



Condizioni Generali

Le presenti Condizioni Generali si applicano ai Servizi ACN descritti al punto 2. Per la fornitura di Servizi ACN specifici, potrebbero essere applicate Condizioni Generali Supplementari.

Definizioni

1. Di seguito si riportano le definizioni dei termini in uso ai fini del presente Contratto. Ulteriori termini in uso sono definiti nel testo delle presenti Condizioni Generali Standard.
 - (a) “Direttive all’uso”: i nostri criteri di consumo accettabile, riportati nel Portale clienti.
 - (b) “Account”: il conto o i conti cliente di cui il Cliente si serve per gli acquisti e l’utenza dei Servizi e dell’Apparecchiatura ACN.
 - (c) “ACN”: ACN Italia Communications S.R.L. con sede legale in Via Giovanni Marradi 1, 20123 Milano, (Italia) e numero di registrazione al R.I. di Milano: MI-1681607.
 - (d) “Partner commerciale di ACN”: una persona con cui il Gruppo ACN ha avviato rapporti commerciali relativamente alla fornitura di Servizi ACN.
 - (e) “Applicazione ACN Companion”: l’applicazione fornita da ACN che consente agli utenti della Telefonia digitale ACN di utilizzare il servizio sul proprio cellulare. Attualmente, l’applicazione ACN Companion è disponibile per alcuni dispositivi mobili con tecnologia Android (versione 4.1 o superiore) e iOS (versione 9 o superiore). Si prega di controllare il documento [ACN Companion App Compatible Devices](#) (Dispositivi compatibili con l’applicazione ACN Companion) per tutti i dettagli sui requisiti di sistema e i dispositivi supportati dall’applicazione ACN Companion.
 - (f) “Apparecchiatura ACN”: qualsiasi apparecchio di telecomunicazione acquistato dal Cliente direttamente da ACN ai sensi del presente Contratto. L’Apparecchiatura ACN comprende (i) il videotelefono ACN per l’effettuazione di chiamate audio e video; (ii) l’adattatore da utilizzare con il servizio di Telefonia digitale ACN; e (iii) qualsiasi altro dispositivo di telecomunicazione fornito da ACN. I dispositivi e l’apparecchiatura noleggiati al Cliente o forniti dal Cliente, o da altro provider di telecomunicazioni o servizi di pubblica utilità, quali computer, telefoni, cellulari, o i cavi dell’impianto domestico, non fanno parte dell’Apparecchiatura ACN ai fini del presente Contratto.
 - (g) “Servizio ACN”: servizio o prodotto di telecomunicazione offerto da ACN ai Clienti.
 - (h) “Contratto”: il contratto di servizio stipulato tra il Cliente e ACN, comprensivo del Modulo d’ordine dei servizi telefonici, le presenti Condizioni Generali Standard, eventuali Condizioni Generali Supplementari

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: Via Giovanni Marradi 1, 20123 Milano, Italia
Capitale sociale versato: EUR 10.000,00
Sottoposta all’attività di direzione e coordinamento di ACN Europe B.V.

pertinenti Servizi ACN specifici acquistati dal Cliente, la Normativa Privacy, le Tariffe e la Carta dei servizi attualmente in vigore.

- (i) “Cliente aziendale”: persona fisica o giuridica che fruisce dei servizi di telecomunicazione elettronica erogati da ACN per scopi relativi alla propria attività professionale o imprenditoriale, ed è parte contraente il presente Contratto.
- (j) “Addebiti”: spese, addebiti e sovrattasse relativi ai Servizi e all’Apparecchiatura ACN come previsto dalle Tariffe ACN.
- (k) “Cliente”: una persona che acquista o usa i Servizi o l’Apparecchiatura ACN per scopi che esulano dalla propria attività professionale o imprenditoriale, ed è parte contraente il presente Contratto.
- (l) “Portale clienti”: il sito ACN dedicato all’Assistenza clienti accessibile all’indirizzo www.myacn.eu o da altra URL notificata da ACN.
- (m) “Addebito per disattivazione”: un Addebito effettuato una-tantum, come previsto dalle Tariffe ACN, e basato sulle spese corrispondenti ai costi effettivamente sostenuti da ACN per disattivare il Servizio ACN o per trasferire l’utenza ad altro operatore.
- (n) “Data di decorrenza”: si veda il significato attribuito nel punto 3.
- (o) “Termine iniziale”: si veda il significato attribuito nel punto 6.
- (p) “Luogo di fruizione del servizio”: il luogo in cui ACN eroga fisicamente i Servizi di cui il Cliente usufruisce.
- (q) “Tariffe”: le tariffe attualmente applicate da ACN, consultabili sul Portale clienti o contattando l’Assistenza clienti.
- (r) “Carta dei servizi”: le direttive e procedure implementate da ACN nell’ambito dell’erogazione dei servizi, ai sensi del D.P.R. 27 gennaio 1994 nonché delle Delibere AGCOM n° 179/03/CSP e 254/04/CSP pubblicate su www.myacn.eu.
- (s) “Data di inizio erogazione”: si veda il significato attribuito nel punto 4.
- (t) “Condizioni Generali Standard”: le presenti Condizioni Generali Standard di ACN.

Servizi ACN

2. ACN offre i seguenti servizi in conformità alle presenti Condizioni Generali Standard:

Preselezione automatica dell'operatore (CPS): la Preselezione automatica dell'operatore permette al Cliente di disporre che tutte le chiamate, o una determinata tipologia delle stesse, sia instradata sulla rete ACN senza dover digitare un codice specifico. L'attuale provider del Cliente continua a fornire la linea telefonica e la relativa manutenzione. È possibile che non tutte le funzioni di chiamata fornite dall'attuale provider del Cliente siano disponibili con ACN. In caso di acquisto della modalità CPS, le chiamate verso i numeri a sovrapprezzo (i cosiddetti «numeri brevi»), verso numerazioni non-geografiche (a prefisso 08 o 09), verso numeri di servizi di informazione della serie 18 e verso numeri di emergenza continuano a essere effettuate e fatturate da Telecom Italia o da altro operatore. ACN è in condizioni di erogare il servizio ad uso del Cliente solo se lo stesso è intestatario di un abbonamento attivo presso Telecom Italia SpA o altro fornitore di utenza integrale della linea per tutte le linee sopraindicate. Il recesso o la modifica del contratto in essere con Telecom Italia o altro operatore comporta l'annullamento del presente Contratto. L'attivazione della modalità CPS prevale su qualsivoglia altro servizio CPS eventualmente attivo.

Servizio di Telefonia Digitale (DPS): DPS è un servizio di telecomunicazione che permette al Cliente di effettuare e ricevere: (1) chiamate video e voce attraverso una connessione ad Internet, mediante uso del videotelefono ACN (2) chiamate vocali mediante la Teelfonia digitale ACN con adattatore telefonico; oppure (3) chiamate vocali attraverso una connessione ad Internet, mediante uso dell'applicazione ACN Companion installata sul dispositivo mobile del Cliente. L'applicazione ACN Companion non sostituisce il comune telefono mobile o fisso, e alcune funzioni potrebbero non essere disponibili. Il DPS richiede l'attivazione di un collegamento continuo a Internet a banda larga o mobile, secondo il dispositivo che il Cliente utilizza per il DPS. Qualora il Cliente utilizzi Internet mobile per il DPS mediante l'applicazione ACN Companion, potrebbe incorrere in addebiti supplementari. Nel caso in cui ACN non offra il servizio Internet a banda larga o mobile nella zona del cliente, egli dovrà rivolgersi a un altro provider. Per maggiori informazioni, si consiglia di consultare le Condizioni Generali Supplementari relative al servizio di Telefonia digitale.

Inizio e durata del presente Contratto

3. Il presente Contratto decorre (1) dalla data in cui l'ordine del Cliente per i Servizi ACN è confermato da ACN, oppure (2) dalla data in cui il Cliente riceve l'Apparecchiatura ACN, ove applicabile ("Data di decorrenza"). Il Periodo di recesso del Cliente ha inizio dalla Data di decorrenza del presente Contratto, come indicato nella clausola 55.
4. La "Data di inizio erogazione" del Cliente è la prima di una delle seguenti: (1) la data in cui ACN avvia l'erogazione dei Servizi ACN al Cliente, oppure (2) la data in cui il Cliente riceve una lettera da ACN che conferma l'erogazione dei Servizi ACN. La Data di inizio erogazione sarà successiva alla Data di decorrenza

del presente Contratto e potrebbe verificarsi durante il Periodo di recesso, come descritto nella clausola 60. Qualora ACN abbia ragioni valide per non essere in grado di fornire i Servizi ACN selezionati nella zona del Cliente, notificheremo il Cliente e il Contratto sarà annullato prima della Data di inizio erogazione. Nel caso in cui il Cliente acquisti più di un Servizio ACN, potrebbero venirgli assegnate diverse Date di inizio erogazione.

