

Condizioni generali di contratto dei servizi Internet “Fibra WITHU” Business

Premessa

Le presenti Condizioni Generali regolano il rapporto di fornitura del Servizio di connettività Internet per Clienti Business offerto da EUROPE ENERGY S.p.A..

Oltre che dal presente documento, il rapporto contrattuale è disciplinato anche dal Modulo di Adesione (di seguito “Modulo”), dall’Informativa Privacy, dai Piani Tariffari e Offerte Promozionali presenti sul sito www.withu.it e identificati con appositi codici offerta per singola utilities (indicati anche nel Modulo), dalla Carta dei Servizi e da tutta l’ulteriore modulistica eventualmente sottoscritta dal Cliente nel corso del rapporto, nonché dai documenti e dalle discipline contrattuali richiamati in tutti i predetti atti. Si precisa che la documentazione (ivi inclusi Piani Tariffari e Offerte Promozionali) valida a tutti gli effetti contrattuali è di legge per consentire al Cliente di fruire dei Servizi Withu è esclusivamente quella presente e rinvenibile sul sito www.withu.it nella versione più aggiornata disponibile online alla data della richiesta stessa. In caso di contrasto prevale sempre quanto indicato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Le presenti Condizioni Generali sono rese note e disponibili al Cliente e a questi opponibili all’atto della sottoscrizione del Modulo e sono, altresì, distribuite presso i Punti Vendita e pubblicate nell’apposita sezione del sito internet.withu.it.

1. Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni:

Agevolazioni Multiutility Withu: indica le agevolazioni tariffaria previste in relazione alle utenze di telefonia mobile e/o internet di EUROPE ENERGY per i titolari di contratti multiutilities, secondo il dettaglio e le limitazioni di cui alla documentazione contrattuale.

App Withu: indica l’applicazione Mobile di WITHU che, in riferimento al servizio Internet, permette la verifica dello stato di abbonamento e delle soglie di consumo;

Apparato di Trasmissione: identifica il dispositivo che consente la trasmissione dei segnali di telecomunicazione ai propri Clienti, attraverso servizi attivi. È fornito da Europe Energy alle condizioni previste nella suddetta offerta e composto da un router WiFi.

Carta dei Servizi: indica la Carta dei Servizi di telecomunicazione di EUROPE ENERGY S.p.A., vale a dire il documento che definisce gli standard di qualità adottati da EUROPE ENERGY per i Servizi Withu ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.1.1994 e della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP e successive modifiche o integrazioni, pubblicata nella sua versione più aggiornata sul sito internet.withu.it;

Cliente: indica il soggetto persona fisica e maggiorenne o la persona giuridica che stipula il Contratto relativo ai servizi WITHU Business e che sia residente o abbia la propria sede legale in Italia;

Codice di Migrazione: è una sequenza alfanumerica che identifica univocamente l’originario fornitore del servizio, la risorsa da trasferire e l’eventuale servizio intermedio attivo sulla stessa.

Contratto: indica l’accordo tra EUROPE ENERGY ed il Cliente per la costituzione del rapporto contrattuale, disciplinato dalle presenti Condizioni Generali, unitamente al Modulo, all’Informativa Privacy, ai Piani Tariffari e alle Offerte Promozionali e alla Carta dei Servizi, avente per oggetto l’attivazione e la fruizione dei Servizi WITHU;

Condizioni Generali: indica le presenti Condizioni Generali di Contratto;

Europe Energy: indica la società EUROPE ENERGY S.p.A., con sede legale in Milano, Via Fratelli Gabba, 6, che commercializza i Servizi WITHU; debitamente autorizzata ai sensi dell’articolo 25 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche per l’offerta al pubblico dell’accesso alla rete internet tramite rete wi-fi (Internet Service Provider – ISP);

Informativa Privacy: indica il documento mediante il quale sono rilasciate all’interessato le informazioni previste dalla vigente normativa posta a tutela dei dati personali;

Modulo: indica il modulo di adesione debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente a titolo di accettazione delle presenti CGC, del Piano Tariffario scelto dal Cliente, ovvero di accettazione di tutta l’ulteriore documentazione contrattuale indicata nello stesso e richiesta del Servizio Internet WITHU;

Piano Base: indica il Piano Tariffario relativo al solo servizio internet WITHU (come pubblicato sul sito internet.withu.it) e si applica laddove l’Utente non fruisca delle agevolazioni previste da EUROPE ENERGY per i titolari di contratti multiutility;

Piano Tariffario: indica il profilo tariffario relativo ai Servizi Internet WITHU, che il Cliente può scegliere tra i vari profili tariffari di volta in volta messi a disposizione da EUROPE ENERGY pubblicati sul sito internet.withu.it. Ogni Piano Tariffario è identificato con appositi codici offerta per singola utilities, indicati sia sul sito www.withu.it, sia nel Modulo;

Punto Vendita: indica il punto vendita della rete ufficiale di distribuzione di EUROPE ENERGY dov’è possibile attivare i Servizi Internet WITHU;

Rete: indica l’insieme dei sistemi di trasmissione e degli apparati di commutazione, di instradamento e di interconnessione, che consente la fornitura al pubblico dei Servizi Internet WITHU;

Servizi Withu: indica il Servizio di connettività Internet per Clienti Business offerto da EUROPE ENERGY (anche per il tramite di soggetti terzi autorizzati) all’Utente e comprendente:

