi comprende le seguenti attività:

- a) Verifica del segnale Wi-Fi in ogni locale dell'immobile;
- b) Controllo delle prestazioni del router;
- c) Verifica del collegamento dei dispositivi del Cliente agganciati alla rete locale ed eventuale riconfigurazione;
- d) Controllo dell'antenna (solo in caso di connessioni FWA);
- e) Eventuale riconfigurazione della rete locale in caso di integrazione della rete con nuovo router o nuovi ripetitori.

5.3 Resta inteso che le attività di cui al comma precedente consistono in un mero controllo dello stato di funzionamento della rete locale del Cliente e non garantiscono che per l'ottimale funzionamento della stessa non siano necessari ulteriori attività.

All'esito dell'intervento di Controllo Wi-Fi, il tecnico incaricato potrebbe rilevare la necessità di integrare la rete locale del Cliente con ripetitori Wi-Fi idonei a estendere il segnale in ogni locale dell'abitazione, oppure di effettuare ulteriori attività diverse da quelle di cui al comma precedente. Nel caso in cui il Cliente decidesse di fare eseguire attività soggette ad ulteriori costi al tecnico EOLO, oppure acquistare uno o più Ripetitori Wi-fi direttamente da EOLO, potrà comunicarlo al tecnico, facendo riferimento ai prezzi disponibili nell'area Cliente e/o riportati nell'apposito preventivo che gli sarà sottoposto per accettazione. In caso di mancata accettazione del preventivo, l'intervento si concluderà con un report da parte dell'installatore che darà evidenza delle motivazioni per cui l'intervento ha avuto esito negativo.

5.4 Il cliente prende atto che al fine del buon esito dell'attività di riconfigurazione della rete locale con integrazione di uno o più Ripetitori Wi-Fi acquistati in base al comma precedente, potrebbe essere necessario sostituire il router in uso con un nuovo modello fornito da EOLO senza costi aggiuntivi. Nel caso in cui il Cliente non accettasse di utilizzare il nuovo router EOLO non potrà portare a termine l'intervento.

---

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Zoncolan Holdco S.p.A.

T 02.3700851 - eolo@pec.eolo.it

eolo.it



5.5 L'attività di verifica del collegamento e della configurazione dei dispositivi del Cliente, di cui all'art. 6.2 lett. c) verrà effettuata sui dispositivi indicati dal Cliente e tali per cui tale attività, complessivamente considerata, non richieda un tempo che comporti più di 2 ore di lavoro per lo svolgimento dell'intero intervento di Controllo Wi-Fi cui all'art. 6.2. I dispositivi che rientrano nell'attività sono smart tv, pc, tablet, smartphone, smartwatch, dispositivi per lo streaming video, ecc. Si intendono in ogni caso esclusi i dispositivi di videosorveglianza e domotica ed ogni altro dispositivo il cui servizio è erogato da fornitori terzi. Il Cliente prende atto che per il corretto svolgimento dell'attività è necessaria la sua presenza e collaborazione, in quanto il tecnico non accederà direttamente ai dispositivi ma fornirà le indicazioni necessarie al Cliente per supportarlo nella verifica del collegamento e configurazione dei dispositivi.

5.6 Il Cliente si impegna ad essere presente e prestare la necessaria collaborazione al tecnico. In nessun caso il Cliente sarà tenuto a condividere le credenziali di accesso al router o ai propri dispositivi personali con il tecnico; ove sia necessario utilizzare tali credenziali, il tecnico provvederà a comunicarlo al Cliente che dovrà procedere all'inserimento delle stesse al fine di consentire il proseguimento dell'intervento.

5.7 Fatte salve particolari offerte che prevedono l'Accessorio incluso, secondo le condizioni ivi indicate, il corrispettivo dovuto per l'intervento di Controllo Wi-Fi è indicato all'interno dell'AR, in corrispondenza dell'apposita funzionalità.

5.8 Nel caso in cui il Cliente non sia reperibile all'appuntamento fissato con il tecnico per l'intervento di controllo WI-FI, sarà ricontattato per effettuare un secondo tentativo di intervento. Nel caso in cui anche il secondo tentativo non vada a buon fine per irreperibilità del Cliente, l'intervento di controllo WI-Fi si intenderà concluso con definitivo addebito dell'intervento a carico del Cliente.

