

User Agreement: Italy

Contratto per l'utente: Italia

August 2024



ASK4 USER AGREEMENT: ITALY

This user agreement is intended to set out as clearly as possible our obligations when we provide you with our services, as well as your obligations when using them. They also provide key information about our services, which we are required by law to provide to you.

In this user agreement 'we', 'us' or 'our' means ASK4 Italy Limited company number 12855976 whose registered office is at Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam St, Sheffield, S1 4JL, United Kingdom acting via its local branch registered with the Companies Registry of Milan under 11664280960, email address supporto@ask4.com and telephone number tel: +390200621233 and "you" or "your" means the person using our services.

Our agreement is made up of:

- Our Order Confirmation
- The User Terms below
- The Acceptable Use Policy

If one of these documents says one thing and one another, then the one highest in the list above will be the one that is correct.

If you don't understand any parts of our agreement and want to talk to us about it, please contact us.

"How we use your data" provides you with information on how we use the personal information we collect about you.

USER TERMS

1.0 Definitions

- 1.1. To try and keep this Agreement short we've used some abbreviations and acronyms. The relevant meanings of these abbreviations and acronyms are explained below:

"Additional Services" means where available any of 4Connect, 4Connect Plus, 4Network or any other service offered by us and subscribed to by you as detailed in the Service Descriptions;

"Agreement" means together these terms, the Order Confirmation and the Acceptable Use Policy;

"Applicable Laws" means all applicable laws, statutes, regulations and codes in force from time to time;

"Code of Practice" means ASK4's code of practice which can be found at <https://www.ask4.com/legal/complaints-code-of-practice-eu>;

"Compatible Device" means Windows-based PCs, laptops or tablets, Mac OS based computers, iOS and Android tablets and smartphones and any other device that we may permit from time to time;

"Cooling-off Period" means the first 14 days after the date of the Order Confirmation;

CONTRATTO PER L'UTENTE DI ASK4: ITALIA

Il presente contratto per l'utente ha come obiettivo quello di stabilire con la massima chiarezza possibile i nostri obblighi nella fornitura dei servizi, nonché gli obblighi dell'utente nell'utilizzare tali servizi. Sono inoltre presenti informazioni chiave relative ai servizi che siamo tenuti a fornire per legge ai nostri clienti.

Nel presente contratto, "noi", "ci" o "nostro/a/i/e" indicano ASK4 Italy Limited, con numero di società 12855976 e sede legale in Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam St, Sheffield, S1 4JL, Regno Unito, che opera attraverso la propria filiale locale iscritta al Registro delle imprese di Milano con il numero 11664280960, indirizzo e-mail supporto@ask4.com e numero di telefono tel:+390200621233; con "utente" ci si riferisce al soggetto che utilizza i nostri servizi.

Il presente contratto per l'utente è composto da:

- Conferma d'ordine
- Termini d'uso riportati di seguito
- Politica di utilizzo accettabile

In caso di elementi contrastanti tra uno di questi documenti, quello corretto sarà il primo partendo dall'alto nell'elenco di cui sopra.

L'utente può contattarci se desidera ricevere chiarimenti in merito ad una parte del contratto poco chiara.

"In che modo utilizziamo i dati dell'utente" fornisce all'utente informazioni sulle modalità con cui utilizziamo i dati personali che raccogliamo.

TERMINI D'USO

1.0 Definizioni

- 1.1. Per questioni di brevità, all'interno del presente Contratto abbiamo utilizzato alcune abbreviazioni e acronimi a cui viene attribuito il seguente significato:

"Servizi aggiuntivi" indica, ove disponibile, qualsiasi servizio 4Connect, 4Connect Plus, 4Network o qualsiasi altro servizio da noi offerto e acquistato dall'utente, secondo quanto illustrato all'interno della Descrizione sul servizio;

"Contratto" indica i presenti termini, la Conferma d'ordine e la Politica di utilizzo accettabile nel loro insieme;

Con **"Leggi applicabili"** si intendono tutte le leggi, le normative, i regolamenti e i codici di volta in volta in vigore;

"Codice di condotta" indica il codice di condotta di ASK4, disponibile all'indirizzo <https://support.ask4.com/>;