- Servizio WITHU: servizio di connessione full Internet con tecnologia di accesso in fibra GPON FTTH con velocità massima di 1Gbps in download e 300Mbps in upload, o in alternativa in fibra - mista rame con tecnologia di accesso FTTCab con velocità massima di 200Mbit/s in upload. Al cliente verrà fornita sempre la migliore velocità e tecnologia disponibile presso il suo ufficio/ sede, previa verifica della disponibilità del servizio sul sito withu.it;
- Servizi Accessori, Opzionali e Promozionali: i servizi, gratuiti o a pagamento, diversi da quelli inclusi nel Servizio Internet WITHU, eventualmente offerti via Web da EUROPE ENERGY;
- Servizio Clienti: servizio telefonico di assistenza clienti EUROPE ENERGY raggiungibile mediante il numero verde gratuito 800 135 818 (da tutti i numeri di rete fissa o mobile in Italia), tutti i giorni (escluso festività nazionali) dalle 8.00 alle 24.00, nonché per posta o in via telematica, al quale è possibile, tra l’altro, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti e ai prezzi degli stessi nonché alle procedure di reclamo. Tutte le informazioni e le notizie utili potranno, inoltre, essere reperite sul sito www.withu.it.

2. Oggetto del Contratto

2.1

Il Contratto ha ad oggetto la fornitura dei Servizi Internet WITHU da parte di EUROPE ENERGY al Cliente, in base alla sottoscrizione di uno specifico Piano Tariffario prescelto.

La fornitura del Servizio include, ove non diversamente richiesto dal Cliente, anche il router, fornito da Europe Energy in comodato d’uso gratuito.

2.2

Con la sottoscrizione del Modulo, il Cliente richiede l’attivazione e la fruizione del Servizio WITHU e, ove previsto, la consegna del Router nei modi indicati nell’offerta e nelle presenti Condizioni Generali e secondo il Piano Tariffario prescelto.

3. Durata del Contratto

3.1

Il presente Contratto non prevede alcun vincolo di durata, pertanto il Cliente può recedere liberamente in qualsiasi momento e senza motivazione dandone comunicazione scritta a Europe Energy con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, secondo quanto indicato al successivo articolo 12. La durata del comodato d’uso del router è pari alla durata del Contratto. In caso di recesso, non verrà addebitato al cliente alcun costo di recesso, ma soltanto i costi sostenuti da Europe Energy per la disattivazione dell’utenza di € 60,00 + iva (art. 12.2) oltre all’eventuale pagamento delle rate residue del costo di attivazione (art. 6.4) e l’eventuale corrispettivo per la mancata restituzione del router di cui all’art. 12.4.

4. Attivazione del Servizio WITHU e installazione del Router.

4.1

EUROPE ENERGY fornisce i Servizi WITHU in modalità abbonamento mensile prepagato su richiesta del Cliente, il quale potrà richiedere l’attivazione mediante apposita procedura online sul sito www.withu.it, ovvero recandosi presso un Punto Vendita tra quelli elencati sul Sito per sottoscrivere il Modulo, completare il la propria identificazione (nella persona del legale rappresentante pro tempore nel caso di persona giuridica) e richiedere l’attivazione del Servizio WITHU, ovvero provvedervi tramite call center e successivo invio della predetta documentazione, ovvero, infine, tramite gli agenti di vendita c.a. “porta a porta” EUROPE ENERGY. In ogni caso, il Cliente sotto la propria responsabilità dovrà sempre fornire alla Società e/o ai soggetti dalla stessa indicati i propri dati anagrafici, oltre a copia fronte/retro di un proprio valido documento di riconoscimento (passaporto o carta d’identità), nonché il proprio numero di codice fiscale e tutti gli ulteriori elementi eventualmente occorrenti a garantire la corretta identificazione del Cliente. La richiesta di attivazione del Servizio WITHU, in una qualunque delle modalità descritte in precedenza, vale come accettazione da parte del Cliente della proposta formulata dal EUROPE ENERGY.

4.2

Il Contratto si conclude con la ricezione da parte di EUROPE ENERGY dell’accettazione del Cliente della proposta formulata da EUROPE ENERGY stessa, fermo restando quanto previsto agli articoli che seguono.

Il Cliente con la sottoscrizione del Modulo di Adesione dichiara espressamente di: (i) voler ricevere copia integrale del Contratto tramite e-mail (quest’ultima modalità, considerata dalla normativa applicabile, supporto durevole) rinunciando pertanto a ricevere il Contratto su supporto cartaceo e (ii) di aver a sua volta stampato e/o salvato su supporto durevole copia del Contratto.

4.3

Il Servizio WITHU sarà attivato da parte di EUROPE ENERGY entro un periodo massimo di 60 giorni (come specificato nella Carta dei Servizi) dalla conclusione del Contratto, fermo restando che l’efficacia e l’esecuzione dello stesso sarà comunque subordinata: (i) alla ricezione da parte del Cliente della modulistica di adesione correttamente compilata con i relativi allegati. Le informazioni contrattuali richieste al Cliente sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo: dati anagrafici, riferimenti coordinate bancarie, indirizzo presso il quale attivare il Servizio WITHU ecc.; (ii) al fatto che il Cliente, nella persona del legale rappresentante pro tempore nel caso di persona giuridica, consenta a EUROPE ENERGY, attraverso la necessaria documentazione, di identificarlo esattamente e che il Cliente risulti civilmente capace; (iii) al fatto che il Cliente non sia o non sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di EUROPE ENERGY e/o non abbia messo in atto condotte in contrasto con le Condizioni Generali di contratto dei Servizi WITHU; (iv) al fatto che EUROPE ENERGY possa tecnicamente procedere all’attivazione del servizio WITHU; v) all’esito positivo delle verifiche circa la solvibilità e affidabilità creditizia del Cliente svolte da parte di società

terze specializzate; vi) alle verifiche positive che EUROPE ENERGY potrà effettuare presso sistemi di informazioni creditizie in merito all’affidabilità nei pagamenti e nei rapporti di credito e presso il sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto di identità (SCIPAF) e vii) all’esito positivo della chiamata di conferma nella quale verranno verificati tutti i dati del Cliente necessari ai fini della attivazione del Servizio WITHU, nonché l’effettiva volontà del Cliente stesso di procedere alla conclusione del Contratto.