5.9 Il Cliente riceverà il totale rimborso dell'intervento di controllo WI-Fi esclusivamente in caso di ordine annullato da parte di EOLO per presenza di un guasto del servizio di connettività. In assenza di guasti del servizio di connettività EOLO, l'intervento di controllo WI-Fi si intenderà eseguito, con relativo addebito, sia in caso il tecnico abbia riscontrato il buono stato della rete locale, eventualmente a seguito dell'integrazione di ulteriori dispositivi, sia in caso il segnale Wi-Fi della rete locale non sia migliorabile per la mancata volontà del Cliente di integrare ulteriori dispositivi oppure per l'oggettiva impossibilità di miglioramento.

## **6. ASSISTENZA**

6.1 In caso problemi nell'attivazione o fruizione degli Accessori, il Cliente potrà riferirsi all'assistenza EOLO.

6.2 Per gli orari e le modalità attraverso le quali richiedere assistenza si rinvia all'art.5 delle Condizioni Generali del Servizio Base.

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

7.1 Per gli Accessori, il Cliente corrisponderà ad EOLO il costo per il servizio come indicato nelle relative schede presenti sul sito EOLO e reperibili all'indirizzo [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it). Al riguardo EOLO emetterà fattura in formato elettronico, nella quale, in aggiunta al canone del Servizio Base prescelto, sarà inserita anche la somma da corrispondere per l'utilizzo dell'Accessorio.

---

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Zoncolan Holdco S.p.A.

T 02.3700851 - [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)

[eolo.it](http://eolo.it)

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO EOLO VOCE

### 1. OGGETTO

- 1.1 EOLO Voce è un servizio accessorio destinato esclusivamente a Clienti che abbiano già un Servizio di accesso ad internet EOLO (Servizio Base) attivo e consente agli stessi di effettuare e ricevere telefonate su rete fissa e su rete mobile sia nazionale che internazionale.
- 1.2 EOLO Voce consente di ottenere una nuova numerazione o di migrare il proprio numero telefonico da un altro operatore telefonico.

### 2. MODALITÀ DI ADESIONE E ATTIVAZIONE

- 2.1 EOLO offre e fornisce il servizio voce mediante una tra le seguenti modalità:
  - gratuitamente nel servizio EOLO prescelto e pertanto compreso nel canone del servizio EOLO; in questo caso l'ordine relativo al servizio voce può essere inserito contestualmente all'acquisto del Servizio Base oppure successivamente al medesimo;
  - il Cliente può scegliere di acquistare il servizio voce successivamente all'acquisto del Servizio Base, attraverso il sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it), qualora non già incluso gratuitamente. Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e alle tariffe è consultabile sul sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it), nella pagina riservata alla trasparenza tariffaria.
- 2.2 L'attivazione del servizio voce avverrà, in entrambi i casi sopra menzionati, solo a partire dall'attivazione effettiva del Servizio e, dopo questa, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla ricezione da parte del Cliente di eventuali documenti richiesti, salvo impedimenti tecnici non imputabili ad EOLO.
- 2.3 I Clienti potranno acquistare, sia contestualmente all'attivazione del Servizio Base, sia successivamente, fino ad un massimo di 3 linee voce (tra le quali risulta essere compresa la prima linea voce eventualmente inclusa nel Servizio Base); Nel caso sia inclusa nel Servizio Base in base all'offerta commerciale in vigore al momento dell'acquisto, la prima linea voce pertanto non comporterà costi aggiuntivi a carico del Cliente, in quanto compresa nel canone del servizio EOLO Impresa, mentre per i costi relativi alle linee voce aggiuntive si rinvia a quanto indicato sul sito [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it).

### 3. UTILIZZO DEL SERVIZIO

- 3.1 Il servizio Voce può essere utilizzato mediante il Router fornito da EOLO, ovvero mediante altro apparato apposito (apparato hardware di proprietà del cliente e dotato di porta analogica RJ-11 per il collegamento di un apparato telefonico (telefono fisso o cordless). In fase d'acquisto è fatta salva la facoltà per il cliente di non richiedere alcun dispositivo in conformità con la delibera Agcom n. 34/20/CONS; in tal caso il cliente riceverà le informazioni necessarie per il funzionamento del servizio voce mediante il proprio dispositivo.
- 3.2 EOLO indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione del servizio voce i dettagli necessari per l'utilizzo.