Per **"Dispositivo compatibile"** si intendono i PC, computer portatili o tablet con sistema operativo Windows, computer con sistema operativo Mac OS, tablet e smartphone iOS e Android e qualsiasi altro dispositivo che potrebbe essere ammesso di volta in volta;

“Connection Speed” means the amount of data that can be transferred from a Registered Device to or from the Internet per unit time as defined in the Order Confirmation;

“Disruptive Device” means any device that prevents or interferes with our provision of the 4Wireless to other customers (such as a wireless access point such as wireless routers) or any other device used by you in breach of the Acceptable Use Policy;

“Internet” means the global data network that provides a variety of information and communication facilities and consists of interconnected networks that use standardised communication protocols;

“LAN” means the Local Area Network in the Residence;

“MAC Address” means Media Access Control Address;

“Managed Rented Accommodation” means rented accommodation where the Service is procured by the Owner rather than you and the Service is the exclusive service provided to access the Internet at the Residence;

“MyAccount” means the website provided by us through which you can control and manage your account;

“Network” means our network that enables a connection to the Internet and any Owner installed cabling or network in the Residence;

“Order Confirmation” means the email, online confirmation or any other method of confirmation from us that your order has been accepted (including the details of the Service and/or any Additional Service to be provided to you by us);

“Owner” means the owner of the Residence and any operator, manager or other agent appointed directly or indirectly by the owner of the Residence;

“Owner Supplied Device” means a Compatible Device provided by the Owner;

“Registered Device(s)” means each device registered to receive the Services and/or Additional Services provided if a single device has multiple MAC Addresses (for example if a device has a different MAC for a wired and wireless connection) each such MAC Address shall count as a Registered Device and count towards any limit on devices set out in this Agreement;

“Residence” means the building in which you receive the Service;

“Residential Service” means where the Service is not provided to Managed Rented Accommodation or to Student Accommodation;

“Service” means the supply of Internet access by either 4Wireless and/or a Wired Connection as described in the Service Information and any Additional Services subscribed to by you;

“Service Charter” means the document setting the quality parameters of the Service available during sign-up;

“Service Description” means the document attached to these terms that sets out the scope of the Service and Additional Services we provide;

“Service Fee” means the fee or fees payable by you as detailed in the Order Confirmation;

Per **“Periodo di ripensamento”** si intendono i primi 14 giorni successivi alla data di Conferma d'ordine;

“Velocità di connessione” indica la quantità di dati che possono essere trasferiti da un Dispositivo registrato a o da Internet per unità di tempo, come definito nella Conferma d'ordine;

“Dispositivo di disturbo” indica qualsiasi dispositivo che impedisce o interferisce con la fornitura di 4Wireless ad altri clienti (ad esempio un punto di accesso wireless, come i router wireless) o qualsiasi altro dispositivo utilizzato dall'utente in violazione della Politica di utilizzo accettabile;

“Internet” indica la rete dati globale che fornisce una varietà di strutture di informazione e comunicazione, e costituita da reti interconnesse che utilizzano protocolli di comunicazione standardizzati;

Per **“LAN”** si intende la rete locale presente nella Residenza;

“Indirizzo MAC” è l'abbreviazione di Indirizzo Media Access Control;

Per **“Alloggio in affitto gestito”** si intende l'alloggio in affitto in cui il Servizio è fornito dal Proprietario e non dall'utente e il Servizio è rappresentato dal servizio esclusivo fornito per accedere a Internet presso la Residenza;

“MyAccount” indica il sito web da noi fornito attraverso il quale l'utente può controllare e gestire il proprio account;

“Rete” indica la nostra rete che permette di connettersi a Internet e qualsiasi cablaggio o rete del Proprietario installati nella Residenza;

Per **“Conferma d'ordine”** si intende l'e-mail, la conferma online o qualsiasi altro metodo di conferma da noi utilizzato per confermare l'accettazione dell'ordine (inclusi i dettagli del Servizio e/o di qualsiasi Servizio aggiuntivo messo a disposizione dell'utente);

“Proprietario” indica il proprietario della Residenza e qualsiasi operatore, gestore o altro agente nominato direttamente o indirettamente dal proprietario della Residenza;

