

Aryel SRLS

P.I.: 04273730244 Reg.Imp. VI: 392434 - www.aryel.it – info@aryel.it

Tel. 04451631800 – assistenza@aryel.it



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO ARYEL

Articolo 1

I termini successivamente indicati, ove riportati con lettera maiuscola, avranno il seguente significato, con la precisazione che i termini definiti al singolare si intendono riferiti anche al plurale e viceversa. “Apparato”: l’apparato di Aryel o, a seconda dei casi di seguito specificati, del Cliente che consente al Cliente la fruizione dei Servizi, quali a titolo esemplificativo Modem, PC e ulteriori apparati Hardware.

“Carta dei Servizi”: i diritti, gli obblighi ed i principi che informano i rapporti tra il Cliente e Aryel. La Carta dei Servizi è reperibile, tra l’altro, all’indirizzo www.aryel.it “Cliente”: la persona fisica che sottoscrive la Proposta e che agisce per scopi estranei all’attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta secondo quanto disposto dall’art. 3.1 lett a) D.Lgs 206/2005.

“Codice di Trasferimento”: è un codice associato all’utenza del Cliente, che viene denominato. “Codice di Migrazione”.

“Condizioni Generali”: le presenti condizioni contrattuali che disciplinano la fornitura dei Servizi.

“Contratto”: la Proposta del Cliente unitamente alle Condizioni Generali di Contratto ed alla Carta dei Servizi, nonché all’Offerta Commerciale in essa richiamata, accettata da Aryel. “Aryel”: Aryel srls, con sede in Schio (VI), via Cappuccini, 19/A “Offerta Commerciale”: il documento e/o le informazioni indicate nel sito www.aryel.it ove sono riportate le caratteristiche tecniche del Servizio, le condizioni economiche e i termini a cui lo stesso viene prestato.

“Proposta”: la proposta di abbonamento del Cliente con cui quest’ultimo richiede la fornitura dei Servizi. “Servizi con tecnologia Fibra”: i servizi di telecomunicazione ultraveloci prestati da Aryel tramite fibra ottica (“Fiber to the Home” o “FTTH”) o con prevalente tecnologia in fibra mista Radio (“FWA”) come descritti nelle Offerte Commerciali e all’indirizzo www.aryel.it. “Servizi”: l’insieme dei Servizi prestati da Aryel ed indicati nell’Offerta Commerciale.

Articolo 2 - Oggetto

2.1 Aryel fornirà al Cliente i Servizi specificati nella Proposta, a fronte del pagamento di un corrispettivo, alle condizioni previste dal Contratto e secondo gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi nel rispetto della normativa vigente.

Articolo 3 - Conclusione del Contratto

3.1 Il Cliente richiederà i Servizi consegnando o inviando la Proposta a Aryel tramite i canali preposti. La Proposta potrà essere revocata dal Cliente, senza dover fornire alcuna motivazione e senza alcun costo, comunicazione scritta da inviare a Aryel all’indirizzo di cui all’articolo 10.3. La revoca della Proposta da parte del Cliente porrà termine all’obbligo delle Parti di concludere il Contratto stipulato a distanza o fuori dei locali commerciali.

3.2 Il Contratto si intenderà concluso, in uno dei seguenti punti:

a) con l’accettazione scritta della Proposta da parte di Aryel che avverrà con comunicazioni in Portale Clienti o PEC. In tal caso, il Contratto sarà sottoposto a condizione risolutiva, che comporterà la cessazione dei suoi effetti, qualora si dovesse verificare l’impossibilità tecnica di fornire il Servizio o qualora la realizzazione del collegamento diventasse eccessivamente onerosa. L’avveramento della condizione risolutiva verrà comunicato da Aryel al Cliente con le modalità ritenute più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni in Portale Clienti o PEC

b) nel momento dell’attivazione dei Servizi da parte di Aryel, che potrà essere effettuata anche da remoto; l’attivazione del Servizio potrà essere comunicata al Cliente con le modalità che Aryel riterrà più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni in portale Clienti, messaggi sms, e-mail etc.;

In questo caso, il Contratto sarà sottoposto a condizione risolutiva, che comporterà la cessazione dei suoi effetti, qualora si dovesse verificare l’impossibilità tecnica di fornire il Servizio o qualora la realizzazione del collegamento diventasse eccessivamente onerosa. L’avveramento della condizione risolutiva verrà comunicata da Aryel al Cliente con le modalità ritenute più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni in Portale Clienti, messaggi sms, e-mail ecc;

3.3 Aryel potrà valutare di concludere il Contratto nei seguenti casi:

a) se il Cliente risulti inadempiente nei confronti di Aryel anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali;

b) se il Cliente non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;

c) se il Cliente non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste dal successivo articolo

- d) se il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali;
- e) se sussistano motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione, che impediscano od ostacolino l'attivazione dei Servizi.

Articolo 4 - Attivazione e Fornitura dei Servizi

4.1 I Servizi saranno attivati da Aryel entro 60 (sessanta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Aryel della Proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Aryel, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori terzi.

4.2 Il Cliente prende atto che per l'attivazione dei Servizi potrebbe essere necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o dell'operatore proprietario dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso.

4.3 Il Cliente dovrà verificare la compatibilità di propri dispositivi eventualmente attivi sull'impianto telefonico, quali a titolo meramente esemplificativo i servizi di centralino, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso o dispositivi digitali, nonché dei propri Apparati (Modem) con la fornitura dei Servizi.