### 4. PORTABILITÀ DELLA NUMERAZIONE TELEFONICA

- 4.1 Ai sensi delle Delibere AGCOM 274/07/CONS, 35/10/CIR, 82/19/CIR, e s.m.i. il cliente che intende migrare ad EOLO, cambiando operatore, può mantenere il proprio numero telefonico (per ciascuna linea telefonica del Cliente), chiedendo direttamente ad EOLO, l'attivazione del servizio di Service Provider Portability ("SPP"), anche nota come Number Portability.
- 4.2 Il servizio di SPP, compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica, è prestato da EOLO (operatore recipient) gratuitamente 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).
  - 4.3 in caso di SPP in entrata (port-in), il Cliente dovrà richiedere ad EOLO l'attivazione del servizio di SPP contestualmente all'ordine di acquisto del servizio voce, comunicando il proprio codice di migrazione. Qualora la procedura di SPP non vada a buon fine: i) a causa dell'inserimento di un codice di migrazione non corretto fornito dal Cliente, EOLO provvederà a darne comunicazione al Cliente stesso il quale dovrà poi provvedere a contattare EOLO per fornire il codice di migrazione corretto;

---

#### EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Zoncolan Holdco S.p.A.

T 02.3700851 - [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)

[eolo.it](http://eolo.it)



ii) a causa di un KO tecnico ricevuto dall'operatore "donating" rispetto al servizio di SPP del numero, EOLO provvederà a informare il Cliente del motivo del KO invitandolo a contattare EOLO medesima al fine di risottomettere la richiesta di SPP ove possibile. Resta inteso che il Cliente mantiene il diritto di trasferire il proprio numero telefonico dal piano di numerazione nazionale verso un altro operatore per almeno 60 giorni dalla data della cessazione del rapporto contrattuale con l'operatore di provenienza.

- 4.4 Si precisa che la richiesta di SPP non costituisce recesso dal rapporto contrattuale riguardante i servizi di connettività. Pertanto, il cliente EOLO che, in aggiunta alla richiesta di portabilità, intende recedere da servizi diversi rispetto al servizio voce, dovrà inviare richiesta ad EOLO ai sensi dell'art. 3 delle Condizioni Generali, mentre il Cliente proveniente da altro operatore che intende avviare il servizio di SPP con EOLO, dovrà provvedere in autonomia al recesso dai servizi di connettività attivi con il precedente operatore.
- 4.5 Nel caso di numerazioni provenienti da linee ISDN, a causa di problematiche tecniche potrebbe non essere possibile effettuare la portabilità della numerazione e di conseguenza non sarebbe erogabile il servizio voce. In tal caso, resterà attivo il solo servizio di connettività.

## 5 DURATA E RECESSO

5.1 Il servizio voce, trattandosi di accessorio del servizio internet EOLO, avrà la medesima durata di quest'ultimo, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione del medesimo.

5.2 Resta inteso che il recesso, la risoluzione o la cessazione per qualsiasi causa del contratto relativo al Servizio internet EOLO, comporterà altresì la risoluzione del servizio voce, secondo le modalità descritte all'articolo 10 delle presenti Condizioni Generali.

5.3 EOLO ha altresì la facoltà di recedere in qualsiasi momento dal solo servizio voce, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, salvo diverso termine previsto per legge, 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.

- 5.4 Nel momento in cui intervenga il recesso da parte di EOLO, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo eventualmente dovuto per tutto il periodo di fruizione del servizio voce. Qualora il Cliente vanti un credito, eccedente rispetto all'effettivo periodo di fruizione del servizio voce, terminato a seguito del recesso, EOLO provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento del servizio voce mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione della stessa.
- 5.5 In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dal servizio voce, in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - EOLO SpA - Casella Postale 38, Ufficio postale Segrate Centro, 20054 Segrate (MI) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo [chiusure.business@pec.eolo.it](mailto:chiusure.business@pec.eolo.it). Il Cliente potrà altresì recedere online da AR, recandosi presso i nostri punti vendita oppure chiamando l'assistenza clienti al numero 0237008587. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di EOLO.

5.6 Nell'ipotesi di cui all'art. 5.5 del presente Allegato, resta inteso che la disattivazione dell'opzione da parte di EOLO avverrà entro 30 (trenta) giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici.

5.7 EOLO si riserva la facoltà di risolvere il servizio voce, secondo le modalità previste nell'art. 10.1 del contratto EOLO, in tutte le seguenti ipotesi:

- il Cliente utilizzi impropriamente il servizio voce al fine di effettuare chiamate vocali ad utenze telefoniche riconducibili a persone giuridiche e/o fisiche che, direttamente o indirettamente, riconoscano al Cliente stesso compensi in denaro e/o vantaggi patrimoniali di qualsiasi natura;
- il Cliente utilizzi impropriamente il servizio voce al fine di esercitare continuativamente e professionalmente attività outbound diteleselling e/o telemarketing.