Il Cliente è tenuto ad aggiornare EUROPE ENERGY su qualsiasi variazione intervenuta in merito ai propri dati contrattuali e/o identificativi.

4.4

Il Cliente prende atto del fatto che il segnale di connessione alla Rete Internet equivale all’avviso di iniziata esecuzione di cui all’articolo 1327, comma 2, del codice civile. Nel caso di attivazione oltre il termine massimo di cui al precedente punto 4.3, al Cliente verrà corrisposto nella prima fattura utile l’indennizzo previsto nella Carta dei Servizi.

Resta inteso che la mancata attivazione del Servizio WITHU potrebbe verificarsi anche in caso di assenza di riferimenti telefonici all’interno del Modulo, ovvero in caso di mancata risposta da parte del Cliente al tentativo di contatto. In tali casi, il Cliente potrà contattare EUROPE ENERGY per chiedere informazioni sulla mancata attivazione del Servizio WITHU.

4.5

Salvo diversa richiesta del Cliente in fase di sottoscrizione dell’offerta, il router sarà consegnato e installato in comodato d’uso gratuito presso l’indirizzo indicato dal Cliente in sede di adesione e previo appuntamento telefonico con i nostri incaricati. EUROPE ENERGY fornisce le specifiche e i parametri necessari per la corretta configurazione del Servizio nell’apposita pagina del sito www.withu.it, ma non provvede all’installazione di router diversi da quelli dalla stessa forniti e non risponde per la mancata o ritardata attivazione e il successivo malfunzionamento dei Servizi WITHU imputabili al mancato funzionamento di router non forniti in comodato dalla stessa EUROPE ENERGY. In caso il cliente decida di installare un router proprio, questo dovrà essere tecnicamente compatibile ed omologato per tale utilizzo secondo la vigente normativa sulle telecomunicazioni europea e nazionale.

4.6

In caso di trasferimento in altra abitazione, il Cliente potrà in ogni momento chiedere il trasferimento (o trasloco) del servizio internet WITHU mediante la compilazione e sottoscrizione dell’apposito modulo predisposto da EUROPE ENERGY e presente sul sito www.withu.it. Il costo della prestazione è espressamente indicato all’interno del predetto modulo. EUROPE ENERGY potrà accettare la richiesta del Cliente e procedere con trasloco dei servizi internet WITHU solo: i) a seguito della ricezione del predetto modulo firmato e compilato in ogni sua parte dal Cliente; ii) qualora il Cliente risulti in regola con tutti i pagamenti delle fatture emesse da Europe Energy e solo iii) qualora il nuovo indirizzo indicato dal Cliente sia coperto dai servizi internet WITHU. Dunque, il buon esito della prestazione è subordinato all’effettiva copertura della rete WITHU del nuovo indirizzo del Cliente, che dovrà verificare preventivamente la stessa sul sito www.withu.it. Il trasloco può comportare l’erogazione dei servizi con fibra GPON FTTH con velocità massima di 1Gbps in download e 300Mbps in upload, o in alternativa con tecnologia di accesso in fibra - mista rame FTTCab con velocità massima di 200Mbps in download e 20Mbps in upload, secondo la copertura disponibile della rete Withu presso il nuovo indirizzo indicato dal Cliente.

Al momento del trasloco, il Cliente dovrà portare presso il nuovo indirizzo il modem in relazione al quale richiede il trasloco.

5. Scelta e cambio del Piano Tariffario.

5.1

All’atto della sottoscrizione del Modulo, il Cliente avrà il diritto di scegliere il Piano Tariffario per l’utilizzo dei Servizi WITHU tra i Piani Tariffari disponibili al pubblico e pubblicati nell’apposita sezione del sito internet.withu.it. In mancanza di una espresa scelta al momento dell’adesione di un Piano Tariffario da parte del Cliente, EUROPE ENERGY attiverà comunque il Piano Base.

5.2

Il Cliente prende atto che ove sottoscriva contestualmente al presente Contratto un contratto di energia elettrica e/o gas con EUROPE ENERGY aderendo alle offerte “LUCE WITHU” e/o “GAS WITHU”, ovvero (qualora sia già cliente di Europe Energy per le utenze gas ed energia) sottoscriva un cambio piano aderendo alle suddette offerte per entrambe o una sola delle forniture energia elettrica e gas, avrà diritto ad usufruire delle Agevolazioni Multiutility Withu secondo quanto descritto nei piani tariffari pubblicati sul sito www.withu.it.