5. Per la modalità CPS, il presente Contratto è stipulato a tempo indeterminato.
6. Per il servizio di Telefonia digitale (DPS), il presente Contratto è stipulato per un periodo iniziale di dodici (12) mesi, salvo diversamente concordato, dalla Data d'inizio di erogazione del servizio ("Termine iniziale"). Allo scadere del Termine iniziale, il presente Contratto è rinnovato automaticamente e rimane in vigore a tempo indeterminato fino al recesso del Cliente o alla risoluzione da parte di ACN.

Obblighi del Cliente verso ACN

Fornitura di Servizi e Apparecchiatura ACN

7. Il Cliente autorizza ACN e i relativi Partner commerciali ad adottare tutte le misure necessarie ai fini della fornitura dei Servizi o dell'Apparecchiatura ACN.
8. Il Cliente acconsente a seguire le istruzioni impartite da ACN relativamente alla fornitura dei Servizi e dell'Apparecchiatura ACN e a permettere ad ACN di accedere al Luogo di fruizione del servizio e installarvi l'Apparecchiatura ACN. Per quanto riguarda il Servizio di CPS e di Telefonia digitale, il Cliente acconsente ad ottenere il permesso di eventuali terzi, quali locatori o vicini di casa, qualora ACN debba installare Apparecchiatura ACN sulla proprietà degli stessi. Per la Telefonia digitale con l'applicazione ACN Companion, il Cliente acconsente a scaricare e installare l'applicazione sul proprio dispositivo mobile.
9. Il Cliente acconsente a utilizzare e mantenere l'Apparecchiatura ACN con ragionevole cura. Qualora tale utilizzo e manutenzione siano causa di danneggiamento dell'Apparecchiatura ACN, il Cliente è tenuto a sostenere le spese di riparazione o sostituzione.
10. Il Cliente conferma che l'apparecchiatura fornita dallo stesso o altri provider di telecomunicazioni è in buono stato e soddisfa i requisiti tecnici standard del settore. Per la Telefonia digitale con l'applicazione ACN Companion, il Cliente conferma che il dispositivo mobile utilizzato è conforme ai requisiti tecnici necessari per l'applicazione. Attualmente, l'applicazione ACN Companion è disponibile per alcuni dispositivi mobili con tecnologia Android (versione 4.1 o superiore) e iOS (versione 9 o superiore). Si prega di controllare il documento [ACN Companion App Compatible Devices](#) (Dispositivi compatibili con l'applicazione ACN Companion) per tutti i dettagli sui requisiti di sistema e i dispositivi supportati dall'applicazione ACN Companion. ACN non è responsabile per l'eventuale impossibilità di fornire al Cliente

un qualsiasi Servizio ACN o per un'eventuale riduzione della qualità del servizio dovute ad apparecchiatura fornita dallo stesso Cliente o da terzi.

11. Qualora ACN gli fornisca un numero di telefono, il Cliente dà atto di non esserne il proprietario e di non avere facoltà di vendere o trasferire a terzi tale numero, ad eccezione del trasferimento dello stesso ad altro provider di telecomunicazioni in conformità alle disposizioni di legge.

Utilizzo dei Servizi e dell'Apparecchiatura ACN

12. I Servizi e l'Apparecchiatura ACN sono erogati per uso personale. ACN non fa affermazioni in merito alla fruibilità dei Servizi e dell'Apparecchiatura ACN per scopi commerciali specifici. Se il Cliente acquista Servizi o Apparecchiatura ACN per scopi commerciali, dà atto che gli stessi possono non soddisfare tali esigenze specifiche. ACN non è responsabile di eventuali perdite derivanti dall'utilizzo dei Servizi o dell'Apparecchiatura ACN per scopi commerciali.
13. Ricade sotto la responsabilità del Cliente far sì che solo persone dallo stesso autorizzate utilizzino i Servizi o l'Apparecchiatura ACN. Qualora il Cliente abbia motivo di credere che i Servizi o l'Apparecchiatura ACN erogati siano utilizzati in modo fraudolento o comunque non autorizzato, o gli stessi siano oggetto di furto, egli è tenuto a darne comunicazione ad ACN. Il Cliente che omette di darne comunicazione è tenuto a farsi carico di qualsiasi utilizzo dei Servizi ACN e dei relativi consumi.
14. Il Cliente non è autorizzato a rivendere o utilizzare i Servizi o l'Apparecchiatura ACN per operazioni commerciali, tra cui televendite, svolgimento della funzione di operatore, di agente di telemarketing, di provider di carte prepagate e di addetto al call centre.
15. L'utilizzo dei Servizi e dell'Apparecchiatura ACN deve essere conforme alle Direttive all'uso di ACN. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare i Servizi o l'Apparecchiatura ACN (a) per la trasmissione di materiale a carattere diffamatorio, offensivo, lesivo, osceno o minaccioso; (b) per qualsiasi scopo inappropriato, immorale, fraudolento o illegale; (c) in modo lesivo dei diritti di qualsiasi altro individuo; (d) per l'effettuazione di chiamate offensive, contrarie al senso del pudore, moleste o ingannevoli; o (e) in qualsiasi modo che possa recare danno o pregiudicare i Servizi o l'Apparecchiatura ACN.

Obblighi di ACN

16. ACN è tenuta a fornire i Servizi e l'Apparecchiatura ACN entro trenta (30) giorni dal giorno seguente a quello d'invio dell'ordine del Cliente debitamente compilato. Per quanto riguarda il servizio di Telefonia digitale (DPS), ACN fornirà il servizio DPS entro 30 giorni dalla data in cui il Cliente riceve l'Apparecchiatura ACN. Il Cliente ha diritto a risolvere il presente Contratto qualora ACN non fornisca i Servizi o l'Apparecchiatura ACN entro 30 giorni a causa di errori da parte nostra, salvo che il Cliente abbia richiesto

una data di consegna nel futuro; e a condizione che il Cliente invii una richiesta scritta ad ACN allo scadere dei 30 giorni, con cui richiede la consegna, e ACN non fornisca i Servizi o l'Apparecchiatura ACN entro un termine accettabile a seguito di detta richiesta. Il Cliente continuerà a usufruire del servizio del proprio attuale provider di servizi telefonici fino all'avvenuto collegamento di tutti i Servizi ACN richiesti.

17. ACN è tenuta ad adottare ragionevoli accorgimenti al fine di fornire al Cliente un servizio costante e di qualità, ai sensi della Carta dei servizi. ACN provvede a monitorare il Servizio al fine di prevenire il verificarsi di malfunzionamenti o perdite di qualità dello stesso, cui è tenuta a porre rimedio nel minor tempo possibile. Tuttavia, è possibile che ACN sia impossibilitata a fornire i Servizi ACN o fornisca servizi di qualità minore a causa di eventi che esulano dal controllo di ACN, quali guasti alla rete, congestioni della stessa da parte di altri provider di telecomunicazioni, interruzioni della fornitura elettrica, condizioni meteorologiche gravemente avverse, atti governativi o azioni sindacali e cause di forza maggiore. In detti casi, ACN non è responsabile di malfunzionamenti o guasti, e i Servizi ACN di cui il Cliente usufruisce continuano a essere addebitati allo stesso.
18. In caso di inadeguatezza delle prestazioni rispetto a quanto previsto dalla Carta dei servizi a causa di azioni od omissioni di ACN, a fronte di richiesta scritta ACN s'impegna a rimborsare al Cliente il 5% dell'importo pagato per il mese antecedente a quello in cui si è verificata l'interruzione del servizio. Tuttavia, la responsabilità di ACN nella sua totalità non supera l'importo massimo di Euro 100, ai sensi dei limiti di cui all'art. 1229 del Codice Civile.
19. In caso di interruzioni del servizio dovute a cause di forza maggiore, ACN è tenuta a rimborsare il Cliente nel modo seguente:

Se il Cliente ha acquistato il servizio di Telefonia digitale (DPS): praticando una riduzione sulla rata mensile per la stessa Telefonia digitale (DPS) e per qualsiasi altra voce del servizio non relativa al traffico, proporzionalmente ripartita in base alla durata dell'interruzione del servizio DPS. La riduzione non avrà luogo per importi dovuti inferiori a € 5.00 per ciascun ciclo di fatturazione.