Per **“Dispositivo fornito dal proprietario”** si intende un Dispositivo compatibile fornito dal Proprietario;

Per **“Dispositivo/i registrato/i”** si intendono tutti i dispositivi registrati per ricevere i Servizi e/o i Servizi aggiuntivi offerti; nel caso in cui un singolo dispositivo disponga di più Indirizzi MAC (ad esempio, se un dispositivo ha un MAC diverso per una connessione cablata e wireless), ciascun Indirizzo MAC sarà considerato un dispositivo registrato e conterà per qualsiasi limite sui dispositivi stabilito nel presente Contratto;

“Residenza” indica l'edificio in cui l'utente riceve il Servizio;

Per **“Servizio residenziale”** si intende il caso in cui il Servizio non venga fornito presso gli Alloggi in affitto gestiti o gli Alloggi per studenti;

Per **“Servizio”** si intende la fornitura di accesso a Internet da parte di 4Wireless e/o di una Connessione cablata,

“**Service Information**” means details of the Service and/or any Additional Service to be provided by us as set out in either the: (i) Order Confirmation; (ii) online sign up process; or (iii) Service Description and if there is a conflict between them, the order of precedence shall be as listed (first to last);

“**Student Accommodation**” means accommodation that is predominantly occupied by students or individuals in education;

“**Support**” means the support services as set out in the Service Description;

“**Support Telephone Number**” means tel: +390200621233 or such other number(s) as may be provided from time to time at support.ask4.com/hc/en-gb/articles/18742724299805-Contact-us;

“**Support Email Address**” means supporto@ask4.com or such other email address(es) as may be provided from time to time at support.ask4.com/hc/en-gb/articles/18742724299805-Contact-us;

“**Termination Date**” means the date on which your right to use the Service comes to an end in accordance with this Agreement;

“**Wired Connection**” means a connection delivered over a wired Ethernet port;

“**4Connect**” means the service provided by us to allow you to increase the number of Registered Devices as described in the Service Information;

“**4Connect-Plus**” means the service comprising both 4Connect and 4Network as described in the Service Information;

“**4Network**” means the service provided by us to allow you to create a personal private network to interconnect Registered Devices within the Residence (where available); and

“**4Wireless**” means a connection to the Network in order to access the Service and/or Additional Services over a compatible wireless device.

2.0 Commencement

2.1. Our Agreement shall commence when we confirm your order has been accepted by issuing an Order Confirmation.

2.2. We assume you want to get up and running as soon as possible. When submitting an order, you agree that the Cooling Off Period shall commence as soon as your order is accepted and that we can provide the Service during this Cooling Off Period. If you do not wish us to provide the Service until the end of the Cooling-Off Period, you should not submit an order online and should contact us on the Support Telephone Number.

2.3. Once we send you an Order Confirmation, you should be able to use the Service straight away in most cases or within 24 hours at the latest.

3.0 Our obligations

secondo quanto descritto nelle Informazioni sul servizio e tutti i Servizi aggiuntivi acquistati dall'utente.

“**Carta dei servizi**” si intende il documento che stabilisce i parametri di qualità del Servizio disponibili al momento dell'iscrizione;

Per “**Descrizione del servizio**” si intende il documento allegato ai presenti termini che definisce l'ambito di applicazione del Servizio e dei Servizi aggiuntivi da noi forniti;

Per “**Tariffa per il servizio**” si intende la tariffa o le tariffe dovute dall'utente secondo quanto descritto in dettaglio nella Conferma d'ordine;

Per “**Informazioni sul servizio**” si intendono le informazioni dettagliate relative al Servizio e/o a qualsiasi Servizio aggiuntivo da noi offerto, come stabilito all'interno di: (i) Conferma d'ordine; (ii) procedura di registrazione online; o (iii) Descrizione del servizio; in caso di conflitto tra di essi, prevarrà il documento elencato per primo;

“**Alloggio per studenti**” indica un alloggio occupato prevalentemente da studenti o persone in fase di formazione;

“**Assistenza**” indica i servizi di assistenza illustrati nella Descrizione del servizio;

“**Numero di telefono per l'assistenza**” indica tel:+390200621233 o qualsiasi altro numero che possa essere fornito di volta in volta all'indirizzo support.ask4.com/other/contact-us;

