



CONDIZIONI GENERALI di utilizzo del servizio di Telefonia Digitale ACN con l'acquisto di Apparecchiatura ACN

1. Definizioni

"ACN": ACN Italia Communications S.R.L. R.I. di Milano, Codice fiscale e Partita IVA: 03516480963. Sede legale: Foro Buonaparte 70, 20121 Milano, Italia. Capitale sociale versato: EUR 10.000,00. Sottoposta all'attività di direzione e coordinamento di ACN Europe B.V., nell'ambito della quale è stata concessa dalle autorità competenti in materia di telecomunicazione l'autorizzazione a fornire servizi di tipo VOIP ai propri clienti in territorio italiano;

"Conto cliente ACN": il conto del cliente presso ACN posto in essere in ragione degli addebiti per l'uso del Servizio;

"ATA ACN": acronimo di adattatore per telefono analogico (Analogue Telephony Adaptor), ossia apparecchio utilizzato per collegare uno o più telefoni analogici di tipo standard alla rete digitale di ACN. L'apparecchio ATA fornito da ACN è indispensabile ai fini dell'utilizzo del Servizio di Telefonia Digitale ACN qualora il cliente non acquisti un Videotelefono ACN;

"Servizio di Telefonia Digitale ACN" ovvero "Servizio": il servizio grazie al quale il cliente è in grado di effettuare o ricevere una chiamata telefonica per mezzo di un preesistente servizio o connessione ad Internet ad alta velocità con capacità minima di upload e download dei dati pari a 128Kbits/sec. Il Servizio di Telefonia Digitale ACN è erogato sotto forma di linea supplementare (detta 2a linea);

"Apparecchiatura ACN": l'insieme degli apparecchi (Videotelefono ACN, ATA ACN o altra apparecchiatura fornita da ACN) messi da ACN a disposizione ai fini dell'utilizzo da parte del cliente. L'impostazione e configurazione dell'Apparecchiatura ACN e del Servizio sono descritti nelle note di utilizzo fornite congiuntamente all'Apparecchiatura ACN;

"Tariffe ACN": le tariffe attualmente praticate da ACN e soggette a variazione periodica a discrezione di ACN. Le Tariffe ACN sono rese disponibili on-line al momento dell'effettuazione dell'ordine da parte del cliente e sono inoltre in qualsiasi momento consultabili in versione aggiornata sul sito aziendale ACN all'indirizzo www.mycn.eu;

"Videotelefono ACN": un apparecchio per la comunicazione atto a consentire la realizzazione contemporanea di comunicazioni video ed audio. Il Videotelefono ACN consente inoltre di effettuare chiamate audio con disattivazione della funzione video. Il Videotelefono ACN è altresì dotato di un apparecchio ATA incorporato (vedasi sopra) ai fini del collegamento di telefoni analogici alla rete telefonica digitale ACN;

"Contratto": le Condizioni Generali di utilizzo del Servizio di Telefonia Digitale ACN con l'acquisto di Apparecchiatura ACN ("Condizioni Generali"), integrate dalle Tariffe ACN e dalle Direttive all'uso adottate da ACN che il cliente è tenuto ad accettare integralmente prima di effettuare un ordine on-line sul sito ACN;

"Nuovo Identificativo Chiamante (IC Assegnato)" ovvero "Nuovi Identificativi Chiamante (IC) Assegnati": i numeri geografici o non geografici di nuova attribuzione (ad esempio, a prefisso 55) che sono assegnati all'atto dell'attivazione del Servizio di Telefonia Digitale ACN ed utilizzati ai fini della ricezione delle chiamate in entrata ed effettuazione delle chiamate in uscita per mezzo del Servizio di Telefonia Digitale ACN. ACN fornirà e comunicherà al cliente tale numero all'atto dell'accettazione dell'ordine da parte dello stesso cliente; in particolare, in base all'indirizzo di utenza del Servizio ed alle dotazioni tecniche nell'area interessata da detta utenza, ACN assegnerà un numero geografico o, qualora tale numero geografico non sia disponibile, un numero non-geografico;

"Portabilità del Numero": il trasferimento dell'IC originario dalla rete tradizionale al Servizio di Telefonia Digitale ACN con conseguente instradamento delle chiamate in entrata verso detto IC originario sulla rete del Servizio.

"IC Originario": il numero di telefono geografico assegnato dall'attuale operatore di rete fissa del cliente ed indicato per mezzo dell'effettuazione dell'ordine ed, in presenza di una linea ISDN, qualsiasi altro IC sia stato indicato nell'ordine;

"Prezzo": i prezzi e/o le tariffe relative al Servizio ivi compresa l'Apparecchiatura ACN come indicato dalle Tariffe ACN attualmente in vigore;

"Apparecchiatura Terminale": qualsiasi computer, telefono ed altri apparecchi per la comunicazione utilizzati dal cliente nell'ambito dell'utenza del Servizio di Telefonia Digitale ACN.

"Carta dei Servizi": documento redatto sulla base delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("Autorità") n. 179/03 e 254/04/CSP e della Dir. P.C.M. del 27 gennaio 1994, che ha lo scopo di illustrare al cliente il Servizio fornito da ACN nonché di informarlo delle modalità di gestione del suo Contratto con ACN, dei principi fondamentali che caratterizzano l'attività di ACN nonché del codice di condotta di ACN.

2. Chiamate di emergenza

- Il Servizio di Telefonia Digitale ACN non assicura la possibilità di effettuare eventuali chiamate verso i servizi di emergenza.
- In nessun caso ACN sarà responsabile per qualsiasi danno, sia diretto sia indiretto (ivi compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventuali danni consequenziali), eventi e/o conseguenze di mancati collegamenti, malfunzionamenti o interruzioni di chiamate di emergenza effettuate per mezzo del Servizio di Telefonia Digitale ACN.
- ACN sottolinea l'importanza di informare eventuali altri residenti, ospiti o terze persone comunque presenti a qualsiasi titolo presso il domicilio di utenza del Servizio circa la possibilità che si renda necessario utilizzare un servizio telefonico diverso dalla Telefonia digitale ACN, in quanto tale Servizio non garantisce l'effettuabilità delle chiamate di emergenza in qualsiasi momento e circostanza.
- Qualora il Servizio di Telefonia Digitale ACN sia utilizzato per effettuare chiamate di emergenza, è possibile che il servizio di emergenza chiamato non sia in grado di localizzare automaticamente il chiamante. ACN raccomanda quindi al chiamante di comunicare chiaramente a detto servizio di emergenza tutti gli elementi atti a localizzare il chiamante stesso. In ogni caso, ACN informa i propri clienti che le informazioni relative all'ubicazione del chiamante saranno messe a disposizione delle autorità incaricate dei servizi di soccorso e protezione civile, da parte di ACN, nella misura in cui ciò sia tecnicamente fattibile.