4.4 Secondo quanto specificato nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale, gli Apparati possono essere:

a) forniti da Aryel a titolo di comodato d'uso o di locazione secondo la disciplina indicata all'articolo 21 che segue;

b) acquistati da parte del Cliente da Aryel o da terzi secondo quanto disposto dall'articolo 22 che segue.

4.5 Aryel si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso degli Apparati Aryel e di sostituirli, in qualsiasi momento.

4.6 Il Cliente prende atto ed acconsente che Aryel potrà effettuare degli aggiornamenti tecnologici (aggiornamenti software e/o modifica delle configurazioni) alla propria rete, anche in un'ottica di sviluppo dei Servizi, nonché sugli Apparati (Modem) necessari per fruire dei Servizi. Resta inteso che, in tali casi, i Servizi e gli Apparati in uso al Cliente non subiranno limitazioni d'uso.

4.7 La fornitura dei Servizi da parte di Aryel potrà essere sospesa in caso di interventi programmati di manutenzione, che verranno comunicati con un preavviso di almeno 2 (due) giorni. Aryel potrà sospendere l'erogazione dei Servizi senza preavviso in caso di guasti alla rete o agli Apparati Aryel.

Articolo 5 - Predisposizione ed installazione degli Apparati

5.1 L'attivazione dei Servizi richiesti dal Cliente, potrà essere preceduta da un'attività di predisposizione degli Apparati necessari e tale installazione potrà essere effettuata, secondo la tipologia dell'Offerta sottoscritta dal Cliente, in autonomia da parte dello stesso, seguendo le istruzioni indicate nell'Offerta Commerciale oppure da parte di Aryel.

5.2 La predisposizione di cui al paragrafo 5.1, ove necessaria, è indispensabile per garantire la fruizione del Servizio, nel momento in cui avverrà il passaggio della linea telefonica dalla rete di altro operatore di telecomunicazione alla rete Aryel.

5.3 Il Cliente prende atto che, per motivi tecnici, nel periodo intercorrente tra la predisposizione degli Apparati e l'attivazione dei Servizi potrà usufruire di un solo apparecchio telefonico.

5.4 Nel caso in cui il Cliente revochi la Proposta, ai sensi dell'art. 3.1, nel momento in cui la procedura di trasferimento del Servizio da altro operatore sia già in una fase avanzata di lavorazione, Aryel attiverà il Servizio, al fine di garantire il funzionamento della linea telefonica e il mantenimento del numero, salvo diversa indicazione espressa del Cliente di rinunciare sia al Servizio che alla numerazione. Tale attivazione del Servizio consente al Cliente di usufruire del servizio telefonico con addebito dei costi relativi alla fornitura ed all'utilizzo dello stesso.

5.5 Aryel fornirà al proprio Cliente il Codice di Trasferimento, affinché lo stesso possa richiedere all'operatore di provenienza la riattivazione del Servizio e/o del numero. Aryel non addebiterà al Cliente alcun costo di disattivazione, nel caso in cui il trasferimento del Cliente verso l'operatore di provenienza avvenga entro 90 (novanta) giorni solari dall'attivazione del Servizio ai sensi del punto 5.4.

5.6 Aryel non effettuerà interventi di assistenza tecnica sulle componenti di rete di proprietà di altri operatori diversi da Aryel, né sugli Apparati del Cliente.

Articolo 6 - Portabilità della numerazione telefonica

6.1 Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia chiedendo a Aryel l'attivazione del servizio di Service Provider Portability ("SPP"), che sarà prestato da Aryel gratuitamente e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. La domanda di attivazione del servizio di SPP dovrà essere fatta pervenire a Aryel contestualmente alla Proposta.

6.2 Il servizio di SPP sarà attivato da Aryel:

a) per i Servizi con tecnologia Fibra FTTH e Fibra mista Radio FWA, entro circa 20 (venti) giorni lavorativi dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso.

6.3 Il Cliente prende atto che, nei casi previsti dalle delibere AGCOM n. 274/07/CONS, 35/10/CONS e 52/09/CONS, l'attivazione del Servizio di SPP potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito alla comunicazione da parte del Cliente stesso del Codice di Trasferimento.

6.4 Il Cliente prende atto che per l'attivazione del Servizio di SPP è necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatari della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica.

6.5 Il Cliente prende altresì atto che l'attivazione del servizio di SPP è, in base alla vigente normativa, subordinata al recesso dal rapporto contrattuale con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del servizio. Tale recesso potrà essere effettuato dal Cliente tramite Aryel, che provvederà, in tal caso, dietro espresso mandato del Cliente, ad inviare all'operatore predetto, idonea comunicazione.

Articolo 7 - Variazione dei Servizi e delle Modalità di Pagamento

7.1 Il Cliente potrà richiedere cambi tecnologia, integrazioni o variazioni relative ai Servizi ed alle modalità di pagamento secondo quanto indicato nell'Offerta Commerciale. Potrà essere previsto un costo per le suddette variazioni dei Servizi.

7.2 Aryel si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se tecnicamente e commercialmente fattibili.

7.3 La richiesta di variazione dei Servizi potrà essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento dei Servizi.