In particolare, il Cliente che abbia sottoscritto:

(A) entrambe le suddette offerte di energia elettrica WITHU cumulativamente, beneficerà di uno specifico corrispettivo agevolato per il proprio Piano Tariffario e quindi inferiore rispetto al Piano Base secondo il Piano Tariffario Tutto Withu, o Tutto Withu Fibra, o Tutto Withu Mobile come indicato nel Modulo ovvero sul sito www.withu.it;

(B) solo una delle suddette offerte WITHU, per l’energia elettrica o alternativamente per il gas, beneficerà di uno specifico corrispettivo agevolato per il proprio Piano Tariffario (differente da quello di cui alla lettera (A) che precede), quindi inferiore rispetto al Piano Base come indicato nel Modulo ovvero sul sito www.withu.it secondo il Piano Tariffario Facile Withu Luce o Facile Withu Gas;

In ogni caso, il Cliente riconosce espressamente e accetta che, anche ove successivamente all’inizio della fornitura dei Servizi Internet WITHU, decida di recedere (anche per cambio fornitore) da uno dei contratti di energia elettrica e/o gas con EUROPE ENERGY, ovvero il contratto per le utility di energia elettrica e/o gas dovesse terminare per qualsivoglia ragione o motivo anche diversi dal recesso (quali ad esempio la risoluzione per inadempimento) perderà le agevolazioni tariffarie allo stesso applicate. In tal caso, al Cliente verrà automaticamente applicata:

1) qualora rimanga comunque in fornitura con Europe Energy per almeno una utility (energia elettrica o gas) una tariffa agevolata come prevista nei Piani Tariffari Facile Withu Luce e/o Facile Withu Gas, comunque inferiore rispetto al Piano Base, come indicato nel Modulo ovvero sul sito www.withu.it;

2) qualora non sia più in fornitura con Europe Energy per nessuna delle utility energia elettrica e gas, il Piano Base, come indicato sul sito www.withu.it;

con decorrenza dal primo mese successivo alla cessazione di una e entrambe le forniture di energia elettrica e/o gas, a seconda dei casi. Rimane inteso che, ove il recesso sia esercitato solo per una delle due utilities gas o energia elettrica, il contratto per la fornitura dell’altra utility non subirà alcuna variazione.

5.3

Il Cliente potrà chiedere il mutamento del Piano Tariffario prescelto a condizione che ciò risulti tecnicamente possibile e che siano soddisfatte le condizioni richieste per la fruizione del nuovo Piano Tariffario. Le modalità per il cambio del Piano Tariffario, nonché la relativa modulistica, sono pubblicate nell’apposita sezione del sito internet.withu.it.

6. Modalità di fatturazione e pagamento. Contributo di attivazione.

6.1

EUROPE ENERGY invierà al Cliente la fattura in formato elettronico all’indirizzo di posta elettronica e/o al recapito telefonico indicato dal Cliente stesso nel Modulo. Tale modalità sostituisce a tutti gli effetti il documento contabile cartaceo e obbliga il Cliente ad effettuare il pagamento. Il Cliente si impegna a comunicare al Fornitore le eventuali variazioni di indirizzo e-mail, nonché di qualsiasi altro dato e/o recapito telefonico necessario ai fini della fatturazione. In difetto, si considereranno correttamente inviate e ricevute le fatture trasmesse all’ultimo indirizzo e-mail e/o recapito telefonico noto al Fornitore.

6.2

Le modalità di pagamento disponibili al Cliente sono indicate in fattura. Il Cliente prende atto che ove abbia scelto la modalità di pagamento SEPA Direct debit, è suo onere verificare con la propria banca, il buon esito del pagamento effettuato nei confronti del Fornitore e comunicare tempestivamente a quest’ultimo eventuali variazioni dei dati rilevanti; il Fornitore in nessun caso potrà essere considerato responsabile ove i pagamenti non vadano a buon fine per inerzia del Cliente e/o della banca dello stesso. Il Cliente inoltre prende atto e accetta espressamente che, ove abbia scelto quale modalità di pagamento delle fatture il bonifico bancario, Europe Energy potrà - a propria discrezione ed in qualsiasi momento - sostituire tale modalità per un sistema di pagamento elettronico alternativo tramite il quale verrà generato apposito documento e/o codice per il relativo pagamento.

6.3

I corrispettivi saranno fatturati con cadenza mensile anticipata. Il pagamento delle fatture dovrà essere effettuato entro la data indicata nella fattura stessa.

In caso di scelta di un Piano Tariffario che preveda l’acquisto contestuale di una o di entrambe le forniture di energia elettrica e gas, con la conseguente applicazione delle Agevolazioni Multiutility Withu, il Cliente ha facoltà di eseguire il pagamento tramite carta di credito, bonifico bancario o domiciliazione bancaria, esprimendo la propria preferenza nell’apposita sezione del Modulo. Qualora il Cliente scelga modalità di pagamento differenti per le diverse utility, lo stesso riceverà singolarmente le relative fatture, che non verranno dunque inviate congiuntamente al Cliente, accompagnate dal documento riepilogativo degli importi dovuti per tutte le sue utenze.

In caso di acquisto del solo Servizio Fibra il Cliente potrà effettuare il pagamento delle fatture solo tramite domiciliazione bancaria.

6.4

Il contributo di attivazione è pari ad € 240,00 + IVA suddiviso in 24 rate ognuna da € 10,00 + IVA, salvo diverso importo indicato nel Piano Tariffario scelto dal Cliente. Le prime 24 fatture contratteranno i ratei degli importi relativi al contributo di attivazione del Servizio WITHU e il canone fisso mensile relativo al servizio internet. Nei mesi successivi, le fatture contratteranno esclusivamente gli importi relativi al contributo fisso mensile. Qualora il cliente receda entro 24 mesi dalla sottoscrizione del Contratto, ovvero in qualsiasi altro caso di cessazione del contratto entro tale periodo, EUROPE ENERGY si riserva il diritto di addebitare il pagamento delle rate residue relativo al predetto contributo di attivazione di € 240,00 + IVA, salva la facoltà del Cliente di scegliere se continuare a pagare le rate residue alla scadenza prevista ovvero pagarle in un’unica soluzione. L’opzione sulla modalità di pagamento delle rate residue potrà essere esercitata dal Cliente all’atto della comunicazione del recesso.