3. Servizio di Telefonia Digitale ACN

3.1 Servizio di Telefonia Digitale ACN

- A fine di usufruire del Servizio di telefonia digitale ACN il cliente è tenuto ad acquistare Apparecchiature ACN. In nessun caso ACN sarà responsabile dell'impossibilità di erogare il Servizio di Telefonia Digitale ACN in seguito a difetti nelle Apparecchiature Terminali del cliente che non siano fornite da ACN.

- Il Servizio di Telefonia Digitale ACN non prevede funzioni quali trasmissione fax, sistemi d'allarme e sistemi di elaborazione pagamenti a mezzo carta di credito o denaro contante tra i cui requisiti vi sia il collegamento telefonico di rete fissa, o sportelli bancomat per il prelievamento di denaro contante.
- Le chiamate verso numeri di erogazione di servizi, numeri speciali, numeri a sovrapprezzo, numeri di accesso ad elenchi telefonici e determinati numeri internazionali ad alta criticità possono non fare parte dell'offerta di servizi di tipo standard disponibile con il Servizio di Telefonia Digitale ACN. L'elenco dei numeri non collegabili per mezzo del Servizio di Telefonia Digitale ACN è disponibile on-line tramite accesso al portale di ACN ad uso della clientela, all'indirizzo www.mycn.eu. Qualora parte delle suddette tipologie di numerazione telefonica dovesse rendersi disponibile, ACN procederà a comunicare on-line ai propri clienti la possibilità di consentire o non consentire l'effettuazione di tali chiamate verso le categorie di numerazione sopraelencate.
- ACN può rendere noti a terzi determinati dati del cliente, quali nome, indirizzo e numero di telefono, ai fini della compilazione di elenchi telefonici, a meno che il cliente abbia richiesto il trattamento di tali dati come confidenziali. ACN può rendere noto in qualsiasi momento nome, indirizzo e numero telefonico del cliente se disposto dalle leggi vigenti o normative di altra natura, per esempio su richiesta dei servizi di emergenza.
- Qualora il cliente utilizzi il Servizio di Telefonia Digitale ACN oltre che per le chiamate in uscita anche per le chiamate in entrata, il cliente può generare traffico dati che potrebbe determinare eventuali addebiti previsti dal contratto in essere tra il cliente ed il relativo fornitore del collegamento internet ad alta velocità. Qualora una chiamata non possa essere instradata sulla rete utilizzata per il Servizio di Telefonia Digitale ACN, la stessa può essere automaticamente instradata e fatturata dall'operatore originario di servizi di telefonia, in base alle tariffe praticate da detto operatore. Tale eventualità si può verificare qualora il cliente colleghi anche il servizio telefonico originario all'Apparecchiatura ACN.
- Qualora si rendesse necessario effettuare delle interruzioni programmate nell'erogazione del Servizio, in relazione ad aggiornamenti o potenziamenti del software, delle apparecchiature o della propria rete, ACN provvederà ad informare il cliente della non disponibilità del Servizio con almeno 24 ore di anticipo per mezzo della pubblicazione di un avviso sul portale predisposto da ACN ad uso della clientela, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. ACN limiterà inoltre il numero di dette interruzioni ad un massimo di otto (8) per anno, con una durata complessiva non superiore a 40 ore. ACN si sforzerà di programmare tali interruzioni in orari atti a limitare quanto più possibile il disagio del cliente.

3.2 Servizio di Telefonia digitale ACN con Apparecchiatura ACN

ACN offrirà il proprio Servizio di Telefonia Digitale in abbinamento all'Apparecchiatura ACN. Tale Apparecchiatura è sottoposta al blocco delle funzioni che ne permette il funzionamento esclusivamente in abbinamento al Servizio di Telefonia Digitale ACN.

4. Condizioni di accessibilità del Servizio

- La fornitura del Servizio avverrà esclusivamente nei modi previsti dal presente Contratto, che il Cliente accetta espressamente mediante effettuazione dell'ordine on-line sul sito ACN. Le presenti Condizioni Generali integrate dalle Tariffe ACN e dalle Direttive all'uso costituiscono il Contratto, di cui il cliente può prendere visione prima di effettuare il proprio ordine on-line sul sito Internet ACN. Le presenti Condizioni Generali, le Tariffe ACN e le Direttive all'uso nonché la carta dei Servizi di ACN possono essere prese in visione e scaricate dal sito Internet www.mycn.eu in qualsiasi momento. ACN può effettuare controlli e rifiutare l'elaborazione di un ordine relativo all'utilizzo del Servizio da parte di un cliente il cui collegamento ad un Servizio sia stato terminato in seguito a morosità nei pagamenti, ovvero, qualora il collegamento di cui tale cliente usufruisce fosse ancora attivo, può rifiutare l'elaborazione di eventuali nuovi ordini in presenza di pagamenti insoluiti a carico di detto cliente.
- Il Servizio è destinato ai soli clienti residenziali e ad un uso esclusivamente privato. Il Servizio non è utilizzabile in modalità nomadica, al di fuori dell'ambito distrettuale. Di conseguenza, qualora un numero geografico sia stato assegnato o portato, il Servizio è usufruibile esclusivamente nel distretto corrispondente a detto numero geografico. È espressamente vietato utilizzare il Servizio di Telefonia Digitale ACN per scopi professionali o per l'erogazione di servizi di telecomunicazione quali punti vendita di servizi nel settore delle telecomunicazioni, attività gestite da operatori, organizzazioni attive nel settore del telemarketing, provider di carte telefoniche pre-pagate, gestori ed operatori di call center, erogazione di servizi vocali e rivendita del servizio a terzi.
- Al cliente non è consentito realizzare connessioni simultanee al Servizio di Telefonia Digitale ACN (ossia utilizzando diversi accessi e/o apparecchi).
- Il cliente autorizza ACN ad effettuare qualsiasi operazione ritenga necessaria, ivi comprese eventuali interazioni/interconnessioni con altri operatori, al fine di erogare il Servizio di Telefonia Digitale ACN.