Il rimborso di cui ai precedenti paragrafi non si applica se l'interruzione del servizio è causata da:

- (a) violazione grave delle condizioni di Contratto da parte del Cliente, particolarmente in caso di frode o mancato pagamento;
 - (b) danni arrecati alla rete in seguito al collegamento da parte del Cliente di apparecchiatura non approvata come da regolamento vigente.
20. Il Cliente ha facoltà di notificare gratuitamente qualsiasi eventuale irregolarità o malfunzionamento del Servizio all'Assistenza clienti ACN rivolgendosi ai seguenti recapiti: ACN Europe B.V., P.O. Box 90364, 1006 BJ, Amsterdam, Paesi Bassi; telefono 02-94-753-127; FAX +39 02 36 01 09 14. Il Cliente può inoltre richiedere

informazioni aggiornate su tutti i Servizi e Apparecchiature ACN, ivi comprese tariffe, altri Addebiti e Condizioni generali del servizio visitando il Portale clienti o rivolgendosi all'Assistenza clienti.

Addebiti e pagamenti

21. Il Cliente acconsente a farsi carico di tutti gli Addebiti derivanti dall'utenza dei Servizi e dell'Apparecchiatura ACN, a prescindere dal fatto che gli stessi siano usati dal Cliente o da altri. Eventuali usi non autorizzati o fraudolenti sono a carico del Cliente, a meno di notifica degli stessi ad ACN in conformità a quanto disposto nella clausola 13. Parimenti, sono a carico del Cliente le chiamate verso numeri speciali, a sovrapprezzo e internazionali anche nel caso lo stesso abbia richiesto il blocco delle chiamate verso tali numeri.
22. ACN emette le fatture a carico del Cliente in conformità alle Tariffe ACN. Le Tariffe aggiornate sono consultabili sul sito web www.myacn.eu. I prezzi sono comprensivi di IVA. L'IVA è applicata in fattura sotto forma di voce separata quale componente il Prezzo normalmente fatturato da ACN con frequenza mensile in anticipo per gli Addebiti fissi, come nel caso dei canoni di abbonamento mensile, e in arretrato per gli Addebiti relativi ai consumi, come le chiamate. Per alcuni servizi ACN, potremmo offrire al Cliente la scelta tra diverse opzioni di fatturazione. Per maggiori informazioni, si prega di fare riferimento alle Tariffe relative al servizio ACN selezionato dal Cliente. Gli Addebiti relativi ai consumi figurano solitamente nella fattura immediatamente seguente, ma possono anche essere riportati in una fattura emessa in un ciclo successivo. ACN si riserva la facoltà di emettere fatture relative a mesi precedenti comprensive di correzioni. ACN si riserva la facoltà di emettere mensilmente più fatture a carico del Cliente, ad esempio se i consumi dello stesso sono superiori alla norma.
23. In base ai Servizi ACN acquistati, ACN invia al Cliente una fattura in formato elettronico o cartaceo. Le fatture in formato cartaceo sono inviate al Luogo di fruizione del servizio a meno che ne venga concordata la spedizione a diverso recapito. In caso di emissione di fatture in formato elettronico, ACN invia un'e-mail all'indirizzo fornito dal Cliente a notifica del fatto che la fattura è accessibile sul Portale clienti. Tale e-mail è completa di link per l'accesso alla fattura stessa. Le fatture sono accessibili dal Portale clienti per dodici (12) mesi a partire dalla data di emissione, e rimangono a disposizione del Cliente in formato elettronico 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Le fatture in formato elettronico sono corredate da un certificato elettronico a garanzia dell'autenticità del mittente e del contenuto. Se tra le opzioni standard di un Servizio ACN è prevista la fatturazione elettronica, il Cliente è tenuto a richiedere per iscritto che gli siano inviate fatture cartacee. Al Cliente potrebbe essere addebitato un importo, come previsto dalle Tariffe ACN. Qualora il Cliente scelga di ricevere fatture in formato cartaceo, o in caso egli richieda una copia supplementare della fattura, potrebbe dover versare un addebito (secondo quanto previsto dalle Tariffe ACN).
24. Il Cliente è tenuto a informare ACN dell'eventuale cambiamento del proprio indirizzo e-mail o di fatturazione. Il Cliente può modificare i propri dati per mezzo del Portale clienti o rivolgendosi

all'Assistenza clienti. Le fatture inviate al precedente indirizzo di fatturazione o indirizzo e-mail rimangono a carico del Cliente qualora lo stesso ometta di notificare ad ACN eventuali cambiamenti. ACN non è responsabile del mancato recapito di una fattura o e-mail se lo stesso è dovuto a cause che esulano dal controllo di ACN. Nell'impossibilità di emettere fatture in formato elettronico, ACN può inviare al Cliente fatture cartacee.

25. Il Cliente ha facoltà di richiedere l'invio di fatture standard o dettagliate. Le fatture di tipo standard riportano i consumi telefonici effettuati dal Cliente. A fronte di richiesta scritta, ACN invia fatture dettagliate in formato cartaceo o elettronico, che riportano per intero i numeri telefonici chiamati oppure ne omettono le ultime tre cifre.
26. Il Cliente ha facoltà di scegliere la modalità di pagamento all'atto dell'invio del presente Contratto o in qualsiasi altro momento servendosi del Portale clienti o rivolgendosi all'Assistenza clienti. Le modalità di pagamento possono variare in base al Servizio o all'Apparecchiatura ACN acquistati dal Cliente. Se il Cliente effettua i pagamenti a mezzo carta di credito o di debito, ACN ne preleva i relativi importi alla data di scadenza della fattura. La modalità di pagamento scelta dal Cliente è indicata sulle fatture a suo carico se il Cliente ha optato per il pagamento a mezzo carta di credito o di debito, o con addebito diretto in conto corrente. Determinate modalità di pagamento sono soggette all'applicazione di un Addebito amministrativo (come previsto dalle Tariffe ACN).
27. Se il Cliente effettua i pagamenti in favore di ACN per mezzo di carta di credito, di debito o con addebito diretto in conto corrente, lo stesso Cliente è tenuto ad autorizzare l'addebito da parte di ACN degli importi sulla stessa carta di credito o di debito, o sul proprio conto corrente. L'intero importo relativo agli Addebiti da saldare sarà addebitato ogni mese sulla carta di credito o di debito o sul conto corrente del Cliente alla data di scadenza della fattura. Qualora il pagamento sia respinto o annullato, il Cliente è soggetto ad un Addebito (come previsto dalle Tariffe). ACN procede anche al recupero di qualsivoglia costo, addebito o spesa sostenuti a causa del mancato pagamento.
28. Il Cliente acconsente a pagare tutti gli Addebiti entro il termine indicato in fattura. Il Cliente che effettui il pagamento successivamente alla scadenza del termine previsto è soggetto ad un Addebito in favore di ACN (come previsto dalle Tariffe ACN) a titolo di compensazione per la violazione dei termini di cui al presente Contratto. In alternativa, ACN ha facoltà di addebitare al Cliente gli interessi maturati per il ritardo nel pagamento sotto forma del tasso di interesse previsto per legge applicabile al momento dell'emissione della fattura moltiplicato per 1,5 su tutti gli importi insoluti. ACN procede all'addebito di qualsiasi costo, addebito e spesa sostenuti ai fini del recupero di Addebiti insoluti o comunque precedentemente dovuti, ivi comprese spese e costi relativi ai servizi di agenzie di recupero crediti, spese amministrative, processuali e legali.

29. Qualsiasi eventuale Addebito relativo ad assistenza tecnica per apparecchiature non fornite da ACN, ivi compresi eventuali Addebiti per manodopera, materiali e sopralluoghi da parte di ACN o personale di terzi, è a carico del Cliente. Può essere praticato un Addebito a carico del Cliente se lo stesso annulla o non presenzia ad un sopralluogo tecnico precedentemente programmato, o se il tecnico è impossibilitato ad accedere al Luogo di erogazione del servizio. I costi relativi all'assistenza tecnica prestata da terzi sono fissati da detti terzi e addebitati al Cliente a spese di ACN.
30. Il Cliente acconsente a rimborsare ACN per qualsiasi perdita, danno, responsabilità, costo e spesa eventualmente sostenuti da ACN a causa di qualsiasi eventuale violazione dei termini del presente Contratto.
31. Il Cliente ha facoltà di contestare eventuali addebiti a suo avviso errati rivolgendosi all'Assistenza clienti e presentando ricorso per iscritto. Il Cliente è tenuto a saldare qualsiasi Addebito non contestato. ACN non sospende o termina l'erogazione dei Servizi durante eventuali indagini relative a una contestazione in presunzione di buona fede.
32. Nell'eventualità che il Cliente abbia diritto al rimborso di uno o più Addebiti, tale rimborso verrà usato in primo luogo ai fini del saldo di eventuali Addebiti insoluti e in seguito accreditato quale movimento avere sull'Account del Cliente. Nell'eventualità che un utente abbia cessato di essere Cliente di ACN, qualsiasi eventuale rimborso sarà accreditato da ACN sul conto corrente dallo stesso indicato.