6.5

In caso di scelta di un Piano Tariffario che preveda l’acquisto contestuale del servizio internet WITHU e di una, o di entrambe, le forniture di energia elettrica e gas, con la conseguente applicazione delle Agevolazioni Multiutility Withu, il Cliente potrà effettuare il pagamento delle fatture solo tramite domiciliazione bancaria, esprimendo tale preferenza nell’apposita sezione del Modulo. Qualora il Cliente acquisti separatamente e in momenti differenti i servizi offerti da EUROPE ENERGY (mediante conclusione in momenti differenti di contratti di fornitura aventi ad oggetto Piani Tariffari che non prevedano l’acquisto contestuale del Servizio internet WITHU e di una, o di entrambe, le forniture di energia elettrica e gas) e scelga modalità di pagamento differenti per le

diverse utility, lo stesso riceverà singolarmente le relative fatture, che non verranno dunque inviate congiuntamente al Cliente, accompagnate dal documento riepilogativo degli importi dovuti per tutte le sue utenze.

7. Ritardato pagamento. Mancato pagamento, pagamento parziale e sospensione

7.1

In caso di mancato pagamento oltre il termine prestabilito, il Cliente è tenuto a corrispondere a EUROPE ENERGY, senza necessità di intimazione o di messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti. Tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla L. n. 108/96 e successive modifiche. Il Cliente è tenuto a saldare il mancato pagamento entro e non oltre il termine di 15 giorni dalla scadenza indicata nella fattura. Qualora il Cliente non effettui il pagamento entro tale termine, EUROPE ENERGY si riserva la facoltà di sospendere il servizio internet e risolvere il contratto ex art. 1456 c.c. previo preavviso inoltrato con lettera raccomandata all'indirizzo indicato dal Cliente al momento della compilazione del Modulo di adesione e/o posta elettronica certificata e/o raccomandata elettronica e/o attraverso altro mezzo elettronico equivalente. Nel caso di frode, ripetuti ritardi o ripetuti mancati pagamenti, Europe Energy si riserva la facoltà di procedere alla sospensione di ogni altro eventuale Servizio fornito al Cliente anche nel caso in cui i pagamenti di tale ulteriore Servizio risultino regolari, fin tanto che il Cliente non abbia ottemperato alle proprie obbligazioni. Il Servizio potrà essere riattivato successivamente al pagamento di quanto dovuto. Il Cliente deve inoltrare la ricevuta di pagamento all'indirizzo mail servicecrediti@withu.it.

Eventuali reclami e contestazioni dovranno essere inoltrati secondo quanto previsto dall'articolo 15 delle presenti Condizioni, ma la presentazione del reclamo non esonerà il Cliente dall'obbligo di pagamento della fattura contestata.

7.2

Il Cliente prende atto e accetta espressamente che – qualora abbia sottoscritto contestualmente al presente Contratto anche un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e/o telefonia mobile e/o telefonia fissa con Europe Energy e – qualora effettui un unico pagamento cumulativo per tutte le sue forniture, senza dare espressa indicazione della/e fattura/e che intende saldare, indicando eventuali priorità di sua preferenza per il saldo, eventuali pagamenti parziali, di una o più fatture emesse da Europe Energy verso il Cliente, verranno imputati preliminarmente ai corrispettivi dovuti per la fornitura di energia elettrica, dopodiché a quelli per gli importi di gas naturale, servizi internet e infine servizi di telefonia mobile e/o telefonia fissa.

8. Regole sulla fruizione del Servizio

8.1

Il Cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi WITHU secondo buona fede e correttezza evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri, anche di terzi. Il Cliente dovrà, altresì, astenersi dal conseguire o fare conseguire a terzi vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi internet attivati (sono considerati indice di un utilizzo non corretto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, condotte quali l'uso Pubblico, la condivisione del Servizio al di fuori del luogo di installazione del router ecc.).

8.2

Il router di EUROPE ENERGY è consegnato a titolo di comodato d'uso gratuito per fruire del Servizio WITHU. Il Cliente si obbliga a conservare e custodire il router con la dovuta diligenza. Per tutta la durata del contratto e fino alla sua consegna, il router non potrà essere sostituito se non per malfunzionamenti non imputabili a fatto del Cliente o violazione dell'uso corretto come disciplinato dal presente articolo, o ceduto a terzi a nessun titolo.

8.3

Il Cliente è tenuto a non utilizzare, né consentire che terzi utilizzino, i Servizi WITHU per scopi illeciti, di lucro o in modo da recare molestia e/o offesa o da violare direttamente o indirettamente diritti o altre posizioni giuridiche di altri utenti e/o di terzi e comunque dovrà tenere indenne EUROPE ENERGY da ogni eventuale responsabilità, costo, danno, onere, che ne dovesse derivare. EUROPE ENERGY non potrà essere ritenuta responsabile per i suddetti comportamenti e, più in generale, di qualsiasi dato trasmesso o fruito dai Clienti propri o di altri operatori attraverso la Rete.

8.4

Il Cliente manterrà la titolarità del Contratto, nonché di tutti gli obblighi derivanti dallo stesso e sarà responsabile per eventuali usi impropri o illegali del Servizio Withu a lui intestato.

8.5

EUROPE ENERGY potrà adottare idonee misure per inibire, anche preventivamente, ogni abuso e/o frode, anche in conformità alla vigente disciplina sulla protezione dei dati personali. In caso di inadempimento, anche parziale e/o temporaneo, delle obbligazioni di cui al presente articolo 8 o violazione delle altre disposizioni delle Condizioni Generali di Contratto, nonché di inosservanza di leggi o regolamenti, EUROPE ENERGY si riserva, previa comunicazione al Cliente, di sospendere immediatamente, totalmente o parzialmente, i Servizi WITHU, opzioni e/o promozioni. Ogni uso difforme dei Servizi WITHU, che sia contrario a leggi e regolamenti, alle presenti Condizioni Generali di Contratto e alla Carta dei servizi di EUROPE ENERGY S.p.A. ovvero che sia contrario a buona fede e correttezza, configura inadempimento del Cliente, con risoluzione del Contratto secondo l'art. 1456 c.c. e disattivazione dei Servizi WITHU.