5. Obblighi del cliente

- Il cliente si impegna a saldare le fatture relative ai Servizi ed alle Apparecchiature ACN entro e non oltre il termine indicato sulle fatture stesse. Il cliente è responsabile dei consumi relativi all'utilizzo del Servizio di Telefonia Digitale ACN e generati dal numero di telefono assegnatogli. Il cliente è altresì responsabile di qualsiasi utilizzo non autorizzato imputabile a negligenza da parte del cliente stesso. Qualora il cliente appuri che il Servizio è utilizzato in modo non autorizzato, è tenuto a darne prontamente notizia ad ACN, ai sensi dell'articolo 5.7. Fino all'avvenuta notizia di cui sopra, il cliente è e rimane responsabile di qualsiasi utilizzo del Servizio.
- Il cliente è tenuto a seguire eventuali istruzioni comunicate da ACN relativamente all'utilizzo del Servizio di Telefonia Digitale ACN. A tale proposito, qualora al cliente siano offerti servizi di installazione da parte di ACN, o da parte di terzi per conto di ACN, ACN o detti terzi potranno accedere ai locali del cliente ai fini dell'installazione del Servizio di Telefonia Digitale ACN.
- Il cliente è tenuto a verificare regolarmente il proprio Conto Cliente ACN presso il portale di ACN ad uso della clientela ed a verificare la presenza di eventuali comunicazioni emesse da ACN.
- Il cliente è tenuto a dare prontamente notizia ad ACN di qualsiasi modifica all'identificativo chiamante (IC) originario o dell'indirizzo presso il quale tale IC è domiciliato al fine di garantire il funzionamento del Servizio di Telefonia Digitale ACN.
- Il cliente è tenuto a dare prontamente notizia ad ACN di qualsiasi modifica ai propri dati personali che possa essere necessaria ai fini dell'erogazione del Servizio. Al cliente è fatto obbligo di aggiornare tali dati on-line accedendo al Conto Cliente ACN messogli a disposizione da ACN.

ACN Italia Communications S.R.L. con unico socio

Recapito posta: Casella Postale 90364, 1006 BJ Amsterdam, Paesi Bassi • R.I di Milano, Codice fiscale e Partita IVA: 03516480963

Sede legale: Foro Buonaparte 70, 20121 Milano, Italia Capitale sociale versato: EUR 10.000,00

Sottoposta all'attività di direzione e coordinamento di ACN Europe B.V.

- 5.6 Al cliente è fatto divieto di utilizzare, o autorizzare terze persone ad utilizzare, il Servizio di Telefonia Digitale ACN o l'Apparecchiatura ACN nelle modalità o nei casi di seguito elencati:
- 5.6.1 per la trasmissione di qualsiasi materiale di natura diffamatoria, offensiva o lesiva della dignità altrui, o ancora a carattere osceno o intimidatorio; oppure
- 5.6.2 in modo tale da costituire una violazione o lesione dei diritti di qualsiasi persona, ditta o società (ivi compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, eventuali diritti di copyright o il diritto alla riservatezza); o
- 5.6.3 in modo tale da permettere a terzi di interferire col, o pregiudicare il funzionamento del, Servizio di Telefonia Digitale ACN con qualsiasi mezzo; o
- 5.6.4 in qualsiasi altro modo che possa costituire una violazione delle norme vigenti in territorio italiano anche in materia di telecomunicazione.
- 5.7 Il cliente è tenuto a dare immediata notifica ad ACN, chiamando l'Assistenza clienti ACN allo +39 0248 275 099, di eventuali furti dell'Apparecchiatura ACN, o di informazioni od elementi atti a far supporre che il Servizio possa essere utilizzato in modo fraudolento o comunque non autorizzato. Nell'effettuare tale chiamata, il cliente è tenuto a fornire il proprio numero di Conto Cliente ACN ed una descrizione dettagliata delle circostanze in cui presumibilmente è avvenuto detto furto o utilizzo non autorizzato. Fino all'effettuazione di tale chiamata, il cliente è responsabile di qualsiasi utilizzo del Servizio di Telefonia Digitale ACN.
- 5.8 Al cliente è fatto obbligo di indennizzare ACN da qualsiasi danno diretto che ACN possa subire in seguito od in relazione a qualsiasi violazione degli obblighi del cliente ai sensi del presente Contratto o a qualsiasi utilizzo improprio del Servizio di Telefonia Digitale ACN.

6. Fatturazione

- 6.1 Il cliente può optare per l'emissione di fatture elettroniche a proprio nome, nel qual caso ACN invierà un'e-mail mensile di notifica al cliente senza costi aggiuntivi a carico dello stesso. Tali notifiche saranno inviate all'indirizzo e-mail indicato dal cliente all'atto dell'ordine del Servizio, al fine di comunicare che la fattura relativa al Servizio è visualizzabile tramite accesso al Conto Cliente ACN intestato al cliente stesso. L'e-mail di notifica conterrà un link atto a consentire al cliente di accedere direttamente alla fattura. Il cliente può cambiare in qualsiasi momento l'indirizzo e-mail dedicato alla spedizione delle notifiche di emissione delle fatture elettroniche. Detto cambio di indirizzo è realizzabile per mezzo del portale di ACN ad uso dei clienti. Il portale di ACN ad uso dei clienti è accessibile su www.myaacn.eu. Qualora un cliente cambi indirizzo e-mail ed ometta di aggiornare i dati memorizzati nel portale ACN ad uso dei clienti indicando il proprio nuovo indirizzo e-mail, ACN seguirà ad inviare le e-mail di notifica di emissione delle fatture elettroniche all'indirizzo e-mail comunicato in origine. Il saldo delle fatture seguirà ad avere luogo con la modalità di pagamento prescelta dal cliente. ACN non è in nessun caso responsabile dell'eventuale mancato ricevimento della notifica di emissione della fattura qualora la casella e-mail del cliente abbia esaurito la propria capacità ricettiva perché piena, o qualora l'e-mail di notifica sia trattenuta da filtri anti-spam o programmi antivirus, o ancora qualora l'indirizzo e-mail abbia cessato di essere attivo. Nel caso in cui la fatturazione elettronica non sia tecnicamente possibile, il sottoscritto comprende e accetta che le fatture cartacee saranno inviate all'indirizzo indicato sul modulo d'ordine.
- 6.2 Le fatture sono a disposizione del cliente sul portale di ACN ad uso dello stesso per dodici (12) mesi a partire dalla data di emissione, e rimangono accessibili al cliente in formato elettronico 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
- 6.3 Le fatture relative al Servizio di Telefonia Digitale ACN sono integrate mediante firma elettronica qualificata a garanzia dell'autenticità della fonte e dei contenuti.
- 6.4 Il cliente che ne faccia richiesta scritta ad ACN potrà ricevere le fatture su supporto cartaceo all'indirizzo indicato per mezzo dell'ordine relativo al Servizio effettuato on-line dal cliente sul sito ACN.
- 6.5 Il cliente che ne faccia richiesta scritta ad ACN potrà ricevere fatture dettagliate su supporto cartaceo e/o elettronico. Tale fatturazione dettagliata potrà riportare i numeri digitati dal cliente per l'effettuazione delle chiamate in sequenza integrale oppure con le ultime 3 cifre schermate.
- 6.6 Sulla fattura mensile figureranno sia i pagamenti da effettuarsi in anticipo, sia i pagamenti da effettuarsi posticipatamente. ACN fatturerà gli addebiti periodici relativi al Servizio di Telefonia Digitale ACN con frequenza mensile ed in anticipo. ACN fatturerà ugualmente con frequenza mensile ma posticipatamente i rimanenti addebiti, quali gli addebiti relativi ai consumi effettuati nel periodo di fatturazione.