Acquisizione e trattamento dei dati personali

33. Ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati ("RGDP") ACN , acquisisce, mantiene e tratta dati personali quali nome, indirizzo e data di nascita del Cliente (d'ora in Avanti, i "Dati personali") con mezzi elettronici e non-elettronici in adempienza ai propri obblighi di legge, ai fini e in relazione alle proprie attività ai sensi del presente Contratto e ad altre finalità consentite dalle leggi vigenti, ivi comprese (a) la fornitura dei Servizi e dell'Apparecchiatura ACN al Cliente; (b) lo svolgimento delle operazioni dell'azienda in adempienza ai propri obblighi e l'esercizio dei propri diritti ai sensi del presente Contratto; (c) l'adempienza ai propri obblighi contrattuali nei confronti di terze parti ACN; (d) lo svolgimento delle funzioni legali, finanziarie, contabili e amministrative; e (e) la tutela dei diritti di legge e contrattuali di ACN. Il Cliente dà atto che la comunicazione dei propri Dati personali ad ACN è essenziale ai fini dell'esecuzione di quanto disposto dal presente Contratto da parte di ACN. La mancata comunicazione e aggiornamento dei propri Dati personali o il ritiro del consenso all'utilizzo degli stessi da parte del Cliente può impedire ad ACN di fornire al Cliente i propri Servizi. Salvo quanto disposto nella clausola 33 o previsto per legge, i Dati personali del Cliente sono mantenuti riservati.
34. ACN tratta i Dati personali con processi manuali e/o elettronici (ivi compresi mezzi telematici e ottici) per mezzo dell'acquisizione, registrazione, organizzazione, archiviazione, elaborazione, selezione,

estrapolazione, confronto, utilizzo, interconnessione, filtrazione, comunicazione, divulgazione, cancellazione e distribuzione degli stessi, o attraverso la combinazione di due o più di dette operazioni. Il trattamento dei Dati personali ha luogo in osservanza degli obblighi ai sensi del citato Codice e in modo tale da garantire la sicurezza e riservatezza degli stessi Dati personali e comunque in osservanza delle misure di sicurezza obbligatorie predisposte dal Codice o da altre leggi vigenti in materia di tutela dei dati. I Dati personali sono memorizzati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità di cui sopra.

35. Il Cliente ha facoltà di avvalersi in qualunque momento dei diritti di cui all'articolo 7 del Codice, ivi compreso il diritto di ottenere conferma in merito all'esistenza di Dati personali che lo riguardano e alla comunicazione degli stessi in forma intelligibile, il diritto di ottenere informazioni in merito alla fonte, ambito e finalità delle operazioni di trattamento dei Dati personali effettuate, il diritto all'aggiornamento, correzione o, su richiesta, integrazione degli stessi, e, qualora necessario, alla cancellazione, trasformazione in forma anonima, o blocco degli stessi qualora le operazioni di trattamento siano effettuate in violazione delle leggi vigenti in materia, nonché il diritto di ottenere una certificazione del fatto che le operazioni di cui sopra sono debitamente e puntualmente comunicate ai soggetti destinatari dei Dati personali.
36. Il Cliente può esercitare i diritti di cui all'articolo 7 del Codice rivolgendosi alla Direzione del centro Assistenza clienti di ACN Italia Communications S.r.l., Via Giovanni Marradi 1, 20123 Milano, la quale è incaricata di curare i rapporti con i Clienti e fornire qualsiasi informazione relativa al trattamento dei Dati personali degli stessi.
37. Il consenso al trattamento dei Dati personali non è obbligatorio e un'eventuale negazione dello stesso da parte del Cliente non comporta effetti negativi. Tuttavia, ACN può essere impossibilitata a onorare il rapporto contrattuale con il Cliente nell'eventualità che lo stesso non acconsenta al trattamento dei propri Dati personali e gli stessi si rivelino essenziali ai fini delle operazioni di ACN e della gestione della relativa struttura di marketing e/o vendita e delle relazioni con terzi.
38. Ai fini del conseguimento delle finalità di cui al punto 37, i Dati personali possono essere comunicati, divulgati o trasferiti a funzionari e direttori di ACN Europe BV, ai distributori di ACN, responsabili e impiegati (anche a tempo determinato) dell'ufficio Contabilità di ACN Europe BV, al reparto vendite di ACN Europe BV e ad altre strutture correlate dell'azienda (quali client executive, client delivery executive, direzione uffici di segreteria) che svolgono funzioni di trattamento dei Dati personali o persone incaricate delle operazioni di trattamento.
39. Se il Cliente acconsente all'utilizzo dei Dati personali a fini di marketing, pubblicità e all'offerta di altri servizi e prodotti da parte di ACN e di terzi, egli accetta di ricevere messaggi pubblicitari per posta, e-mail o altri mezzi di comunicazione. Il Cliente ha facoltà di ritirare detto consenso in qualsiasi momento rivolgendosi all'Assistenza clienti.

40. ACN ha facoltà di divulgare nome, indirizzo e numero di telefono del Cliente ai fini della pubblicazione negli elenchi telefonici e della fornitura di servizi di informazione abbonati, a meno di espressa richiesta del Cliente di non divulgare tali dati. In determinati casi, ACN può essere obbligata a divulgare tali dati anche nell'eventualità che il Cliente ne abbia richiesto espressamente la non divulgazione.
41. Il Cliente acconsente al fatto che ACN possa monitorare, registrare e archiviare conversazioni telefoniche e comunicazioni per iscritto (ivi comprese le e-mail) tra lo stesso e ACN per fini di formazione del personale, di marketing, e di adempienza a disposizioni di legge e prescrizioni dell'autorità di regolazione del settore.
42. Il Cliente acconsente alla divulgazione dei propri Dati personali a (a) ACN Europe B.V. e relative affiliate; (b) i rispettivi impiegati, consulenti esterni, consiglieri, distributori e terzi e (d) eventuali terze parti in conformità alle disposizioni di legge. Il Cliente dà atto che parte dei destinatari può avere sede in Paesi esterni all'Unione Europea, ivi compresi gli Stati Uniti d'America, dove il trasferimento è consentito, secondo quanto previsto dal Regolamento generale sulla protezione dei dati, o da altra legge simile.
43. Il Cliente acconsente alla divulgazione dei propri Dati personali e dello storico dell'Account da parte di ACN ad uso delle agenzie di referenze bancarie e prevenzione delle frodi, le quali possono conservare nota di dette informazioni e divulgarle a terzi, a scopo di verifica del rischio del credito, prevenzione delle frodi e ricerca dei debitori.
44. Il Cliente autorizza ACN a far comparire il proprio numero telefonico sul display degli apparecchi riceventi la chiamata. Qualora non volesse che il proprio numero compaia sul display degli apparecchi chiamati, il Cliente è tenuto a richiedere ad ACN per iscritto che il numero sia mantenuto riservato. ACN adotterà misure ragionevoli per soddisfare la richiesta del Cliente. ACN ha facoltà di divulgare in qualsiasi momento nome, indirizzo e numero di telefono del Cliente a gestori di servizi di emergenza e in adempienza a disposizioni di legge.
45. Il Cliente ha facoltà di prendere visione, correggere e cancellare i propri Dati personali inviandone richiesta scritta all'Assistenza clienti di ACN. Il Cliente acconsente ad aggiornare i propri Dati personali in caso di cambiamenti servendosi del Portale clienti o rivolgendosi all'Assistenza clienti.