7.4 Entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, Aryel comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi, che verranno addebitati nella successiva fattura, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione.

7.5 Nel caso di trasloco del Cliente presso un nuovo indirizzo, quest'ultimo potrà richiedere a Aryel il trasferimento e l'erogazione del Servizio presso la nuova sede mediante compilazione dell'apposito modulo cartaceo o elettronico reperibile in area clienti ("Modulo Trasloco"). La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di Aryel e nel caso di esito negativo di dette verifiche, Aryel informerà tempestivamente il Cliente. I tempi di gestione del trasloco saranno previsti nel Modulo Trasloco e si differenzieranno in funzione della tecnologia di collegamento.

7.6 Aryel addebiterà al Cliente i costi di gestione per il trasloco indicati nel portale clienti. Il Cliente prende atto che il trasloco potrebbe comportare una variazione della tecnologia di collegamento e/o dell'offerta commerciale sottoscritta e che tale eventuale variazione verrà tempestivamente comunicata da Aryel. Nei casi in cui non sarà tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, questi verranno mantenuti, salvo il recesso da parte del Cliente.

Articolo 8 - Utilizzo dei Servizi e degli Apparati

8.1 Il Cliente utilizzerà i Servizi e gli Apparati Aryel in conformità alle leggi, ai regolamenti vigenti ed a quanto previsto nel Contratto, nonché nel rispetto dei diritti dei terzi.

8.2 Per la fruizione dei Servizi potranno essere impiegati Apparati Aryel o Apparati del Cliente che dovranno essere omologati e conformi agli standard internazionali ed in perfetto stato di funzionamento.

8.3 Qualora gli Apparati del Cliente presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o disturbare i Servizi, o creino rischi per l'incolumità fisica di persone, Aryel potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando tali Apparati siano disconnessi dal punto terminale di rete; in tal caso, Aryel informerà immediatamente il Cliente della sospensione, specificando i motivi della stessa.

8.4 Il Cliente non potrà permettere a terzi l'utilizzo dei Servizi, anche parzialmente, né a pagamento né a titolo gratuito, né potrà rivenderli a terzi, senza espressa autorizzazione scritta da Aryel. 8.5 Il Cliente utilizzerà i Servizi secondo criteri di buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei Servizi, quali a titolo esemplificativo conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, nonché esclusivamente per uso domestico ("Uso Domestico") e, pertanto, per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, come definito dall'art. 3.1 lett. a) del D.Lgs. 206/2005. Resta in ogni caso inteso che i Servizi non potranno essere fruiti dal Cliente al di fuori del territorio nazionale italiano.

8.6 L'utilizzo del Servizio Internet non dovrà comportare la trasmissione e/o divulgazione di lettere a catena o "spam", di informazioni e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, blasfemi o contrari all'ordine pubblico.

8.7 Qualora il Cliente violi gli obblighi previsti dal presente articolo 8, Aryel potrà, senza preavviso, sospendere, in tutto o in parte, la fornitura dei Servizi.

Articolo 9 - Responsabilità per i Servizi

9.1 In caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione dei Servizi o risoluzione guasti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi. Aryel non sarà responsabile dell'errato inserimento dei dati da pubblicare sugli elenchi telefonici effettuato in autonomia dal Cliente tramite il form presente nel portale clienti. Restano ferme le previsioni contenute nelle norme inderogabili di legge.

9.2 Aryel non sarà responsabile dei danni derivanti al Cliente in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi, o malfunzionamenti dei Servizi dovuti a fatto del Cliente o di terzi o dipendenti da caso fortuito o eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici nel momento di passaggio dalla rete di altro operatore di telecomunicazioni alla rete Aryel. Aryel non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi sul Servizio effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Aryel, da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione degli Apparati del Cliente.

9.3 Resta inteso che Aryel 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.

Articolo 10 - Servizio Clienti

10.1 Aryel mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, contattabile telefonicamente, ove previsto dall'offerta commerciale al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi. Sarà sempre disponibile un sistema di ticketing dalla propria area clienti.

10.2 Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata A/R, e-mail o pec. In caso di raccomandata A/R o e-mail, la ricezione è comprovata rispettivamente dalla ricevuta di ritorno o di trasmissione.

10.3 Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente a Aryel dovranno pervenire a: Aryel srls, via Cappuccini 19/A, 36015 Schio (VI). Salva diversa indicazione, dette comunicazioni potranno essere effettuate anche attraverso il portale clienti, area "Assistenza", o tramite pec a aryel@pec.it

10.4 Eventuali reclami dovranno essere inoltrati dal Cliente a Aryel per iscritto. Aryel si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione entro 60 (sessanta) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il Cliente riceverà comunque una comunicazione scritta.

Articolo 11 - Dati personali del Cliente

11.1 Al fine di consentire l'erogazione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire a Aryel i propri dati identificativi anche attraverso una copia del documento di riconoscimento, un numero telefonico di riferimento per eventuali contatti da parte di Aryel, nonché l'indirizzo e-mail preferito. Qualunque variazione di tali dati dovrà essere comunicata tempestivamente dal Cliente a Aryel con le modalità ed agli indirizzi di cui all'art. 10. Resta inteso che Aryel si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi nel caso in cui il Cliente abbia fornito dati identificativi non corretti o veritieri.