8.6

Alla scadenza del contratto o in ogni altro caso di sua cessazione, il Cliente è tenuto alla restituzione del router EUROPE ENERGY, nel normale stato d'uso in cui si trova. In caso di mancata restituzione oltre il termine di 15 giorni dalla disattivazione del servizio ovvero di restituzione dell'apparato deteriorato oltre i limiti del normale uso, EUROPE ENERGY avrà la facoltà di addebitare al Cliente l'importo di euro 50,00, oltre al costo di disattivazione dell'utenza di cui all'articolo 12.2 e l'eventuale importo delle rate residue del costo di attivazione ai sensi di quanto previsto negli artt. 6.4 e 12.3.

9. Garanzia. Sostituzione dell'Apparecchio.

9.1

EUROPE ENERGY garantisce il corretto funzionamento tecnico del router fornito da EUROPE ENERGY per tutta la durata dell'abbonamento ai Servizi WITHU, fermo restando l'utilizzo dello stesso da parte del Cliente conformemente a quanto disciplinato nelle presenti Condizioni Generali di Contratto e secondo l'ordinaria diligenza. EUROPE ENERGY non risponde per servizi di manutenzione che riguardino il funzionamento del router scelto autonomamente dal Cliente.

9.2

Per tutta la durata della garanzia, EUROPE ENERGY si impegna a riparare/sostituire gratuitamente il router fornito da EUROPE ENERGY ove questo risulti difettoso, o comunque non idoneo all'uso, salvo che il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, negligenza e/o incuria nell'uso o nella conservazione dello stesso da parte del Cliente. In particolare, i servizi di manutenzione offerti da Europe Energy comprendono le seguenti attività: i) analisi della problematica esposta dal cliente; ii) qualora si renda necessaria l'uscita di un tecnico, pressa appuntamento da parte del tecnico con il Cliente; iii) riparazione e/o sostituzione del router da parte del tecnico; iv) test di navigazione per verificare il funzionamento del router e iv) comunicazione di chiusura intervento al cliente. Per segnalare il malfunzionamento e/o il guasto del proprio router, il Cliente può contattare EUROPE ENERGY telefonicamente (chiamando il numero verde gratuito 800 135 818, o dall'estero chiamando gratuitamente il numero +39 0687621004, in ogni caso parlando con un operatore nei giorni e negli orari indicati sul Sito), per iscritto (all'indirizzo "EUROPE ENERGY S.p.A. - Servizio Clienti, San Martino Buon Albergo (VR), via Alfred Nobel n. 8 – 37036) ovvero per via telematica (all'indirizzo mail clienti@withu.it).

Per maggiori informazioni circa i servizi di manutenzione offerti da EUROPE ENERGY consultare il sito www.withu.it e la Carta dei Servizi.

9.3

L'Utente è tenuto a restituire il router fornito da EUROPE ENERGY ove sia necessario per modifiche, manutenzione o sostituzione per ragioni tecniche od operative. Tali servizi vengono effettuati gratuitamente da EUROPE ENERGY.

9.4

La necessità di procedere a manutenzione/sostituzione del router fornito da EUROPE ENERGY, malfunzionante o guasto allorché il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, negligenza e/o incuria nell'uso o nella conservazione dello stesso da parte del Cliente, comporterà l'addebito al Cliente di un importo pari ad euro 50,00 oltre i costi di spedizione.

9.5

La sostituzione del router nei casi di cui agli artt. 9.2 e 9.4 che precedono potrà essere richiesta al Servizio Clienti WITHU.

10. Qualità del Servizio

10.1

Gli standard di qualità del servizio WITHU sono regolati dalla relativa Carta dei Servizi disponibile nei Punti Vendita e sul Sito www.withu.it. EUROPE ENERGY si impegna a verificare il livello di qualità dei servizi offerti secondo quanto specificamente indicato nella Carta dei Servizi e conformemente agli obiettivi pubblicati sul sito www.withu.it. Il Cliente prende atto e accetta che, allo scopo di tutelare l'integrità delle reti di connessione Internet prevenendo fenomeni di congestione dovuti, a mero titolo di esempio, all'uso di servizi che impiegano in maniera intensiva le risorse di rete e/o all'accesso in zone con un numero particolarmente elevato di connessioni contemporanee, EUROPE ENERGY si riserva la facoltà di intervenire - ove necessario - in modalità temporanea, non automatica e non discriminatoria, sui livelli di qualità del servizio di connettività dati, anche tramite limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (peer-to-peer, file sharing ecc.).

11. Modifiche del Contratto da parte di EUROPE ENERGY.

11.1

Nel corso del rapporto contrattuale, EUROPE ENERGY ha facoltà di modificare unilateralmente le Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi e i Piani Tariffari con effetto dopo 30 giorni dalla comunicazione al Cliente per i seguenti motivi: (i) per ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione; (ii) per mutamento della disciplina regolamentare o normativa che incida sull'equilibrio economico dei Servizi; (iii) per aggiornamenti resi necessari dal corretto uso dei Servizi WITHU; (iv) per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione dei Servizi WITHU; (v) per ragioni inerenti la tutela dei principi di ordine pubblico; (vi) per impedire pratiche scorrette, elusive e/o violazioni delle disposizioni di cui alle Condizioni Generali di Contratto e/o alla Carta dei Servizi e/o ai Piani Tariffarie/o di altri documenti contrattuali e/o della normativa applicabile; (vii) per modifiche di politica commerciale.