Servizi di informazione utenti

46. A fronte di consenso scritto del Cliente, il numero di telefono e parte dei recapiti dello stesso entrano a far parte del database e servizi relativi all'Elenco utenti (Servizi di informazione utenti). Il Cliente ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento la modifica o cancellazione totale o parziale dei dati inglobati nel database relativo ai Servizi di informazione utenti. Qualora il Cliente ometta di dare il proprio consenso scritto attenendosi alle procedure fissate da ACN a tale scopo, i dati dello stesso non sono inglobati nel database relativo ai Servizi di informazione utenti, e ACN non è responsabile per l'impossibilità di dare seguito a

richieste di erogazione dei Servizi di informazione utenti o per qualsivoglia ritardo nella fornitura del servizio richiesto se il modulo contiene errori o è incompleto o non compilato in conformità alle istruzioni di ACN. A prescindere dal fatto che i dati del Cliente siano stati inseriti negli elenchi telefonici, l'elenco è recapitato al domicilio del Cliente al quale sono addebitate le sole spese di spedizione. Se il Cliente cambia provider di servizi telefonici, per fare inserire i propri recapiti nel database relativo ai Servizi di informazione utenti il Cliente è tenuto a firmare un nuovo modulo.

Sospensione del Servizio e risoluzione del Contratto per mancato pagamento

47. Nell'eventualità che le fatture a carico del Cliente non siano saldate entro la data di scadenza, ACN procede a contattare il Cliente per posta, e-mail o telefono al fine di sollecitare il pagamento dallo stesso dovuto per contratto. In caso di mancato pagamento entro i termini di cui al sollecito, ACN ha facoltà di sospendere l'erogazione del servizio. Se il Cliente omette di pagare entro la data riportata in sede di secondo sollecito, ACN ha facoltà di risolvere il presente Contratto immediatamente.
48. ACN non è responsabile per eventuali perdite o danni dovuti alla sospensione o cessazione del Servizio ai sensi delle clausole 47 e 48.
49. Se il Cliente acquista il servizio di telefonia digitale (DPS), nell'eventualità di un ritardo nei pagamenti, ACN ha facoltà, con un preavviso di dieci (10) giorni dal ricevimento del primo sollecito a mezzo e-mail o posta, di sospendere temporaneamente l'erogazione dei Servizi.

Sospensione del Servizio

50. ACN ha facoltà di sospendere l'erogazione dei Servizi ACN per mancato pagamento, come specificato nelle clausole da 47 a 49.
51. ACN ha facoltà di sospendere l'erogazione dei Servizi ACN o di risolvere il presente Contratto con effetto immediato e senza preavviso qualora (a) il Cliente abbia commesso una violazione importante o ripetuta del presente Contratto, ove per ripetizione s'intende un minimo di (3) violazioni entro un lasso di tempo di sei mesi; (b) il Cliente dia inizio a procedure di fallimento, riorganizzazione dell'organico o insolvenza, o tali procedure siano avviate a carico del Cliente; (c) il Cliente intraprenda qualsiasi attività che pregiudichi la stabilità, sicurezza o fruibilità dei Servizi ACN, violi le Direttive all'uso, o dia segni di potenziale abuso, frode o utilizzo anomalo o eccessivo; (d) ACN sospetti il sussistere di una frode ad opera di terzi; (e) tale misura sia necessaria a seguito di ordini, istruzioni o richieste da parte di autorità governative; o infine (f) ACN non sia più in grado di fornire i propri Servizi per motivi che esulano dal controllo di ACN.
52. In caso di sospensione dell'erogazione dei Servizi ACN, il Cliente non è più in grado di effettuare chiamate in uscita, fatte salve le chiamate di emergenza e verso determinati altri numeri. In caso di attivazione della

modalità CPS, il Cliente continua a ricevere le chiamate in entrata; le chiamate in entrata con attivazione del servizio DPS sono invece bloccate.

53. In caso di sospensione dei Servizi ACN, al Cliente è fatto obbligo di contattare l'Assistenza clienti ACN al fine di determinare quali misure lo stesso debba adottare per ripristinare il Servizio. Al Cliente potrebbe essere addebitato un importo per la ripristinazione dei Servizi ACN, come previsto dalle Tariffe ACN.
54. Qualora l'erogazione dei Servizi ACN al Cliente sia sospesa in conseguenza di azioni od omissioni dello stesso, il Cliente acconsente a (a) pagare tutti gli Addebiti perdurando il periodo di sospensione; (b) rimborsare ad ACN ogni eventuale addebito, costo e spesa sostenuti da ACN in conseguenza di detta sospensione e dell'eventuale ripristino del collegamento; e (c) manlevare ACN da qualsiasi eventuale perdita subita dal Cliente stesso.

Rescissione del Contratto

Diritto di recesso dal Contratto da parte del Cliente

55. Il Cliente ha facoltà di recedere dal presente Contratto entro 14 giorni dalla Data di decorrenza, come descritto nella clausola 3 ("Periodo di recesso") senza doverne fornire motivazione. Qualora il Cliente abbia acquistato Apparecchiatura ACN, egli può recedere dal presente Contratto entro 14 giorni dalla ricezione dell'Apparecchiatura ACN.
56. Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente è tenuto a inviare il Modulo di recesso compilato, disponibile nel Portale clienti, oppure inviare altra comunicazione scritta ad ACN, o ancora contattare l'Assistenza Clienti e confermare il recesso per iscritto.
57. Qualora il Cliente eserciti il suo diritto di recesso, rimborseremo tutti i pagamenti effettuati a nostro favore, ivi compresi la consegna dell'Apparecchiatura ACN acquistata dal Cliente, entro 14 giorni dalla data in cui il Cliente ci ha informati della sua decisione di recedere dal presente Contratto. Effettueremo il rimborso utilizzando lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente per la transazione a nostro favore, salvo diversa pattuizione.
58. Nel caso in cui il Cliente abbia acquistato Apparecchiatura ACN, egli è tenuto a restituirla ad ACN a proprie spese entro 14 giorni dall'esercizio del diritto di recesso, per ottenerne il rimborso, salvo quanto diversamente indicato da ACN. Possiamo trattenere il rimborso fino a quando riceviamo l'Apparecchiatura ACN, o fino a quando il Cliente fornisce prova dell'effettiva spedizione della stessa ad ACN. L'Apparecchiatura ACN deve essere restituita intatta, nella confezione originale e con tutto il contenuto originale. In caso di danni o mancata restituzione dell'Apparecchiatura ACN, il prezzo intero al dettaglio, stabilito nelle Tariffe, sarà addebitato al Cliente.

59. Qualora il Cliente richieda a Noi la fornitura dei Servizi ACN durante il Periodo di recesso e ACN inizi ad erogare i Servizi ACN richiesti, il Cliente potrà ancora esercitare il diritto di recesso; tuttavia, al Cliente sarà richiesto il pagamento di un importo proporzionale ai servizi erogati fino alla comunicazione della decisione di recesso.

Risoluzione da parte del Cliente

60. In seguito alla scadenza del Periodo di recesso, il Cliente ha facoltà di risolvere il presente Contratto fornendo 30 giorni di preavviso in forma scritta, oppure chiamando l'Assistenza Clienti. Qualora il Cliente informi ACN telefonicamente di voler recedere dal presente Contratto, egli dovrà confermare la propria cancellazione per iscritto. Il presente Contratto può essere risolto anche quando ACN riceva tale richiesta per conto del Cliente, da parte di un nuovo fornitore di servizi per la risoluzione e trasferimento della linea allo stesso. Qualora il Cliente risolva il Contratto durante il Termine iniziale, egli potrebbe dover versare un risarcimento ad ACN, come stabilito nella clausola 64.

Risoluzione da parte di ACN

61. Qualora il Cliente ometta di saldare una fattura, ACN ha facoltà di risolvere il presente Contratto ai sensi di quanto disposto nella clausola 47. ACN ha facoltà di risolvere il presente Contratto in qualsiasi altro momento e per qualsiasi motivo dandone comunicazione scritta al Cliente con preavviso di trenta (30) giorni.
62. Se il Cliente acquista solo il servizio in modalità CPS, il presente Contratto può essere risolto automaticamente senza preavviso se il Cliente ha cessato di fruire del servizio in modalità CPS per un periodo non inferiore a sei (6) mesi.