11.2 Tutte le comunicazioni inviate da Aryel all'ultimo indirizzo, o recapito telefonico, o recapito di posta elettronica, indicato nella Proposta o reso noto a Aryel successivamente si reputeranno da questi conosciute.

Articolo 12 - Fatturazioni - Pagamenti Servizi

12.1 Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo dei Servizi sarà effettuato dal Cliente entro il termine indicato nella relativa fattura. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta.

12.2 La fattura verrà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente, salvo richiesta da parte di quest'ultimo dell'invio in formato cartaceo e sarà inoltre disponibile sul portale clienti con i dettagli del traffico effettuato. Per l'invio in formato cartaceo potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione. Il Cliente acconsente a tali trasmissioni con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali.

12.3 I corrispettivi ricorrenti saranno dovuti per i Servizi resi nel mese e saranno fatturati con cadenza bimestrale anticipata. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio ad eccezione del primo canone o ove diversamente indicato nell'offerta commerciale.

12.4 Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dal Cliente con i mezzi indicati nella Proposta. Nel caso in cui il Cliente abbia optato per il pagamento dei corrispettivi mediante addebito degli stessi su carta di credito, il Cliente presta il proprio consenso alla comunicazione da parte del soggetto che ha emesso la carta di credito a Aryel di ogni variazione dei dati identificativi della carta stessa, anche se effettuata in anticipo rispetto alla comunicazione a lui diretta. Resta inteso che Aryel si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i Servizi nel caso in cui siano stati forniti dati identificativi della carta di credito non corretti.

12.5 Nel caso di mancato pagamento decorsi 15 (quindici) giorni dal termine di scadenza indicato nella fattura, il Cliente dovrà corrispondere a Aryel, senza necessità d'intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108.

12.6 Nel caso di mancato pagamento entro il termine di cui al paragrafo precedente, Aryel avrà il diritto di sospendere o limitare i Servizi previa comunicazione al Cliente. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia. Resta inteso che la sospensione non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante detto periodo. La riattivazione dei Servizi, a seguito del pagamento effettuato dal Cliente, darà diritto a Aryel di richiedere al Cliente il rimborso dei costi sostenuti così come indicati nella sezione Assistenza del portale clienti.

12.7 Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, Aryel potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di legge. Il permanere della morosità potrebbe comportare, qualora ne ricorrano i presupposti, l'iscrizione del nominativo del Cliente nella banca dati S.I.Mo.I.Tel, relativa alle morosità intenzionali della clientela del settore telefonico, come previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 523 dell'8 ottobre 2015.

12.8 Eventuali reclami dovranno essere inoltrati a Aryel secondo quanto previsto dall'articolo 10. In assenza di tempestivo reclamo di cui all'articolo 10.4, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo, non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati.

Articolo 13 - Traffico Anomalo

13.1 Nel caso in cui sia/siano rilevato/i:

a) traffico anomalo per direttrice o per volumi rispetto al profilo/consumo medio del Cliente oppure; b) consumi anomali (in termini di minuti di connessione) nell'accesso ad Internet, Aryel si riserva la facoltà di sospendere precauzionalmente e/o di inviare una fattura anticipata previo avviso telefonico, in tutto o in parte i Servizi e/o ove tecnicamente possibile, l'accesso alle direttrici interessate dal traffico anomalo e/o di recedere con effetto immediato dal Contratto.

13.2 In caso di sospensione disposta ai sensi del presente articolo, i Servizi e/o l'accesso alle direttrici saranno riattivati non appena il Cliente avrà pagato il corrispettivo per il traffico rilevato fatturato da Aryel ed avrà prestato idonee garanzie, ove richieste da Aryel, in relazione al pagamento dei Servizi.

Articolo 14 - Deposito Cauzionale

14.1 Il Cliente si impegna a versare, su richiesta motivata di Aryel o in caso di pagamento dei corrispettivi tramite bollettino postale un deposito cauzionale infruttifero il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi richiesti e degli Apparatî forniti. Aryel potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale, nel caso in cui esso non risulti più adeguato.

14.2 Aryel potrà sospendere i Servizi, previo avviso telefonico, qualora il Cliente non adempia tempestivamente a quanto previsto al paragrafo precedente. In caso di sospensione, i Servizi saranno riattivati successivamente al versamento od adeguamento del deposito cauzionale dovuto.

14.3 Per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo verso il Cliente, Aryel potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale.

14.4 Aryel provvederà, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di cessazione del Contratto a restituire al Cliente le somme versate a titolo di deposito cauzionale, purché risultino interamente adempiute le obbligazioni derivanti dal Contratto.

Articolo 15 - Modifiche del Contratto

15.1 Aryel potrà variare il Contratto, nonché aggiornare i corrispettivi per i Servizi, per i seguenti giustificati motivi: in caso di sviluppo o mutamento della rete e/o delle caratteristiche dei servizi, variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio e/o mutamento del contesto competitivo che abbia impatti sull'offerta commerciale, nonché, per sopravvenute esigenze tecniche o gestionali il cui dettaglio verrà comunicato all'atto dell'eventuale modifica. Aryel potrà altresì modificare il Contratto ed aggiornare i corrispettivi per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti. L'eventuale modifica verrà comunicata, con l'indicazione delle ragioni a fondamento della variazione contrattuale, secondo i termini e le modalità disposte dalla Delibera Agcom 519/15/CONS e dalla restante normativa applicabile in materia, ossia attraverso una comunicazione in fattura, la pubblicazione di un'apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web.