7. Modalità di pagamento

- 7.1 Durante l'effettuazione dell'ordine on-line sul sito ACN, il cliente ha la possibilità di scegliere la modalità di pagamento mensile delle fatture selezionando l'opzione relativa all'addebito diretto in conto corrente oppure il pagamento a mezzo carta di credito o di debito (circuiti Bancomat).
- Qualora il cliente opti per l'addebito diretto in conto corrente, gli importi dovuti dallo stesso ad ACN saranno addebitati sul conto corrente del cliente entro dieci (10) giorni dalla data di emissione della fattura.
- Il cliente può cambiare in qualsiasi momento la modalità di pagamento prescelta per mezzo del portale di ACN ad uso dei clienti. La nuova modalità di pagamento andrà quindi a sostituire, per la totalità delle fatture successivamente emesse, qualsiasi altra opzione di pagamento precedentemente posta in essere.
- 7.2 Qualora la modalità di pagamento adottata sia diversa sia dall'addebito diretto in conto corrente o dall'addebito a mezzo carta di credito, ACN può fatturare al cliente eventuali ulteriori addebiti derivanti dall'utilizzo di tale diversa modalità di pagamento. I dettagli relativi a tali addebiti sono disponibili sulle Tariffe ACN.
- 7.3 L'eventuale revoca o mancata autorizzazione di un pagamento automatico sarà causa di addebito di una penale come indicato sulle Tariffe ACN.

8. Addebiti e pagamenti in favore di ACN

- 8.1 Gli addebiti relativi al Servizio sono effettuati in conformità con le Tariffe ACN correnti.
- 8.2 ACN richiederà all'istituto di credito che ha emesso la carta di credito o di debito del cliente di autorizzare l'ordine di acquisto dell'Apparecchiatura ACN. ACN emetterà la relativa fattura che addebiterà sul conto di appoggio della carta di credito o debito del cliente quando l'Apparecchiatura ACN sarà pronta per la spedizione al cliente. Al cliente ne sarà data notifica per e-mail ai sensi dell'articolo 6 delle presenti Condizioni Generali.
- Qualora il cliente opti per il pagamento dell'Apparecchiatura ACN a mezzo addebito diretto in conto corrente ma tale addebito sia respinto dall'istituto di credito del cliente, ACN notificherà al cliente che lo stesso ha a disposizione quattordici (14) giorni solari dalla data di ricevimento di tale notifica per procedere al pagamento a mezzo carta di credito. Qualora il cliente ometta di saldare l'importo dovuto entro il suddetto termine, ACN sospenderà la spedizione dell'Apparecchiatura ACN. Qualora la spedizione dell'Apparecchiatura ACN abbia già avuto luogo, ACN ne richiederà la restituzione, ed il Contratto in essere sarà risolto con effetto immediato.

Se il cliente desidera acquistare ulteriori componenti l'Apparecchiatura ACN, ACN provvederà a fatturare i relativi addebiti nella successiva fattura mensile che sarà emessa al cliente.

ACN comincerà ad applicare gli addebiti fissi mensili a partire dalla data approssimativa di consegna dell'Apparecchiatura ACN.

- 8.3 Gli addebiti sono comprensivi di IVA nella percentuale prevista al momento della fatturazione, secondo le Tariffe ACN.
- 8.4 Le fatture emesse a carico del cliente ai sensi del Contratto e non contestate dallo stesso nei relativi termini di scadenza, qualora non siano saldate interamente o anche solo parzialmente entro i termini di scadenza, daranno luogo all'addebito del tasso di interesse previsto per i pagamenti insoluiti, pari al tasso di interesse legale in vigore alla data di emissione della fattura moltiplicato per 1,5 e tale comunque da non superare i limiti massimi previsti dalle norme applicabili. ACN provvederà ad inviare al cliente un sollecito di pagamento qualora lo stesso non sia effettuato entro i termini previsti e/o sia parzialmente insoluto.
- 8.5 Qualora il cliente effettui il pagamento parzialmente od ometta di effettuare il pagamento entro i termini di scadenza dello stesso, ACN avrà diritto al rimborso delle spese di emissione dei solleciti di pagamento e recupero crediti, oltre all'applicazione dell'interesse di mora ai sensi dell'articolo 8.4. ACN può esigere il pagamento da parte del cliente di qualsiasi ulteriore spesa, di natura legale e non, in cui sia incorsa per ottenere l'adempimento degli obblighi del cliente ai sensi del presente Contratto.