Effetti della risoluzione

63. La risoluzione del presente Contratto comporta la disattivazione dei Servizi ACN di cui il Cliente usufruisce. Al Cliente del Servizio ACN in modalità CPS non è più possibile effettuare chiamate in uscita, fatte salve le chiamate di emergenza e verso determinati altri numeri. Il Cliente rimane in grado di ricevere chiamate in entrata. Al Cliente del servizio DPS non è più possibile effettuare o ricevere chiamate.
64. All'atto della risoluzione del servizio, ACN invia al Cliente una fattura finale. Il Cliente accetta di pagare tutti gli addebiti generati fino alla data della risoluzione. In caso il Servizio ACN sia soggetto ad un Termine iniziale e il Cliente di risoluzione risolva del Servizio ACN da parte del Cliente durante il Termine iniziale, il Cliente accetta altresì di versare ad ACN un indennizzo per risoluzione anticipata, secondo quanto previsto dalle leggi vigenti in materia. Tale indennizzo che potrebbe equivalere ad (a) Addebiti rimanenti relativi

all'Apparecchiatura ACN; (b) Addebiti mensili rimanenti relativi al Servizio ACN risolto, fino alla scadenza del Termine iniziale; (c) Addebiti opzionali (quali ad esempio Costi di attivazione) o sconti che il Cliente ha ricevuto per la cessazione del Servizio ACN. In seguito al Termine iniziale, il Cliente potrebbe essere soggetto ad un Addebito per la risoluzione da parte sua del presente Contratto. L'Addebito può variare a seconda del Servizio ACN di cui si usufruisce. Si vedano le Tariffe per tutti i dettagli su questi addebiti. Se il Cliente ha diritto a un rimborso, ACN deduce dallo stesso ogni eventuale importo dovuto dal Cliente ai sensi del presente Contratto.

65. In generale, se il Cliente desidera recedere dai Servizi ACN e tuttavia mantenere attiva la linea telefonica per usufruire del servizio di telefonia fissa con altro operatore, a prescindere dal fatto che tale operatore sia Telecom Italia o altri, il Cliente è tenuto a rivolgersi direttamente a detto operatore, il quale si incaricherà del recesso dai Servizi ACN. In ogni caso, per ulteriori informazioni sulla procedura di recesso il Cliente è invitato a visitare il sito di ACN all'indirizzo www.myacn.eu.

Modifiche al presente Contratto

Modifiche effettuate da ACN

66. È possibile che ACN o altri operatori debbano saltuariamente interrompere l'erogazione dei Servizi ACN. In tale evenienza, ACN ripristina i propri Servizi il più velocemente possibile.
67. ACN ha facoltà di modificare i termini del presente Contratto, informando il Cliente della modifica. ACN darà preavviso al Cliente (mediante il Portale clienti) di eventuali modifiche. ACN può effettuare modifiche senza preavviso per ottemperare a requisiti legali o normativi. Qualora una modifica (ad eccezione delle modifiche richieste dalla legge) possa causare al Cliente danni materiali, ACN fornirà almeno un mese di preavviso della modifica. ACN può apportare modifiche alle condizioni tecniche, contrattuali o economiche di erogazione del Servizio. Nell'eventualità che ACN aumenti uno o più dei prezzi di cui alle Tariffe o introduca delle modifiche alla Carta dei servizi, ACN ne dà notifica scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a trenta (30) giorni rispetto alla data di detto aumento o modifica, come disposto rispettivamente dall'art. 25.5 del D.Lgs. 259/03 e all'art. 2.4.c. della Delibera AGCOM 179/03/CSP. In caso di contestazioni da parte del Cliente relativamente ad un aumento o modifica ai sensi del presente punto 64, il Cliente ha facoltà di recedere dal presente Contratto senza essere tenuto a pagare alcuna penale o addebiti di cancellazione. Se il Cliente continua a usufruire dei Servizi ACN dopo l'entrata in vigore delle modifiche dei termini del presente Contratto, tali modifiche si intendono accettate dal Cliente.
68. ACN ha facoltà di modificare il piano tariffario di cui il Cliente usufruisce qualora venisse a conoscenza di violazioni delle proprie Direttive all'uso. In tal caso, ACN dà avvio ad un'indagine interna, nel corso della quale ACN può limitare al Cliente l'accesso al Servizio. Qualora ACN, in base ai risultati di detta indagine interna, accerti che il Cliente ha fatto uso eccessivo del Servizio, ACN può migrare l'utenza di detto Cliente

dal piano tariffario attuale ad altro piano tariffario scelto da ACN in quanto più appropriato. ACN provvede a notificare tale migrazione comunicando nei dettagli le caratteristiche del nuovo piano tariffario del Cliente. Al ricevimento di detta notifica scritta, il Cliente può decidere di risolvere il Contratto previo relativo preavviso scritto ad ACN, in conformità a quanto prescritto al punto 67, fornendo motivazione di tale risoluzione.

Modifiche effettuate dal Cliente

69. Il Cliente ha facoltà di modificare la propria utenza dei Servizi ACN per mezzo del Portale clienti o rivolgendosi all'Assistenza clienti. ACN provvede quindi ad informare il Cliente relativamente a eventuali cambiamenti degli Addebiti derivanti da detta modifica. Il Cliente che aggiunge alla propria utenza nuovi Servizi ACN può essere tenuto a sottoscrivere un nuovo Contratto con un nuovo Termine iniziale. Al Cliente può essere fatto obbligo di rimborsare ACN ai sensi del punto 67 qualora il Cliente receda da un Servizio ACN nel corso del Termine iniziale.
70. Se il Cliente trasloca e desidera continuare a utilizzare i Servizi ACN, è tenuto a rivolgersi all'Assistenza clienti non meno di trenta (30) giorni prima del trasloco. Se tecnicamente possibile, ACN fornisce assistenza ai fini del trasferimento dei Servizi ACN al nuovo domicilio del Cliente. Il Cliente può essere tenuto al pagamento di un Addebito, in conformità alle Tariffe, al fine del trasferimento dei Servizi ACN.

Limitazione della responsabilità

71. Nel rispetto dei limiti di cui all'articolo 1229 del Codice Civile, ACN non è responsabile di alcuna perdita eventuale subita dal Cliente in seguito a negligenza, violazione delle clausole contrattuali, rappresentazioni fuorvianti, perdita o mancata disponibilità dei Servizi ACN, o per altri motivi; per eventuale lucro cessante, o mancate vendite, fatturato, conclusione di contratti o acquisizione di clienti, perdita di valore del marchio, perdita o danneggiamento di software, dati, informazioni, computer o altra attrezzatura, perdita di risorse temporali a livello dirigenziale o di personale; per qualsiasi eventuale perdita indiretta o conseguente, o qualsiasi altra eventuale perdita che non potesse essere ragionevolmente prevista da ACN. I Servizi ACN si intendono destinati all'uso personale. ACN non è responsabile di qualsivoglia perdita qualora i Servizi ACN siano usati per scopi professionali.
72. ACN si esime da qualsiasi responsabilità nell'eventualità che il Cliente (a) utilizzi i Servizi o l'Apparecchiatura ACN in violazione del presente Contratto o delle Direttive all'uso; (b) apporti modifiche ai Servizi o all'Apparecchiatura ACN; o (c) usufruisca dei Servizi o dell'Apparecchiatura ACN in condizioni anomale o comunque estranee al corretto funzionamento.
73. Nessuno dei punti da 71 a 74 costituisce limitazione della responsabilità di ACN qualora un'eventuale negligenza di ACN comporti il ferimento o la morte del Cliente.

74. L'intera responsabilità di ACN ai sensi e per gli effetti del presente Contratto è limitata al 50% di tutti gli Addebiti fatturati al Cliente per l'utenza dei Servizi ACN erogati nei tre (3) mesi precedenti l'accadimento costituente motivo di responsabilità di ACN.

Contestazione delle fatture

75. Il Cliente può notificare eventuali obiezioni relativamente all'importo in fattura inviando, a mezzo raccomandata all'indirizzo dell'Assistenza clienti ACN entro sessanta (60) giorni dalla data di emissione della fattura, un modulo ove siano riportate per iscritto le motivazioni della contestazione. Qualora il Cliente ometta di contestare la fattura entro tale termine, l'importo fatturato si considera accettato dal Cliente.

Risoluzione delle contestazioni

76. Relativamente alla risoluzione di eventuali contestazioni tra il Cliente e ACN, ai sensi dell'articolo 1, comma 11 della Legge 31 luglio 1997 n. 249 e della delibera n. 173/07/CONS, né il Cliente né ACN possono dare inizio ad alcun procedimento processuale prima del completamento in ogni sua parte di un tentativo di conciliazione preliminare obbligatorio presso il CORECOM (Comitato Regionale per le Comunicazioni) competente per giurisdizione. Il procedimento può avere corso solo dopo che le parti si sono attenute alle procedure previste per i reclami di seguito specificate.