15.2 Le modifiche di cui al punto precedente non imposte dalla legge o dai regolamenti che determinino un miglioramento e/o un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine, il Cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi oggetto della modifica senza addebito di penali e/o costi di disattivazione.

15.3 Aryel potrà modificare per ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente, dando un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni. In tal caso, Aryel adotterà, su richiesta del Cliente e ove tecnicamente possibile, un servizio automatico di informazione, gratuito per il chiamante e per il Cliente, relativo alla modifica del numero telefonico. Tale servizio verrà prestato per un periodo di 60 (sessanta) giorni dalla modifica del numero.

Articolo 16 - Durata del Contratto - Recesso

16.1 Il Contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione ed avrà la durata prevista dall'Offerta Commerciale scelta dal Cliente con un periodo di impegno non superiore a 48 (quarantotto) mesi nel caso sia prevista una promozione relativamente alla fornitura del Servizio o dell'Apparato. Alla scadenza, il Contratto sarà rinnovato a tempo indeterminato, salva comunicazione di disdetta inviata dal Cliente con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, tramite le seguenti modalità:

- compilando con i propri dati l'apposito modulo presente nel portale clienti o altra comunicazione ed inviandoli, allegando copia del documento d'identità, tramite raccomandata A/R a Aryel srls - via Cappuccini 19/A, 36015, Schio (VI) o tramite PEC all'indirizzo aryel@pec.it o tramite il web form presente nel portale clienti.

Il Cliente avrà, in ogni caso, facoltà di recedere dal Contratto, in qualsiasi momento, mediante comunicazione da inviarsi secondo le medesime modalità previste per la disdetta, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. In ogni caso, Aryel avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti. Nel caso di recesso anticipato da contratti associati ad offerte promozionali, Aryel potrà, altresì addebitare una commissione che sarà costituita dagli sconti di cui il Cliente ha usufruito o, in alternativa, da un importo forfettario. Il costo di disattivazione e le commissioni potranno variare di anno in anno per conoscere i costi aggiornati consulta il sito www.aryel.it alla pagina "Trasparenza

Tariffaria” o la sezione “Assistenza” del portale clienti avrà facoltà di recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, dandone comunicazione al Cliente mediante invio di lettera raccomandata A/R, PEC o con altro mezzo di comunicazione, nel rispetto della normativa vigente in materia.

16.2 Fermo restando quanto sopra previsto, qualora il Contratto Aryel sia stato stipulato fuori dai locali commerciali in presenza di un funzionario di vendita Aryel o nel caso in cui il Contratto sia stato stipulato a distanza, il Cliente potrà altresì recedere entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto, senza dover fornire alcuna motivazione e senza costi diversi da quelli previsti per legge, mediante apposito modulo reperibile sul sito www.aryel.it nella sezione modulistica o altra comunicazione da inviare a Aryel all’indirizzo di cui all’articolo 10.3. Nei casi in cui il Cliente esercita il diritto di recesso di cui sopra, dopo aver richiesto l’esecuzione immediata del Contratto ai sensi dell’articolo 50, comma 3, o dell’articolo 51, comma 8, del Codice del Consumo, il Cliente dovrà corrispondere il costo dei Servizi forniti da Aryel fino al momento della conoscenza da parte di Aryel dell’esercizio del diritto di recesso.

16.3 In ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera 244/08 CSP dell’AGCOM recante disposizioni in materia di qualità di accesso a Internet da postazione fissa, il Cliente avrà facoltà di recedere dal solo Servizio Internet, senza addebito di costi, qualora non venga garantita la qualità di accesso al Servizio dichiarata da Aryel ed, a condizione che, siano state correttamente espletate le procedure a tal fine predisposte dall’Autorità stessa.

16.4 Nel caso in cui il Cliente richieda, tramite un altro operatore di rete fissa, il servizio di portabilità del numero geografico, o qualora passi ad altro operatore tramite la procedura di migrazione “Olo to Olo”, il Cliente non dovrà inviare una comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a Aryel. Entrambe le richieste comporteranno il recesso dall’intero rapporto contrattuale con Aryel.

16.5 Qualora il Cliente intendesse disattivare solo alcuni dei Servizi indicati in Proposta o acquistati successivamente con le procedure rese disponibili da Aryel dovrà effettuare una “Richiesta di Variazione dei Servizi” ai sensi e con le forme del precedente articolo 7. In tali casi il Contratto, ove tecnicamente possibile, resterà valido ed efficace per i restanti Servizi.

Articolo 17 - Risoluzione del Contratto

Impregiudicata ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dal Contratto o dalla legge, Aryel potrà risolvere il Contratto, in tutto o in parte, ai sensi dell’art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, restando in ogni caso salvo il diritto alla riscossione dei corrispettivi dovuti dal Cliente ed il risarcimento del maggior danno: a) nel caso in cui il Cliente risulti iscritto nell’elenco dei protesti, sia sottoposto a procedure esecutive, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali; b) nel caso di violazione da parte del Cliente delle obbligazioni previste dagli articoli

8.1

(Utilizzo dei Servizi ed Apparati), art. 8.2 (Omologazione e conformità a standard internazionali degli Apparati del Cliente), art. 8.4 (Divieto di utilizzo dei Servizi da parte di terzi), art. 8.5 (Uso Domestico, Uso improprio e divieto di Uso Pubblico dei Servizi), art. 8.6 (Utilizzo del Servizio Internet), art. 19.2 (Codice Etico), art. 21.2 (Utilizzo degli Apparati nella locazione e nel comodato) ed art. 22.4 (Mancato pagamento Apparati). c) nel caso in cui la prestazione dei Servizi sia sospesa a causa del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente e siano trascorsi 15 (quindici) giorni dalla suddetta sospensione.