9. Qualità del servizio

- 9.1 ACN erogherà il Servizio di Telefonia Digitale ACN entro il termine di quattro (4) settimane a partire dalla data di consegna dell'Apparecchiatura ACN al cliente.
- 9.2 ACN si adopererà al fine di adottare le misure correttive necessarie in caso di malfunzionamenti nell'erogazione del Servizio entro un ragionevole lasso di tempo.
- 9.3 ACN non è in nessun caso responsabile di malfunzionamenti del Servizio che non siano imputabili ad ACN, quali ad esempio malfunzionamenti della connessione ad Internet in seguito a sospensione, disattivazione o blocco del servizio di connessione Internet a banda larga o del servizio ISP da parte di un provider di collegamenti a banda larga o ISP o ancora di terzi, interruzione della fornitura di energia, malfunzionamenti o difetti o sovraccarico della rete, o malfunzionamenti di altra natura attribuibili a terzi (ivi compreso l'operatore della rete pubblica), interventi da parte delle autorità, interruzioni nella fornitura di linee da parte di terzi o cause di forza maggiore (quali, a titolo esemplificativo, disastri naturali, stato di guerra, situazioni di emergenza, modificazioni delle leggi e normative vigenti, scioperi, incendi, fulmini, allagamenti o condizioni meteorologiche estreme) salvo che tali malfunzionamenti siano stati causati da incuria da parte di ACN e che gli stessi potessero essere previsti ed evitati. Qualora il cliente sia privato del Servizio in conseguenza di una delle eventualità di cui sopra, il cliente seguirà ad essere responsabile del pagamento degli addebiti relativi all'erogazione del Servizio e fino al recesso del Servizio da parte del cliente ai sensi del presente Contratto. Il cliente conviene che ACN non sia tenuta ad applicare alcun credito o a fornire alcuna forma di indennizzo in favore dello stesso in ragione di tali interruzioni del Servizio.
- 9.4.1 Qualora il Servizio sia stato inutilizzabile a causa di un malfunzionamento non contemplato dagli articoli 9.2, 9.3 o 10, il cliente ha diritto alla riduzione del prezzo del Servizio per il relativo mese. La riduzione sarà pari alla parte del prezzo che ACN avrebbe dovuto fatturare per tale periodo di tempo ai sensi del Contratto. La riduzione non avrà luogo per importi dovuti inferiori ad Euro 5 per ciascun ciclo di fatturazione.
- 9.5 Il cliente avrà diritto all'indennizzo di eventuali danni diretti imputabili a negligenza da parte di ACN. Il cliente non avrà diritto all'indennizzo di eventuali danni indiretti quali mancati profitti o perdite di altra natura conseguenti a detta negligenza.
- 9.6 ACN non sarà responsabile di eventuali danni causati dal contenuto dei dati veicolati, da eventuali virus o simili presenti in tali dati, o da ritardi, distorsioni o perdita dei dati del cliente, né sarà tenuta a rispondere di eventuali responsabilità del cliente per danni causati a terzi.
- 9.7 ACN potrà apportare modifiche alle condizioni tecniche, contrattuali o economiche di erogazione del Servizio. In caso di modifiche, ACN ne informerà il cliente a mezzo notifica scritta con almeno un (1) mese di anticipo. Il cliente può recedere dal Contratto entro un (1) mese dall'entrata in vigore di dette modifiche senza incorrere in alcuna penale. Qualora il cliente ometta di recedere dal Contratto conformemente a quanto sopra, tali modifiche si intenderanno accettate da parte del cliente.

10. Sospensione e cessazione del Servizio

- 10.1 ACN potrà, previo preavviso, sospendere l'erogazione del Servizio qualora:
- il cliente non abbia provveduto a saldare, o abbia saldato solo in parte, entro il termine indicato una o più fatture ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 8, con preavviso scritto di dieci (10) giorni a partire dalla data di recapito della prima lettera o e-mail di sollecito;
 - ACN abbia motivo di sospettare la sussistenza di frode o di un tentativo di frode da parte del cliente relativamente all'utilizzo del Servizio;
 - ACN venga a conoscenza di una presunta violazione delle Direttive all'uso o del presente Contratto da parte del cliente. In tale caso, ACN darà avvio ad un'indagine interna nel corso della quale ACN può impedire al cliente l'accesso al Servizio. Qualora ACN in base ai risultati di detta indagine interna accerti che un cliente ha fatto uso eccessivo del Servizio, ACN può migrare l'utenza di detto cliente dal piano tariffario attuale ad un piano tariffario diverso, scelto da ACN in quanto più appropriato. Sarà considerato eccessivo il volume di traffico generato da un cliente che si collochi significativamente al di sopra di quanto definito consumo medio del cliente ai sensi delle Direttive all'uso. Il cambio di piano tariffario che interesserà il cliente sarà notificato al cliente stesso unitamente alle caratteristiche del nuovo piano tariffario integrato dalle Tariffe ACN, ed entrerà in vigore in conformità a quanto indicato nell'articolo 9.7. Al ricevimento di detta notifica scritta, il cliente potrà risolvere il Contratto previo relativo preavviso scritto ad ACN, secondo quanto prescritto nell'articolo 14.2, fornendo motivazione di tale cessazione.
- 10.2 In caso di sospensione del Servizio di Telefonia Digitale ACN, su richiesta del cliente, ACN provvederà a comunicare allo stesso quali azioni correttive dovranno essere intraprese ai fini del ripristino del Servizio. Il cliente dovrà seguire a pagare gli addebiti mensili periodici durante il periodo di sospensione. Il cliente rimborserà ad ACN ogni ragionevole costo e spesa in cui ACN sia incorsa in ragione dell'implementazione di detta sospensione e/o successivo ripristino del Servizio. ACN non sarà responsabile di eventuali perdite o danni in caso di sospensione del collegamento della linea del cliente, né di eventuali costi di ripristino di detto collegamento sulla rete di altro operatore in seguito a cessazione del Servizio.

11. Durata e risoluzione del Contratto

- 11.1 Il Contratto avrà una durata iniziale di dodici (12) mesi e si perfeziona al verificarsi di uno qualsiasi dei seguenti eventi: accettazione da parte di ACN dell'ordine effettuato dal cliente; oppure, conferma da parte di ACN dell'ordine effettuato dal cliente; o infine, attivazione del Servizio. Allo scadere del periodo iniziale di dodici (12)

ACN Italia Communications S.R.L. con unico socio

Recapito posta: Casella Postale 90364, 1006 BJ Amsterdam, Paesi Bassi • R.I di Milano, Codice fiscale e Partita IVA: 03516480963

Sede legale: Foro Buonaparte 7D, 20121 Milano, Italia Capitale sociale versato: EUR 10.000,00

Sottoposta all'attività di direzione e coordinamento di ACN Europe B.V.