In tutte le suddette ipotesi di utilizzo improprio del servizio voce da parte del Cliente, senza incorrere in alcuna responsabilità, EOLO si riserva la facoltà di sospendere e/o di interrompere il servizio voce 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 EOLO di agire nelle sedi giurisdizionali opportune a tutela dei propri diritti.

## 6 CONDIZIONI E LIMITAZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO

---

### EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Zoncolan Holdco S.p.A.

T 02.3700851 - [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)

[eolo.it](http://eolo.it)



- 6.1 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che il servizio voce è erogato mediante tecnologia VoIP (Voice over Internet Protocol) non paragonabile tecnicamente ai servizi di telefonia tradizionali (PSTN), pertanto, in considerazione delle predette caratteristiche tecniche, EOLO 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 ad EOLO.
- 6.2 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che solo il corretto funzionamento del Servizio EOLO e la sussistenza delle condizioni tecniche minime di utilizzo previste per il detto servizio consentono una regolare fruizione del servizio voce.
- 6.3 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che il servizio voce non garantisce la possibilità di effettuare chiamate a servizi o numerazioni cosiddetti "premium" o non geografici e del fatto che sia essenziale mantenere la coerenza fra il comune di installazione geografica di EOLO e il prefisso del distretto telefonico richiesto con il servizio voce stesso (tale coerenza sarà inoltre sottoposta a verifica da parte di EOLO anche in caso di richieste di Trasloco del Servizio). Nessuna responsabilità, richiesta, danno o perdita potrà pertanto essere effettuata dal Cliente e/o da terzi a EOLO come conseguenza dell'utilizzo del servizio voce per contattare i predetti servizi o numerazioni "premium" o non geografici.
- 6.4 In caso di offerte accettate dal Cliente con traffico di chiamate illimitato, tale condizione è applicabile esclusivamente alle chiamate verso numerazioni fisse e mobili nazionali.
- 6.5 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 antifrode o tecnici, anche dipendenti dai fornitori delle direttrici di traffico telefonico e non direttamente da EOLO. Per conoscere i dettagli in ordine ai prefissi contattabili è possibile consultare il sito [www.eolo.it](http://www.eolo.it)
- 6.6 EOLO non sarà responsabile per alcun danno diretto o indiretto, perdita di dati, di opportunità, di somme, ricavi o di utili, come conseguenza dell'uso del servizio voce o dell'incapacità di usarlo, 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 del servizio voce potrà pertanto essere rivolta od effettuata dal Cliente e/o da terzi ad EOLO.
- 6.7 In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati funzionali all'erogazione del servizio voce di EOLO, dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, EOLO avrà facoltà di sospendere il servizio voce in ogni momento, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a EOLO perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.
- 6.8 Il Cliente potrà comunicare a EOLO mediante l'area riservata le eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.
- 6.9 EOLO non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione del servizio voce causati da:
- a) utilizzo della stessa in difformità delle istruzioni ricevute;
  - b) particolari condizioni atmosferiche
  - c) difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente;
  - d) malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli apparati e/o accessori del Cliente;
  - e) manomissioni, interventi o riparazioni effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati da EOLO;
  - f) 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 EOLO 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, epidemie;
  - g) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza ed infortunistica.
  - h) Mancanza di alimentazione elettrica agli apparati (antenna, router, IP Phone, etc.)
- 6.10 EOLO non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati per danni, perdite, esborsi ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione od interruzione del servizio dovute a cause di forza maggiore. In nessun caso EOLO sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato

---

**EOLO SpA**

Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Zoncolan Holdco S.p.A.

T 02.3700851 - [eolo@pec.eolo.it](mailto:eolo@pec.eolo.it)

[eolo.it](http://eolo.it)

guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

## **7 ASSISTENZA AMMINISTRATIVA, TECNICA E SEGNALAZIONE GUASTI**

7.1 In caso di guasto o disservizio nell'erogazione del servizio voce, per il ripristino dello stesso non è previsto alcun vincolo temporale.

## **8 CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

8.1 Per il servizio voce, il Cliente corrisponderà a EOLO, qualora non incluso nel Servizio Base e quindi a pagamento, oltre all'eventuale canone mensile e ad un eventuale importo una *tantum* a titolo di costo di attivazione, l'importo delle ricariche eventualmente acquistate, il tutto come indicato nelle schede dei servizi presenti sul sito di EOLO e reperibili all'indirizzo [azienda.eolo.it](http://azienda.eolo.it). Al riguardo EOLO emetterà fattura in formato elettronico in riferimento ai costi del servizio voce, disponibile presso l'area riservata del cliente e scaricabile dal medesimo in qualsiasi momento.