Articolo 18 - Conciliazioni delle Controversie

18.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

18.2 Ai sensi dell’art. 1, comma 11, della Legge 249/97, per le controversie individuate con provvedimenti dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che dovessero insorgere tra il Cliente e Aryel, prima di agire in sede giurisdizionale, occorre esperire tentativo di conciliazione previsto dalla normativa vigente.

Articolo 19 - Disposizioni varie

19.1 Salvo quanto diversamente previsto nelle presenti Condizioni Generali, ogni modifica e/o integrazione del Contratto dovrà essere effettuata per iscritto. Il Cliente, ai sensi dell’art. 1407 c.c., presta sin d’ora il proprio consenso affinché Aryel possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi, ivi inclusi i crediti ed ogni diritto da essi derivanti.

Aryel ha facoltà di incaricare terzi per la realizzazione delle opere e dei servizi necessari per l’esecuzione del presente Contratto, ferma restando la sua responsabilità diretta nei confronti del Cliente. Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a Aryel la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. A tal fine, il Cliente si impegna a far accedere negli immobili di sua proprietà il personale autorizzato da Aryel affinché possano essere effettuati i necessari interventi tecnici sulla rete e sugli Apparati di proprietà di Aryel.

19.2 Il Cliente prende atto che Aryel ha adottato un proprio codice etico (di seguito “Codice Etico”). Tale adozione ha lo scopo di prevenire la commissione dei reati previsti dal suddetto decreto e di evitare l’applicazione delle relative sanzioni. Il Cliente si impegna a rispettare i principi e le norme di comportamento contenute nel Codice Etico adottati da Aryel e disponibili sul sito www.aryel.it

19.3 Il Contratto non attribuisce al Cliente alcuna titolarità sui diritti di proprietà intellettuale relativi ai Servizi Aryel o su eventuali software necessari per la fornitura dei Servizi, nè riconosce espressi diritti di licenza. Il Contratto non concede al Cliente diritti d’uso di marchi o loghi Aryel.

Articolo 20 - Servizio di Posta Elettronica

20.1 Il Servizio di Posta elettronica è strettamente collegato al Contratto e consiste nella messa a disposizione, da parte di Aryel, di caselle di posta elettronica richieste dal Cliente, in conformità ai limiti previsti nell'Offerta Commerciale ed alla policy di Aryel.

Articolo 21 - Condizioni di comodato d'uso e di locazione degli Apparati Aryel

21.1 Gli Apparati potranno essere forniti da Aryel a titolo di comodato d'uso gratuito o di locazione secondo quanto previsto nell'Offerta Commerciale. Il comodato d'uso e la locazione sono disciplinati dal presente Contratto e rispettivamente dalla disciplina prevista dagli articoli 1803 e seguenti del codice civile e dagli articoli 1571 e seguenti del codice civile.

21.2 Gli Apparati Aryel, ai sensi degli articoli che precedono, potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti seguendo le istruzioni d'uso eventualmente fornite da Aryel ed in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e, durante la fornitura dei Servizi, non potrà rimuoverli, manometterli in alcun modo, né cederli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. La sostituzione, rimozione, manutenzione, così come qualsiasi intervento tecnico sugli Apparati forniti da Aryel potranno essere effettuati unicamente da personale autorizzato da Aryel, fatto salvo quanto previsto all'articolo che segue.

21.3 Il comodato d'uso gratuito e/o la locazione sono strettamente collegati alla sussistenza del Contratto o del Servizio reso da Aryel. La cessazione del Contratto o del Servizio a cui l'Apparato Aryel si riferisce, qualunque ne sia la causa, determina perciò l'automatica cessazione del comodato d'uso gratuito e/o della locazione e l'obbligo del Cliente di restituzione del relativo Apparato perfettamente integro secondo i termini e le modalità previste nella Carta dei Servizi o portale clienti. In caso di mancata restituzione degli Apparati Aryel entro 45 (quarantacinque) giorni dalla disattivazione dei Servizi, Aryel avrà la facoltà di addebitare al Cliente una penale il cui importo sarà definito secondo i parametri e le modalità indicate sul sito www.aryel.it nella sezione "Trasparenza e Privacy" e/o in portale clienti. In alternativa a quanto sopra previsto, alla cessazione del comodato d'uso, Aryel potrà esercitare l'opzione di cedere l'Apparato al Cliente mediante comunicazione in fattura, nel portale clienti, messaggi sms o email. Il Cliente acconsente a tale cessione contestualmente alla sottoscrizione e/o invio della Proposta.

21.4 Il Cliente è responsabile in caso di smarrimento, furto o manomissione degli Apparati ed è in tali casi, altresì, tenuto a darne immediata comunicazione a Aryel. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a Aryel entro 7 (sette) giorni a mezzo e-mail all'indirizzo aryel@pec.it o raccomandata A/R, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti.