- mesi, il Contratto è rinnovato automaticamente di dodici (12) mesi in dodici (12) mesi. Il cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento, secondo quanto prescritto nell'articolo 14.2. In tal caso, ACN potrà addebitare al cliente solo le spese giustificate dai costi sopportati da ACN per procedere alla disattivazione del cliente o al trasferimento dello stesso ad altro operatore. Qualora il cliente receda dal Contratto, tutti gli addebiti per le chiamate effettuate fino alla data di cessazione, nonché tutti gli addebiti rimanenti relativi all'Apparecchiatura ACN, saranno anch'essi dovuti.
- 11.2 ACN avrà diritto di risolvere il Contratto in caso di mancato pagamento di una fattura, o di violazione del presente Contratto da parte del cliente, trascorsi non meno di dieci (10) giorni solari successivamente alla sospensione del Servizio ai sensi dell'articolo 10, qualora tale violazione non sia risolta.
- 11.3 Fatti salvi gli articoli 11.2 e 11.3 e le altre disposizioni ai sensi del presente Contratto, ACN può risolvere tale Contratto in qualunque momento qualora:
- 11.3.1 il cliente abbia commesso una violazione importante o ripetuta del Contratto in qualsiasi sua parte, ove ai fini del presente articolo 11.3.1 per violazione ripetuta si intende la violazione che abbia luogo tre o più volte in un periodo continuativo di sei (6) mesi;
- 11.3.2 sia instaurata una procedura fallimentare o concorsuale nei confronti del cliente;
- 11.3.3 il cliente comprometta la stabilità, sicurezza o erogabilità del servizio; oppure
- 11.3.4 la risoluzione si renda necessaria quale misura cautelare in circostanze in cui i consumi relativi al Servizio siano indice di un utilizzo eccessivo o improprio dello stesso, a giudizio della stessa ACN formulato in conformità alle Direttive all'uso, e l'erogazione del Servizio al cliente sia stata sospesa precedentemente a detta risoluzione ai sensi dell'articolo 10.1.
- 11.4 ACN può sospendere l'erogazione del Servizio di Telefonia Digitale ACN o risolvere il presente Contratto previo ragionevole preavviso per iscritto al cliente qualora ACN sia tenuta ad adottare tali misure per adempiere ad ordini, istruzioni o richieste da parte di organi governativi, servizi di emergenza o altre autorità competenti, o nel caso in cui ACN non fosse più in grado di erogare il proprio Servizio di Telefonia Digitale ACN per cause che ragionevolmente esulano dal controllo di ACN.
- 11.5. In caso di risoluzione del Contratto, per qualsiasi motivo, ACN provvederà ad inviare al cliente una fattura finale e rimborserà al cliente eventuali crediti in favore dello stesso.

12. Protezione dei dati personali

- 12.1 ACN tratta i dati personali e di traffico dei clienti ai fini dell'erogazione del Servizio, dell'adempimento dei propri obblighi legali o statutari, della gestione degli archivi oltre che ai fini della commercializzazione di prodotti e servizi a marchio ACN.
- 12.2 Il cliente acconsente alla raccolta e trattamento dei dati personali che lo stesso fornisce ad ACN, ivi comprese informazioni relative alla propria persona, indirizzo ed altro, per mezzo di un elaboratore di dati ed una banca dati computerizzata. Il cliente acconsente altresì all'utilizzo di tali dati da parte di ACN o delle relative affiliate o consociate per fini commerciali e di altra natura.
- I dati personali del cliente sono raccolti e trattati per scopi relativi e finalizzati alla creazione, esecuzione e gestione del rapporto contrattuale esistente tra il cliente ed ACN, alla fornitura del Servizio di Telefonia Digitale ACN, alla gestione delle operazioni, della struttura commerciale e di vendita di ACN e dei relativi rapporti con i propri incaricati di vendita, all'adempimento degli obblighi derivanti dall'applicazione delle leggi, norme e disposizioni vigenti, nonché qualsiasi ordine o disposizione emanati dalle autorità competenti. Il cliente acconsente altresì all'utilizzo di tali dati da parte di ACN o delle relative affiliate o consociate per fini commerciali.
- 12.3 Il cliente accetta altresì che ACN possa rivelare tali informazioni, con riferimento ai fini sopraelencati, ad altri membri o società del gruppo ACN, sia che si trovino all'interno sia che si trovino all'esterno della UE e ad altre persone e, in particolare, possa rivelare tali dati ad eventuali carrier ed incaricati di vendita operanti per conto di ACN in quanto facenti parte della struttura creata da ACN per la distribuzione dei propri prodotti e servizi. Inoltre, è inteso che ACN possa comunicare i dati personali del cliente alle forze di polizia, di ordine pubblico e qualsiasi altra pubblica autorità ai fini di adempiere agli obblighi previsti dalle leggi vigenti.
- 12.4 Il cliente ha il diritto di richiedere ed ottenere informazioni da ACN relativamente ai dati che lo riguardano. Il cliente ha il diritto di rivolgersi ad ACN ai fini della correzione di dati eventualmente inesatti.
- 12.5 Il cliente potrà rivolgersi ad ACN in qualsiasi momento al fine di revocare il proprio consenso al trattamento dei propri dati personali per scopi commerciali, contattando per iscritto all'Assistenza clienti ACN al seguente indirizzo: ACN Italia Communications S.R.L., Foro Buonaparte 70, 20121 Milano; oppure al seguente numero di telefono: +39 0248 275 099.