11.2

Sarà cura di EUROPE ENERGY provvedere ad informare il Cliente di ogni modifica del Contratto con un preavviso di 30 giorni con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse e al tempestivo aggiornamento dei documenti informativi resi disponibili tramite il Servizio Clienti WITHU e sul sito internet.www.withu.it.

11.3

Il Cliente, ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del D. Lgs. N. 259/03, potrà accettare le modifiche o recedere dal Contratto senza penali né costi di disattivazione dandone evidenza a EUROPE ENERGY mediante comunicazione telefonica al Servizio Clienti da confermare mediante e-mail diretta all'indirizzo del Servizio Clienti ovvero, in caso di impossibilità da parte del Cliente di valersi di strumenti telematici, a mezzo raccomandata A/R da inviare a Europe Energy S.p.A. – Servizio Clienti, via Alfred Nobel n. 8 – 37036, San Martino Buon Albergo (VR), entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione da parte di EUROPE ENERGY. In mancanza di comunicazione da parte del Cliente nel termine su indicato, le modifiche proposte si intenderanno accettate. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data di ricevimento da parte di EUROPE ENERGY della mail e/o della raccomandata A/R di cui sopra.

11.4

Eventuali modifiche alle condizioni contrattuali che risultino migliorative del servizio avranno effetto immediato con esclusione del diritto di recesso senza oneri.

12. Recesso del Cliente

12.1

Al Cliente è riconosciuta la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza motivazione, dandone preavviso scritto a EUROPE ENERGY con 30 (trenta) giorni di anticipo. Tale comunicazione di recesso del Cliente, unitamente ad una fotocopia fronte/retro di un documento di identità in corso di validità, dovrà essere trasmesso a mezzo e-mail diretta all'indirizzo del Servizio Clienti ovvero, in caso di impossibilità da parte del Cliente di valersi di strumenti telematici, a mezzo raccomandata A/R, preferibilmente utilizzando l'apposito modulo disponibile sul www.withu.it, da inviarsi a EUROPE ENERGY S.p.A. - Servizio Clienti WITHU, San Martino Buon Albergo (VR), Via Alfred Nobel n. 8 – 37036.

Il recesso sarà efficace entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione da parte di EUROPE ENERGY della e-mail e/o della raccomandata di cui sopra.

Qualora il Cliente intenda trasferire il proprio servizio internet presso un altro operatore, Europe Energy renderà disponibile al Cliente il codice di migrazione.

12.2

Ad eccezione della fattispecie di cui all'art. 11.3 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, al Cliente, in caso di recesso è addebitato un costo pari ad € 60,00 per i costi sostenuti da Europe Energy per la dismissione dell'utenza.

12.3

Ad eccezione della fattispecie di cui all'art. 11.3 delle presenti Condizioni Generali di Contratto e fermo restando quando indicato dall'art. 6.4 circa le modalità, il Cliente prende espressamente atto del fatto che, qualora receda entro 24 mesi dalla sottoscrizione del Contratto ovvero in qualsiasi altro caso di cessazione del contratto entro tale periodo, EUROPE ENERGY si riserva il diritto di addebitare il pagamento delle rate residue relative al contributo di attivazione di Euro 240,00 (iva esclusa).

12.4

In linea con quanto indicato al precedente articolo 8.6., alla cessazione del Contratto il Cliente è tenuto alla restituzione del router EUROPE ENERGY nel normale stato d'uso in cui si trova. Dunque, in caso di mancata restituzione oltre il termine di 15 giorni dalla disattivazione del Servizio, ovvero di restituzione dell'apparato deteriorato oltre i limiti del normale uso, EUROPE ENERGY avrà la facoltà di addebitare al Cliente l'importo di euro 50,00.

13. Risoluzione per inadempimento

13.1

EUROPE ENERGY ha diritto di risolvere il Contratto ex art. 1456 c.c.:

a) nel caso in cui il Cliente violi le norme sulla Fruizione dei Servizi WITHU, secondo quanto previsto all'art. 8.

b) Nell'ipotesi in cui il Cliente non provveda alla restituzione del router, nel caso previsto dall'art. 9.3.

c) nell'ipotesi in cui il Cliente non adempia all'obbligo di pagamento delle fatture entro il termine di 15 giorni dalla data della loro scadenza, ai sensi dell'art. 7.1;

Sono fatte salve in ogni caso le azioni di rivalsa e risarcimento per gli eventuali danni subiti.

13.2

In caso di risoluzione del rapporto contrattuale ai sensi del presente articolo, EUROPE ENERGY invierà al Cliente apposita comunicazione a mezzo di lettera raccomandata A/R e/o posta elettronica certificata e/o raccomandata elettronica e/o attraverso altro mezzo elettronico equivalente, a seguito della quale sospenderà il Servizio WITHU e lo disattiverà completamente trascorsi sette giorni dalla ricezione della stessa.

14. Cessione del Contratto

14.1

In mancanza di espresso consenso da parte di EUROPE ENERGY, il Cliente non potrà trasferire né il Contratto, né i diritti e gli obblighi da esso derivanti. In ogni caso il cedente non è liberato dalle proprie obbligazioni verso EUROPE ENERGY. Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 e seguenti del Codice civile, presta fin d'ora il proprio consenso, affinché EUROPE ENERGY possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi. Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a EUROPE ENERGY la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. E' vietato al Cliente rivendere in tutto o in parte il servizio oggetto del presente Contratto.