Articolo 22 - Condizioni di vendita degli Apparati

22.1 Qualora previsto dall'Offerta Commerciale gli Apparati potranno essere acquistati dal Cliente presso i canali di vendita messi a disposizione da Aryel alle condizioni qui di seguito specificate oltre a quelle espressamente indicate in Offerta Commerciale. Aryel funge da distributore, mentre il produttore è la società importatrice/produttrice degli Apparati, diversa da Aryel, i cui estremi sono indicati nell'apposita targhetta fissata sugli Apparati stessi.

22.2 Il contratto di vendita rimane autonomo ed indipendente dal contratto per la fornitura dei Servizi, ferma restando la disciplina prevista per quest'ultimo anche per il contratto di vendita in quanto applicabile.

22.3 Il contratto di vendita si intende concluso nel momento dell'accettazione scritta da parte di Aryel della Proposta sottoscritta dal Cliente o, in mancanza, al momento della consegna degli Apparati. La proprietà degli Apparati con tutti i rischi ed oneri correlati si intende trasferita al momento della consegna degli Apparati.

22.4 Il pagamento del prezzo degli Apparati avverrà nelle modalità e con i mezzi previsti nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale. In caso di pagamento dilazionato del prezzo, la mancata corresponsione, ad opera del Cliente, anche di un solo importo, nei termini indicati in fattura, darà diritto a Aryel di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita. Aryel avrà altresì il diritto di esigere l'immediato pagamento dell'intero prezzo pattuito per la vendita degli Apparati in ogni caso di cessazione del Contratto per la fornitura dei Servizi.

22.5 Resta inteso che l'inadempimento, anche parziale, di quanto previsto ai precedenti commi darà diritto a Aryel di risolvere immediatamente ed integralmente il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c..

22.6 Gli Apparati saranno consegnati al Cliente, nel solo territorio italiano, a cura e spese di Aryel. La consegna di quanto ordinato si intende al piano strada salvo quanto diversamente specificato da Aryel.

22.7 Aryel garantisce che gli Apparati sono coperti da garanzia di legge per tutti i difetti dei materiali e di costruzione valida su tutto il territorio nazionale.

PRIVACY

Esiste una normativa molto vasta sulla protezione dei dati personali di ogni Cliente, sia a livello nazionale che internazionale. Aryel si impegna a rispettare tali regolamenti e normative, ivi compreso il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) varato di recente dall'Unione Europea: in questo documento si troveranno le linee guida che

regolano la gestione e il trattamento dei dati personali dei Clienti da parte di Aryel. Oltre alla normativa generale, possono esistere anche regolamenti e norme più specifiche, legate al tipo di dati che il Cliente fornisce a Aryel: spetta dunque al Cliente l'identificazione di tali norme, al fine di rispettarle. Al fine di attuare il GDPR, Aryel nominerà il proprio DPO (Data Protection Officer); la sua funzione, in parte definita dal Regolamento Europeo, sarà quella di garantire e gestire il trattamento dei dati personali dei Clienti all'interno della struttura di Aryel. Svolgerà la sua attività sia a livello tecnico (esaminando l'infrastruttura e adeguando ove ce ne sia bisogno) sia a livello amministrativo e commerciale, in modo da adeguare e controllare che tutte le procedure in atto rispettino le norme vigenti. In pratica, è la figura di riferimento all'interno dell'azienda per tutto quanto riguarda la privacy e la sua attuazione; è inoltre a disposizione dei Clienti che hanno necessità di avere garanzie sulle misure applicate e sulla gestione dei loro dati personali.

GDPR: DEFINIZIONI E QUADRO GIURIDICO

Il Regolamento Generale sulla protezione dei dati (GDPR) è il quadro giuridico per il trattamento dei dati personali in Europa, a partire dal 25 maggio 2018. Contrariamente alla direttiva 95/46/CE precedentemente in vigore, il GDPR ha un'applicazione diretta in tutta l'Unione Europea e non necessita di trasposizioni nazionali. In quanto tale, promuoverà l'armonizzazione dei regimi giuridici nell'ambito della protezione dei dati personali in Europa. Meglio ancora, il GDPR ha un principio di extraterritorialità che consente, in determinate circostanze, di estendere il suo perimetro di applicazione al di fuori dei confini europei. Se nella tua struttura vengono trattati dati personali, ci sono buone probabilità che tu sia soggetto alle disposizioni del GDPR e pertanto dovrai adempiere ad alcuni obblighi. Lo stesso vale per Aryel, che avrà vincoli diversi a seconda della sua posizione: come incaricato o come responsabile del trattamento dei dati. Comprendere un regolamento europeo non è sempre facile, specialmente quando contiene 99 articoli (173 considerando le molte linee guida), ma è essenziale per evitare qualsiasi rischio derivante da un'errata interpretazione degli obblighi normativi.