13. Risoluzione dei reclami e procedure per la soluzione delle controversie

- 13.1 Eventuali controversie tra il cliente ed ACN relativamente al mancato rispetto dei diritti degli utenti finali stabiliti da norme legislative, da delibere dell'Autorità nonché dalle disposizioni del Contratto e dalla Carta dei Servizi ACN possono essere instaurate presso il Comitato Regionale per le Comunicazioni ("Co.Re.Com") sia dal cliente, sia da ACN, esclusivamente dopo che le parti hanno esperito la procedura di presentazione dei reclami ai sensi dell'articolo 13.2 di seguito indicato.
- 13.2 I clienti hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni ad ACN, per telefono al numero +39 0248 275 099, per iscritto all'indirizzo ACN Italia Communications S.R.L., Foro Buonaparte 70, 20121 Milano, a mezzo fax al numero +39 02 3601 0914, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del Servizio, inosservanza delle clausole del Contratto o della Carta dei Servizi di ACN nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti. Il termine per la definizione dei reclami non può essere superiore a venti (20) giorni dal ricevimento del reclamo stesso.
- 13.3 Qualora le parti non raggiungano la completa risoluzione della controversia, Co.Re.Com si pronuncerà sul contenzioso solo in seguito a richiesta scritta da parte del cliente o di ACN alla controparte. Le informazioni relative ai contenuti necessari ed alla procedura di invio di tale istanza sono disponibili sul sito ufficiale dell'Autorità www.agcom.it, o presso gli uffici Co.Re.Com. Il termine per la conclusione del procedimento Co.Re.Com è di trenta (30) giorni decorrenti dalla data di deposito dell'istanza da parte della parte lesa. Trascorso detto termine, le parti possono fare ricorso legale in tribunale qualora il procedimento Co.Re.Com non sia stato completato. Le parti compaiono all'udienza di discussione personalmente o possono farsi rappresentare da soggetti muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare o transigere la controversia.
- 13.4 Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale, le parti congiuntamente, o anche il solo cliente, possono chiedere all'Autorità di definire la controversia. Tuttavia, qualora siano decorsi sei (6) mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia stata già adita l'Autorità giudiziaria, il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso. Le informazioni relative all'istanza di un ulteriore procedimento AGCOM

sono disponibili sul sito www.agcom.it. Il termine ordinatorio per la conclusione del procedimento AGCOM è di centocinquanta (150) giorni, decorrenti dalla data di deposito dell'istanza. Le parti compaiono all'udienza AGCOM personalmente o possono farsi rappresentare da soggetti muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare o transigere la controversia.

14. Condizioni a carattere generale

- 14.1 Eventuali ritardi, omissioni o astensioni di una delle parti nell'esercitare o richiedere l'applicazione dei propri diritti, facoltà o rimedi non costituirà rinuncia agli stessi.
- 14.2 Notifica di risoluzione
- In caso di comunicazione di risoluzione del presente Contratto da parte del cliente, quest'ultimo è tenuto a darne comunicazione scritta ad ACN con trenta (30) giorni di anticipo. Tale notifica deve essere spedita a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno da inviarsi a: ACN Italia Communications S.R.L., Foro Buonaparte 70, 20121 Milano.
- 14.3 Il presente Contratto ha carattere personale e non può essere ceduto dal cliente a terzi.
- 14.4 Qualora una disposizione di cui al presente Contratto sia o diventi in qualsiasi momento non conforme alla normativa vigente, non valida o non applicabile, la legalità, validità o applicabilità di qualsiasi altra disposizione di cui al presente Contratto non ne sarà pregiudicata.
- 14.5 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana e la sua versione in lingua italiana prevarrà su eventuali traduzioni.

15. Diritto di recesso dal Servizio

- 15.1 In seguito all'esecuzione della procedura di abbonamento al Servizio di Telefonia Digitale ACN, il cliente ha a disposizione dieci (10) giorni lavorativi a partire dalla data di recapito dell'Apparecchiatura ACN per esercitare il proprio diritto di recesso dall'ordine senza doverne fornire ragioni o essere tenuto a pagare alcuna penale. Il cliente può esercitare tale recesso rivolgendosi per iscritto, mediante raccomandata con ricevuta di ritorno, da inviarsi all'Assistenza clienti ACN, al seguente indirizzo: ACN Italia Communications S.R.L., Foro Buonaparte 70, 20121 Milano.
- 15.2 Il cliente non potrà godere del diritto di recesso stabilito nell'articolo 15.1 qualora, successivamente al ricevimento dell'Apparecchiatura inviata da ACN, il cliente richieda espressamente l'attivazione del Servizio e ne usufruisca entro il termine di dieci (10) giorni lavorativi di cui all'articolo 15.1, fatto salvo l'articolo 11.1 di cui sopra.

16. Articoli relativi all'acquisto dell'Apparecchiatura ACN

16.1 Consegna dell'Apparecchiatura ACN acquistata dal cliente

- 16.1.1 ACN si impegna a consegnare l'Apparecchiatura ACN acquistata dal cliente entro trenta (30) giorni dal ricevimento per mezzo del sistema di inserimento degli ordini in rete predisposto da ACN del relativo ordine correttamente compilato da parte del cliente. Qualora l'Apparecchiatura ACN prescelta dal cliente non sia per qualsiasi motivo disponibile, ACN informerà il cliente, nello stesso termine indicato sopra nel presente articolo, per e-mail all'indirizzo indicato dal cliente a mezzo del modulo d'ordine della non disponibilità dell'Apparecchiatura ACN dallo stesso prescelta. Il cliente potrà accettare la sostituzione dell'Apparecchiatura ACN prescelta con Apparecchiatura ACN simile per qualità e prezzo, o potrà risolvere il Contratto ed ottenere il rimborso delle somme versate fino a quel momento. Tale risoluzione comporterà la risoluzione automatica del Contratto.
- 16.1.2 I rischi relativi all'Apparecchiatura ACN acquistata dal cliente saranno a carico del cliente stesso dal momento della consegna dell'Apparecchiatura ACN all'indirizzo indicato dal cliente per mezzo del modulo d'ordine.
- 16.1.3 La proprietà dell'Apparecchiatura ACN sarà trasferita al cliente al momento del pagamento integrale del prezzo dell'Apparecchiatura ACN da parte del cliente. La consegna di un ordine di pagamento non sarà considerata come pagamento.

16.2 Diritto di recesso dall'acquisto di Apparecchiatura ACN

- 16.2.1 In seguito all'acquisto dell'Apparecchiatura ACN, il cliente ha a disposizione dieci (10) giorni lavorativi a partire dalla data di consegna dell'Apparecchiatura ACN per esercitare il proprio diritto di recesso dell'ordine senza doverne fornire ragioni o essere tenuto a pagare alcuna penale. Il cliente può esercitare tale recesso rivolgendosi per iscritto a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, da inviarsi all'Assistenza clienti ACN al seguente indirizzo: ACN Italia Communications S.R.L., Foro Buonaparte 70, 20121 Milano. Il cliente dovrà altresì restituire l'Apparecchiatura ACN acquistata in confezione originale entro ventuno (21) giorni solari dalla data di comunicazione di recesso dall'ordine.