Il Cliente ha il diritto di presentare rivendicazioni, reclami e relativi argomenti di diritto ad ACN per telefono al numero +39 02-94-753-127, per iscritto allegando eventuale documentazione di sostegno e, se disponibili, eventuali denunce all'indirizzo ACN Europe B.V., P.O.Box 90364, 1006 BJ, Amsterdam (Paesi Bassi) o a mezzo fax al numero +39 02 3601 0914, in particolare in caso di malfunzionamenti o inefficienze del Servizio, inosservanza delle clausole del presente Contratto o della Carta dei Servizi di ACN nonché di mancato soddisfacimento dei livelli di qualità del Servizio, come specificato dal presente Contratto o dalla Carta dei servizi. Il termine per la definizione dei reclami non può essere superiore a quarantacinque (45) giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Qualora le parti non arrivino a una completa conciliazione della controversia, il Corecom si pronuncerà sul contenzioso solo in seguito a istanza di procedimento presentata per iscritto da parte del Cliente o di ACN presso il Corecom. Le informazioni relative alla documentazione richiesta ed alla procedura di invio di tale istanza sono disponibili sul sito www.agcom.it, o presso gli uffici Corecom.

Il tentativo di conciliazione obbligatorio presso il Corecom deve essere esperito per intero entro trenta (30) giorni dalla data di protocollazione della relativa proposizione. Tale proposizione sospende i termini per il ricorso alle vie legali. Tali termini riprendono a decorrere alla scadenza del termine fissato per la conclusione del tentativo di conciliazione. Le parti possono comparire all'udienza presso AGCOM

personalmente o possono farsi rappresentare da soggetti muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare o transigere la controversia.

Qualora il tentativo di conciliazione presso il Corecom abbia avuto esito negativo o parzialmente negativo, le parti congiuntamente possono chiedere all'AGCOM di transigere la controversia. Tuttavia, qualora siano decorsi sei (6) mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione presso il Corecom, 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'AGCOM non può essere promosso. Sul sito www.agcom.it sono disponibili informazioni sull'istanza di procedimento da parte di AGCOM. La data indicativa per la conclusione del procedimento presso AGCOM è di 150 giorni a partire dalla data di protocollazione della relativa istanza. Le parti possono comparire all'udienza presso AGCOM personalmente o possono farsi rappresentare da soggetti muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare o transigere la controversia.

77. Qualora il Cliente abbia acquistato il suo prodotto o servizio online, egli potrà utilizzare la piattaforma di risoluzione delle controversie online (piattaforma ODR), per risolvere le sue dispute. La piattaforma ODR è gestita dalla Commissione Europea ed è disponibile in tutte le lingue della UE. Le informazioni sulla presentazione di un reclamo mediante la piattaforma ODR sono disponibili su ec.europa.eu/odr. Se il Cliente sceglie di utilizzare la piattaforma ODR, si prega di indicare l'indirizzo e-mail dell'Assistenza Clienti italia.digitale@myacn.it per riferimento.

Ulteriori comunicazioni

78. In conformità alla Direttiva dell'Unione Europea sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE), l'Apparecchiatura ACN non dovrebbe essere smaltita nei rifiuti indifferenziati, a causa della possibile presenza di sostanze pericolose nell'apparecchiatura elettronica che potrebbero avere effetti nocivi sulla salute e per l'ambiente. Si prega di contattare l'Assistenza Clienti per le informazioni dettagliate sulla restituzione e sui sistemi di raccolta disponibili.
79. Se il Cliente contesta un Addebito o qualsivoglia altro aspetto del Servizio ACN, è tenuto a rivolgersi all'Assistenza clienti. ACN si impegna a risolvere ogni eventuale contenzioso sollevato dal Cliente. Qualora ACN non sia in grado di risolvere il contenzioso, il Cliente ha facoltà di porre in atto la procedura per la risoluzione dei contenziosi di cui al punto 76.
80. Il presente Contratto e tutti i diritti e doveri da esso derivanti sono disciplinati dalle leggi vigenti in territorio italiano. Un Cliente aziendale è tenuto a sottoporsi all'esclusiva giurisdizione del foro di Milano ai fini della risoluzione di qualsivoglia eventuale contenzioso derivante dall'applicazione del presente Contratto. Diversamente, per un Cliente non aziendale la giurisdizione spetta al tribunale competente per territorio in base alla residenza o domicilio dello stesso.

81. L'eventuale omissione di una delle parti nell'esercitare o richiedere l'applicazione dei propri diritti, facoltà o mezzo giurisdizionale ai sensi del presente Contratto non costituisce rinuncia agli stessi.
82. Il presente Contratto è individuale e specifico per il singolo Cliente e non può essere trasferito dallo stesso ad altri. Il Cliente dà atto che ACN può ricevere istruzioni in merito alla gestione dell'Account del Cliente da terzi i quali, a parere di ACN, agiscono con il permesso del Cliente stesso. ACN ha facoltà di trasferire il presente Contratto ad altri senza preavviso o consenso del Cliente.
83. L'eventualità che una disposizione di cui al presente Contratto sia considerata o diventi non conforme alle leggi vigenti, non valida o non applicabile non pregiudica la legalità, validità o applicabilità di qualsiasi altra disposizione di cui al presente Contratto.



Condizioni Generali Supplementari: Servizio di Telefonia Digitale (DPS)

Le presenti Condizioni Generali Supplementari del servizio di telefonia digitale si applicano al servizio di Telefonia Digitale erogato da ACN e alla relativa Apparecchiatura ACN (se applicabile).. Le presenti Condizioni Generali Supplementari integrano le Condizioni Generali di ACN. Qualora le presenti Condizioni Generali Supplementari siano in contrasto con le Condizioni Generali, prevale quanto stabilito dal presente documento.

Condizioni generali di utilizzo del DPS

1. Il servizio di Telefonia digitale ACN funziona esclusivamente con il videotelefono ACN o l'adattatore telefonico per il servizio di Telefonia digitale ACN acquistati in Europa, o mediante l'applicazione ACN Companion dal dispositivo mobile del Cliente. Il Cliente può utilizzare Apparecchiatura ACN acquistata da ACN o da altri. L'Apparecchiatura ACN non funziona con altri servizi di telefonia.
2. Il servizio DPS richiede una connessione a internet e un allacciamento costante alla rete elettrica quando si utilizza l'Apparecchiatura ACN. Tutte le informazioni relative ai requisiti sulla velocità del servizio Internet sono disponibili nel Portale Clienti. Gli addebiti relativi ad abbonamenti o consumi effettivi praticati dall'internet provider del Cliente si sommano agli Addebiti ACN per il servizio DPS e sono a carico esclusivamente del Cliente. L'utenza del servizio DPS può comportare addebiti da parte dell'internet provider del Cliente.
3. Il servizio DPS è fornito quale linea telefonica aggiuntiva e non in sostituzione della linea telefonica di rete fissa del Cliente. Il servizio DPS non prevede funzioni quali trasmissione fax, sistemi d'allarme e di sicurezza, sistemi di elaborazione pagamenti a mezzo carta di credito, di debito o denaro contante, sportelli bancomat per il prelievo di denaro contante o altri servizi tra i cui requisiti vi sia il collegamento telefonico di rete fissa. È possibile che non siano consentite chiamate verso numeri speciali e a sovrapprezzo, servizi di informazione abbonati e determinate numerazioni internazionali.
4. Il servizio DPS può essere utilizzato in luoghi diversi dal Luogo di erogazione del servizio (la cosiddetta modalità "nomadica") se legalmente consentito e a condizione che il Cliente disponga di una connessione a Internet e l'utilizzo del DPS non sia bloccato. Il Cliente che utilizzi il servizio DPS in un luogo diverso dal Luogo di erogazione del servizio è tenuto a comunicare ad ACN i dati aggiornati relativi alla propria ubicazione, in conformità a quanto disposto nella clausola 11. Non possiamo garantire il normale funzionamento del servizio DPS, anche nel caso in cui il Luogo di fruizione sia stato aggiornato nei nostri sistemi. Qualora il Cliente utilizzi il servizio DPS mediante l'applicazione ACN Companion in un luogo diverso da quanto previsto, egli accetta che non tutte le funzioni del DPS potrebbero essere disponibili. ACN non può fornire assistenza clienti o assistenza tecnica qualora il Cliente utilizzi il servizio DPS o

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: Via Giovanni Marradi 1, 20123 Milano, Italia
Capitale sociale versato: EUR 10.000,00
Sottoposta all'attività di direzione e coordinamento di ACN Europe B.V.