15. Servizio Clienti e Reclami

15.1

EUROPE ENERGY fornisce un servizio di assistenza adeguato alle esigenze dei Clienti, accessibile telefonicamente mediante il numero verde gratuito 800 135 818 (da tutti i numeri di rete fissa o mobile in Italia), tutti i giorni (escluso festività nazionali) dalle 8.00 alle 24.00, in alcuni giorni/orari solo con risponditore automatico, nonché per posta o in via telematica, al quale è possibile, tra l'altro, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti e ai prezzi degli stessi nonché alle procedure di reclamo. Dall'estero sarà possibile chiamare il numero +39 0687621004 (chiamata gratuita da Sim withu indipendentemente dal Paese estero da cui viene effettuata la chiamata). Tutte le informazioni e le notizie utili potranno, inoltre, essere reperite sul sito www.withu.it.

15.2

EUROPE ENERGY assicura ai Clienti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni di disservizi, per telefono (chiamando il numero verde gratuito 800 135 818, ovvero dall'estero chiamando gratuitamente il numero +39 0687621004 in ogni caso parlando con un operatore nei giorni e negli orari indicati sul Sito), per iscritto (all'indirizzo "EUROPE ENERGY S.p.A. - Servizio Clienti, San Martino Buon Albergo (VR), via Alfred Nobel n. 8 – 37036) o per via telematica (all'indirizzo mail clienti@withu.it).

15.3

EUROPE ENERGY rimborserà al Cliente le somme erroneamente addebitate per il Servizio WITHU. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di Clienti, EUROPE ENERGY effettuerà automaticamente il rimborso nei confronti dei propri clienti informandone contestualmente l'Autorità.

16. Indennizzi

16.1

Gli indennizzi a cui avrà diritto il Cliente sono quelli stabiliti dalla Carta dei Servizi, ovvero dalle delibere dell'AGCOM in caso di controversia.

16.2

EUROPE ENERGY non sarà responsabile per l'interruzione totale o parziale dei servizi forniti da altri operatori di telecomunicazioni.

16.3

Per gli indennizzi diversi da quelli automatici, EUROPE ENERGY accertata, entro 45 giorni dalla segnalazione, la sussistenza dell'eventuale disservizio corrisponderà il relativo indennizzo mediante bonifico bancario.

16.4

Gli indennizzi potranno essere richiesti per telefono (chiamando il numero verde gratuito 800 135 818, ovvero dall'estero chiamando gratuitamente, fatti salvi eventuali costi addebitati dall'operatore della sim utilizzata, il numero +39 0687621004, in ogni caso parlando con un operatore nei giorni e negli orari indicati sul Sito. Resta inteso che le chiamate effettuate con la Sim withu saranno sempre gratuite, indipendentemente dal Paese estero da cui viene effettuata la telefonata), per iscritto (all'indirizzo "EUROPE ENERGY S.p.A. - Servizio Clienti, San Martino Buon Albergo (VR), via Alfred Nobel n. 8 – 37036") o per via telematica (all'indirizzo mail clienti@withu.it).

17. Limitazioni di responsabilità e Manleva

17.1

EUROPE ENERGY non potrà essere ritenuta responsabile dei danni derivanti al Cliente o a terzi a causa di ritardi, interruzioni o sospensioni o malfunzionamenti del Servizio che risultino imputabili a fatto del Cliente o di terzi (a titolo esemplificativo e non esaustivo, malfunzionamento o non conformità degli apparecchi di connessione di cui il Cliente si è dotato (ivi compresi qualsivoglia router utilizzato dal Cliente che non sia quello fornito in comodato da EUROPE ENERGY), ovvero manomissione o interventi sui servizi o sulle apparecchiature eseguiti dal Cliente o da parte di soggetti terzi non autorizzati da EUROPE ENERGY), o dipendenti da cause di forza maggiore o a caso fortuito.

17.2

Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne EUROPE ENERGY da ogni pretesa, azione ed eccezione da parte di terzi o da ogni altra conseguenza pregiudizievole (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventuali richieste di risarcimento danni) derivi, direttamente o indirettamente, dalla violazione da parte del Cliente e/o di terzi che abbiano avuto accesso al Servizio Withu o all'Apparato di Trasmissione fornito al Cliente, in connessione all'utilizzo del Servizio Withu stesso o dell'Apparato di

Trasmissione, di norme di legge e di regolamento ovvero dall'inosservanza di disposizioni del Contratto

17.3

EUROPE ENERGY non sarà responsabile, e a tal fine il Cliente espressamente manleva EUROPE ENERGY, per la violazione di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, posta in essere dal Cliente per il tramite del Servizio.

18. Tentativo obbligatorio di conciliazione e Foro competente

18.1

Per le controversie nascenti dal mancato rispetto di previsioni delle presenti condizioni contrattuali e della Carta dei Servizi nonché di norme legislative e di delibere dell'AGCOM applicabili al presente Contratto dovrà essere esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al CORECOM competente, tramite piattaforma ConciliaWeb, ovvero presso uno degli altri organismi indicati al secondo comma dell'Allegato A alla Delibera n. 203/18/CONS, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". In particolare:

a) mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla Delibera n.661/15/CONS;

b) presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla Delibera n. 661/15/CONS;

c) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di Commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONECAMERE.

Sul punto, si precisa che sono escluse dall'ambito di applicazione del predetto regolamento: i) le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente e ii) le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del Codice del consumo nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari.

18.2

Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia derivante dal Contratto non definita in sede di conciliazione sarà esclusivamente competente il Foro di Milano.

Rev. 11.20/2. Aggiornamento novembre 2020