Il può restituire l'Apparecchiatura ACN a proprie spese direttamente all'indirizzo seguente: ACN Europe c/o BNS Data Logistics BV, Hagenweg 7B, 4131 LX Vianen, Netherlands. Alternativamente, il cliente può rivolgersi telefonicamente all'Assistenza clienti ACN allo +39 0248 275 099 al fine di ottenere un codice di autorizzazione alla restituzione del materiale (RMA) onde poter restituire lo stesso gratuitamente, ai sensi dell'articolo 16.3.4.

Tuttavia, se in conformità al punto 15.2 delle presenti Condizioni generali il cliente richiede espressamente l'attivazione ed usufruisce del Servizio di Telefonia Digitale ACN entro il termine di dieci (10) giorni di cui sopra, come ulteriormente specificato nel presente articolo 16.2.1, il diritto di recesso del cliente viene a decadere, fatto salvo l'articolo 11.1.

- 16.2.2 Qualora l'Apparecchiatura acquistata presso ACN non pervenga ad ACN entro il termine di ventuno (21) giorni solari a partire dalla data della comunicazione di recesso dall'ordine da parte del cliente, ACN, prima di effettuare eventuali rimborsi, procederà ad addebitare sul conto di appoggio della carta di credito o debito del cliente il prezzo pieno al pubblico di tale apparecchiatura in conformità alle Tariffe ACN, disponibili sul sito www.mycn.eu. ACN procederà ad effettuare eventuali rimborsi al cliente del prezzo dell'Apparecchiatura acquistata da ACN entro trenta (30) giorni dalla data in cui ACN riceve l'Apparecchiatura ACN in restituzione.

Qualora il cliente abbia restituito l'Apparecchiatura ACN ai sensi del presente articolo 16.2.2, e tale Apparecchiatura ACN risulti avere subito danni, il cliente avrà diritto ad un rimborso parziale.

16.3 Garanzia relativa all'Apparecchiatura ACN acquistata dal cliente

- 16.3.1 La presente garanzia contrattuale non pregiudica i diritti riconosciuti al consumatore dalla normativa nazionale in materia di tutela dei consumatori.

ACN garantisce che non vi siano difetti di lavorazione e nei materiali (d'ora in avanti "Difetti") dell'Apparecchiatura ACN in condizioni normali d'uso per un periodo di ventiquattro (24) mesi dalla data di acquisto dell'Apparecchiatura ACN (d'ora in avanti "Periodo di garanzia"). Nel corso di detto Periodo di garanzia, l'Apparecchiatura ACN sarà riparata o sostituita da parte di ACN ("Garanzia limitata") senza addebiti per pezzi di ricambio o manodopera. La presente garanzia non copre il Servizio.

La presente garanzia non copre i danni derivanti dal deterioramento del prodotto

in seguito a normale usura; inoltre, la presente garanzia non copre danni derivanti dall'apertura o riparazione dell'Apparecchiatura ACN da parte di personale non autorizzato da ACN, né copre danni derivanti da uso improprio, umidità, vapore, liquidi, vicinanza o esposizione a fonti di calore nonché danni accidentali, utilizzo inadeguato, incauto, o non conforme alle istruzioni fornite unitamente alla stessa Apparecchiatura ACN. La presente garanzia non copre danni fisici alla superficie dell'Apparecchiatura ACN e/o qualsiasi altra azione o situazione che sfugga al controllo ragionevolmente esercitabile da parte di ACN.

Al fine di denunciare un Difetto ai sensi della presente garanzia contrattuale, il cliente è tenuto a contattare il servizio di Assistenza clienti predisposto da ACN allo +39 0248 275 099, fornire una descrizione del Difetto riscontrato e richiedere il modulo o il numero di autorizzazione alla restituzione della merce (RMA), qualora necessario. L'Apparecchiatura ACN deve essere restituita ad ACN quanto prima possibile in seguito alla denuncia del Difetto, unitamente alla descrizione dello stesso, all'indirizzo fornito a tale scopo da ACN. Inoltre, il cliente dovrà attenersi a qualsiasi ulteriore procedura stabilita da ACN e pubblicata o comunicata al momento della denuncia del Difetto.

La presente garanzia contrattuale non è trasferibile.

- 16.3.2 A prescindere dalla garanzia contrattuale di cui sopra, ACN garantirà l'Apparecchiatura ACN per qualsiasi difetto latente.
- 16.3.3 L'Apparecchiatura ACN deve essere restituita in confezione originale e completa del contenuto originale.
- 16.3.4 Ai fini della restituzione di qualsiasi Apparecchiatura ACN alla stessa ACN, il cliente dovrà farsi attribuire un numero di autorizzazione alla restituzione di materiale (RMA)

da ACN rivolgendosi telefonicamente all'Assistenza clienti ACN allo +39 0248 275 099 e restituire l'Apparecchiatura ACN all'indirizzo fornito da ACN in confezione originale e completa del relativo contenuto originale. ACN può respingere al mittente l'eventuale restituzione di Apparecchiatura ACN senza previa autorizzazione alla restituzione (numero RMA) o non riposta in confezione originale e completa dell'intero contenuto originale di detta confezione.

Con riferimento all'articolo 16.2.1, la mancata osservanza di dette procedure comporterà il mancato rimborso al cliente dell'Apparecchiatura ACN da parte di ACN.

Con riferimento all'articolo 16.3, la mancata osservanza di dette procedure impedirà al cliente di ricevere riparazioni o la sostituzione dell'Apparecchiatura ACN.

- 16.3.5 ACN provvederà a fornire Apparecchiatura ACN sostitutiva esclusivamente nel caso siano riscontrati Difetti nell'Apparecchiatura ACN originale ed in seguito a conferma della copertura di garanzia ai sensi delle condizioni di garanzia di cui al presente articolo. ACN non fornirà alcuna Apparecchiatura ACN in sostituzione dell'originale in caso di danneggiamento, smarrimento, furto o modifiche apportate a detta Apparecchiatura ACN originale. ACN può rifiutare la restituzione da parte del cliente di qualsiasi Apparecchiatura ACN non coperta da garanzia; le spese di spedizione dell'Apparecchiatura ACN non accettata saranno a carico del cliente.

- 16.3.6 Qualora ad ACN sia spedita qualsiasi Apparecchiatura ACN coperta da garanzia ma priva di un numero di autorizzazione (RMA) ai sensi dell'articolo 16.3.4, ACN procederà a rispedire al cliente l'Apparecchiatura ACN nello stato in cui si trova ed a spese del cliente stesso.