Condizioni Generali Supplementari: Servizio di Telefonia Digitale (DPS)

Apparecchiatura ACN in paesi o luoghi diversi da quelli in cui ACN, o le sue affiliate, sono autorizzate a operare. L'utilizzo del servizio DPS in tali luoghi è esclusivamente a proprio rischio.

5. Al Cliente è fatto divieto di avere più di un collegamento DPS attivo in qualsiasi momento, fatta salva l'eventualità che il Cliente sia intestatario di più di un servizio DPS.

Consegna dell'Apparecchiatura ACN e fornitura del servizio DPS

6. ACN consegna l'Apparecchiatura ACN acquistata dal Cliente entro 30 giorni di calendario civile dal giorno di effettuazione dell'ordine da parte del Cliente. In caso di non disponibilità dell'Apparecchiatura ACN scelta dal Cliente, ACN provvede a informare il Cliente che lo stesso ha facoltà di scegliere Apparecchiatura ACN alternativa relativamente ai modelli e quindi ai prezzi, o di recedere dal presente Contratto. In caso di rescissione del Contratto da parte del Cliente ai sensi della presente clausola 55, ACN procede al rimborso degli importi eventualmente pagati dal Cliente.
7. ACN mantiene la proprietà dell'Apparecchiatura ACN fino alla consegna della stessa al Cliente e al pagamento dell'intero prezzo da parte dello stesso. In seguito alla consegna dell'Apparecchiatura ACN al Luogo di erogazione del servizio al Cliente, il Cliente è responsabile di qualsiasi eventuale danno o smarrimento. Al Cliente è fatto divieto di vendere o trasferire la propria Apparecchiatura ACN prima di avere pagato il prezzo della stessa.
8. In seguito all'accettazione del Contratto relativo al servizio DPS a nome del Cliente, ACN fornisce allo stesso un numero telefonico atto a effettuare e ricevere chiamate. ACN fornisce un numero geografico o non-geografico in base all'indirizzo di fruizione del servizio, alle specifiche tecniche e ai requisiti di legge vigenti. In determinati casi, il Cliente può migrare il proprio attuale numero di telefono al servizio DPS.

Installazione dell'Apparecchiatura ACN e del servizio DPS

9. Al Cliente è fatto obbligo di installare l'Apparecchiatura e il servizio di Telefonia digitale ACN in conformità alle istruzioni contenute nella Guida all'installazione rapida fornita congiuntamente all'Apparecchiatura ACN. ACN non è responsabile di eventuali guasti o malfunzionamenti dell'Apparecchiatura ACN o del servizio di Telefonia digitale qualora il Cliente non installi correttamente l'Apparecchiatura ACN o se il problema è causato da un servizio o apparecchio fornito dallo stesso Cliente o da altro provider di comunicazioni.
10. Nel caso in cui il Cliente intenda usare il servizio DPS mediante l'applicazione ACN Companion, egli accetta di scaricare e installare l'applicazione sul proprio dispositivo mobile seguendo le istruzioni fornite da ACN. Attualmente, l'applicazione ACN Companion è disponibile per alcuni sistemi operativi Android (versione 4.4 o superiore) e iOS (versione 9 o superiore). Si prega di controllare il documento [ACN Companion App](#)

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: Via Giovanni Marradi 1, 20123 Milano, Italia
Capitale sociale versato: EUR 10.000,00
Sottoposta all'attività di direzione e coordinamento di ACN Europe B.V.



[Compatible Devices](#) (Dispositivi compatibili con l'applicazione ACN Companion) per tutti i dettagli sui requisiti di sistema e i dispositivi supportati dall'applicazione ACN Companion. ACN non è da ritenersi responsabile della disponibilità del servizio DPS qualora il Cliente non utilizzi un dispositivo mobile conforme ai requisiti tecnici sopra indicati, o qualora il Cliente non abbia scaricato e installato l'applicazione.

Chiamate di emergenza

11. Il servizio DPS consente di effettuare chiamate verso numeri di emergenza quali il 112. Tuttavia, l'accesso ai servizi di emergenza è soggetto a limitazioni che possono non essere previste per i telefoni delle linee di rete fissa. È possibile che le chiamate verso i servizi di emergenza non siano effettuabili nell'eventualità di una mancata disponibilità della connessione a internet del Cliente o di un'interruzione dell'erogazione di elettricità. Gli addetti ai servizi di emergenza possono non essere in grado di localizzare il Cliente automaticamente se la chiamata è effettuata per mezzo del DPS. Il Cliente acconsente a fornire ad ACN l'indirizzo presso il quale lo stesso usufruisce dell'Apparecchiatura ACN al fine di permettere ad ACN di erogare informazioni relative all'ubicazione del Cliente ad uso dei servizi di emergenza. Al Cliente che usufruisce del DPS in luogo diverso da quello inizialmente comunicato è fatto obbligo di fornire ad ACN informazioni aggiornate relativamente al luogo di utenza del servizio. Nell'eventualità che il Cliente ometta di comunicare eventuali cambiamenti del luogo di utenza del servizio, è possibile che ACN dia informazioni inesatte ai servizi di emergenza.
12. Se il Cliente utilizza il servizio DPS mediante l'applicazione ACN Companion in un luogo diverso da quello di erogazione, egli accetta che i servizi di emergenza potrebbero non essere disponibili a causa delle restrizioni della rete. In tal caso, le chiamate ai numeri di emergenza dovranno essere effettuate dal servizio dell'operatore di rete del Cliente. ACN non è responsabile dell'indisponibilità dei servizi d'emergenza.
13. ACN non è responsabile di danni diretti o indiretti, ivi compresi i danni conseguenti, derivanti da mancati collegamenti, malfunzionamenti o interruzioni di chiamate verso i servizi di emergenza effettuate per mezzo del Servizio DPS o per la correttezza delle informazioni fornite a detti servizi di emergenza relative al luogo di utenza del servizio.
14. ACN sottolinea l'importanza di informare eventuali altri residenti, ospiti o terze persone comunque presenti a qualsiasi titolo presso l'indirizzo 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.

Addebiti e pagamenti

15. Il Cliente riceve fatture in formato elettronico per il servizio DPS e l'Apparecchiatura ACN in conformità alla procedura di cui al punto 23 delle Condizioni Generali Standard. Al Cliente che ne faccia richiesta per iscritto, ACN emette una o più fatture cartacee relative al mese o i mesi di cui alla richiesta del Cliente. Le fatture sono accessibili in formato elettronico dal Portale clienti per dodici (12) mesi a partire dalla data di emissione, e rimangono a disposizione del Cliente 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
16. Il Contratto di un Cliente che acquista Apparecchiatura ACN è approvato da ACN solo in seguito al pagamento del prezzo intero di detta Apparecchiatura da parte del Cliente. ACN procede a registrare il pagamento effettuato dal Cliente al momento della spedizione dell'Apparecchiatura ACN e invia per e-mail al Cliente una notifica della disponibilità della relativa fattura sul Portale clienti. Se il pagamento del Cliente è respinto o annullato, ACN effettua un tentativo di contattare il Cliente e concordare una diversa modalità di pagamento.
17. Nell'eventualità che il Cliente ometta di indicare una diversa modalità di pagamento, ACN può sospendere la spedizione dell'Apparecchiatura ACN o recedere dal presente Contratto. Qualora la spedizione sia già avvenuta, al Cliente è fatto obbligo di restituire ad ACN l'Apparecchiatura ACN, salvo recesso dal presente Contratto da parte del Cliente, ai sensi di quanto disposto al punto 55 delle Condizioni Generali Standard.

Interruzione del servizio

18. Nei casi di interruzione pianificata del servizio di DPS a causa di potenziamenti del software, dell'apparecchiatura o della rete, ACN informerà il Cliente della non disponibilità del servizio con almeno 24 ore di anticipo, pubblicando una nota in merito sul Portale Clienti. ACN limiterà anche il numero di tali interruzioni a un massimo di 8 all'anno, per una durata massima di 40 ore. ACN si impegna a programmare tali interruzioni in momenti che causano minori inconvenienti per i clienti. Qualora il servizio DPS non sia fruibile a causa di ACN, il Cliente avrà diritto a una detrazione degli addebiti per quel dato mese, in modo da rispecchiare i periodi in cui egli non ha potuto usufruire del servizio DPS. La detrazione riguarderà parte degli addebiti che, secondo il Contratto, sarebbero dovuti essere applicati per il periodo di tempo in questione.