Pertanto, la comprensione delle seguenti espressioni è essenziale:

- **dati personali:** qualsiasi informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile. È considerata una persona fisica identificabile una persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente;
- **trattamento:** qualsiasi operazione o insieme di operazioni eseguite con o senza il supporto di processi automatizzati e applicate a dati o insiemi di dati personali (raccolta, registrazione, trasmissione, storage, conservazione, datamining, consultazione, utilizzo, interconnessione, ecc...);
- **responsabile del trattamento dei dati:** persona fisica o giuridica, autorità pubblica, servizio o altro organismo che, da solo o con altri soggetti, determina i mezzi e le finalità del trattamento; incaricato del trattamento dei dati:
- **persona fisica o giuridica, autorità pubblica, servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del responsabile del trattamento.** Aryel riveste la qualifica di "incaricato del trattamento", quando tratta dati personali per conto di un responsabile del trattamento: è la situazione che si verifica quando il Cliente utilizza i servizi Aryel e si archiviano dati personali sull'infrastruttura Aryel. Entro i limiti dei vincoli tecnici, Aryel tratterà i dati ospitati esclusivamente seguendo le indicazioni e le volontà del Cliente.

IMPEGNI DI ARYEL COME INCARICATO DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Nel suo ruolo di incaricato del trattamento, Aryel si impegna a mettere in atto le seguenti azioni:

- trattare i dati personali al solo fine della corretta esecuzione dei servizi; i dati personali non saranno utilizzati per altri scopi (marketing, promozioni, ecc);
- non trasferire i dati dei Clienti al di fuori dell'UE o al di fuori di paesi riconosciuti dalla Commissione Europea come possessori di un livello di protezione sufficiente, salvo non si sia selezionato un datacenter al di fuori della UE stessa;
- informare il Cliente del ricorso ad eventuali incaricati esterni per il trattamento dei dati fermo restando che, ad oggi, nessuno dei servizi offerti necessita di tale azione.
- Implementare standard di sicurezza elevata al fine di garantire la massima sicurezza dei nostri servizi;
- informare il Cliente in caso di violazione dei suoi dati personali, nel più breve tempo possibile;
- mettere a disposizione del Cliente la normativa e alcuni suggerimenti al fine di aiutarlo nell'adeguamento ai regolamenti vigenti.

IMPEGNI DI ARYEL COME RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Aryel assume il ruolo di responsabile del trattamento dei dati personali quando determina i mezzi e le finalità del "proprio" trattamento dei dati personali; è il caso in cui Aryel raccoglie dati per fatturazione, miglioramento del servizio e delle prestazioni, promozioni di vendita, gestione delle politiche commerciali, ecc. In questo suo ruolo, Aryel si impegna alle seguenti azioni.

- limitare la raccolta dei dati allo stretto necessario: in questo modo, quando si inoltra un ordine si inseriranno solo i dati necessari alla fatturazione e all'adempimento degli obblighi legali alla conservazione dei dati;
- non utilizzare i dati personali per scopi diversi da quelli per cui sono stati raccolti;
- conservare i dati personali per un periodo di tempo limitato; per esempio, i dati raccolti in sede d'ordine vengono mantenuti solo ed esclusivamente fino alla risoluzione o alla fine del contratto al quale sono legati. Al termine di tale durata, tutti i dati sono cancellati in maniera definitiva e non recuperabili;
- non trasferire i dati personali a terzi o a società che non siano collegate a Aryel nell'esecuzione

del contratto;

- porre in essere tutti gli adeguamenti necessari a fornire il massimo livello di protezione possibile.

Aryel si impegna inoltre alle seguenti azioni, al fine di tutelare i dati personali:

- adottare misure di sicurezza tali da impedire l'accesso non autorizzato alla propria infrastruttura ove sono localizzati i dati personali dei Clienti;
- controllare e garantire la sicurezza fisica dei locali Aryel, 24/365;
- garantire un sistema che permetta la totale separazione dei dati personali di ogni singolo Cliente;

LINEE GUIDA

I dati archiviati dai Clienti che utilizzano i servizi Aryel rimangono di proprietà dei Clienti stessi; Aryel non accede a tali dati né li utilizza, se non quando sia strettamente necessario e nei limiti tecnici che il servizio prevede. Aryel si impegna a non divulgare o rivendere tali dati, né a utilizzarli per scopi aziendali (per esempio marketing o attività similari).

Aryel potrà accedere ai dati dei Clienti solo in due situazioni:

- ottimizzazione dell'assistenza ed esecuzione del servizio nel momento in cui il Cliente contatta Aryel tramite ticket; in questo caso, dietro autorizzazione specifica da parte del Cliente, Aryel potrà accedere a tali dati. L'autorizzazione si intende per singola volta, e non permanente.
- adempimento di obblighi legali e per soddisfare richieste dell'autorità giudiziaria e/o amministrativa.

I dati dei Clienti verranno gestiti all'interno della Comunità Europea, fatto salvo che il Cliente stesso non scelga un Datacenter al di fuori di essa. In caso il Cliente scelga un Datacenter all'interno della UE, i suoi dati non verranno in alcun modo trasferiti all'esterno dei paesi stessi della UE, ivi compresi quelli che la Comunità Europea certifica avere un livello di sicurezza adeguato. In caso il Cliente scelga un Datacenter al di fuori della UE, è evidente che tali dati vengano trasferiti al di fuori di essa: le varie location sono a disposizione sul nostro sito web. La location è a scelta unica del Cliente: Aryel non può modificare tale scelta senza l'accordo del Cliente. Per supportare i Clienti che hanno scelto location al di fuori della UE o paesi che non forniscono un adeguato livello di sicurezza e protezione, Aryel può, su richiesta, discutere l'applicazione delle garanzie che consentono il trasferimento di questi dati come previsto dall'art. 46 del GDPR.