“**Indirizzo e-mail per l'assistenza**” si riferisce a supporto@ask4.com o a qualsiasi altro indirizzo e-mail fornito di volta in volta all'indirizzo support.ask4.com/other/contact-us;

“**Data di scadenza**” si intende la data in cui cessa il diritto dell'utente a utilizzare il Servizio in conformità con il presente Contratto;

“**Connessione cablata**” indica una connessione fornita tramite una porta Ethernet cablata;

“**4Connect**” indica il servizio da noi fornito che consente all'utente di aumentare il numero di Dispositivi registrati secondo quanto descritto nelle Informazioni sul servizio;

“**4Connect-Plus**” indica il servizio che comprende sia 4Connect che 4Network, secondo quanto descritto nelle Informazioni sul servizio;

“**4Network**” indica il servizio da noi fornito che consente all'utente di creare una rete privata personale per collegare tra loro i Dispositivi registrati all'interno della Residenza (se disponibile); e

“**4Wireless**” indica una connessione alla Rete per accedere al Servizio e/o ai Servizi aggiuntivi tramite un dispositivo wireless compatibile.

2.0 Decorrenza

2.1. Il Contratto decorre dal momento della conferma di accettazione dell'ordine tramite l'invio di una Conferma d'ordine.

2.2. Immaginiamo che l'utente desideri attivare il Servizio il prima possibile. Al momento dell'invio di un ordine, l'utente accetta che il Periodo di ripensamento abbia inizio con

- 3.1. Provided you comply with your obligations under this Agreement, we shall:
- 3.1.1. supply the Service as set out in the Order Confirmation; and
 - 3.1.2. provide Support for the Service you have ordered.

3.2. As stated in the Service Description, we can only provide Support in respect of our Service and connecting Compatible Devices to it. We cannot provide support for software installed on incompatible or faulty devices.

3.3. We may provide additional support from time to time over and above our contractual obligations. If we do so, there is no obligation on us to fix the fault or to offer this assistance in the future.

3.4. We may not offer all elements of the Service at each Residence. The Services we make available for you to order will be set out in the online sign-up process and our Service Charter.

3.5. Where we provide a Service to Managed Rented Accommodation or Student Accommodation we may at the Owner's request (normally where minors occupy the Residence or if we're required to do so by any Applicable Laws) implement content blocking. Where we implement content blocking, we are not responsible for how particular websites are categorised and can't be responsible for a failure to block, or the incorrect blocking of, content or websites that are incorrectly categorised.

4.0 Your obligations

4.1. You shall:

- 4.1.1. pay to us the applicable Service Fees before we provide the Service and any Additional Services as specified in the Service Information;
- 4.1.2. ensure that all Registered Devices:
 - (a) have an up-to-date anti-virus software and firewall installed; and
 - (b) in order to access the 4Wireless service are wireless enabled to an appropriate standard;
- 4.1.3. only connect Compatible Devices to the Network and you shall not connect any Disruptive Devices;
- 4.1.4. not use the Service for business or commercial purposes;
- 4.1.5. only use the Service in accordance with the Acceptable Use Policy (breach of which will be treated as a serious and material breach of this Agreement);

l'accettazione dell'ordine e che il Servizio possa essere fornito nel corso di tale Periodo di ripensamento. Se l'utente non desidera che il Servizio venga fornito durante il Periodo di ripensamento, ma solo una volta trascorso questo lasso di tempo, non dovrà inviare un ordine online ma dovrà mettersi in contatto con noi utilizzando il Numero di telefono per l'assistenza.

2.3. Una volta inviata la Conferma d'ordine, l'utente sarà in grado di utilizzare il Servizio immediatamente nella maggior parte dei casi o al massimo entro 24 ore.

3.0 I nostri obblighi

3.1. A condizione che l'utente adempia ai propri obblighi previsti dal presente Contratto, ci impegniamo a:

- 3.1.1. fornire il Servizio secondo quanto stabilito nella Conferma d'ordine; e
- 3.1.2. fornire Assistenza per il Servizio oggetto dell'ordine.

3.2. Come indicato nella Descrizione del servizio, siamo in grado di offrire Assistenza esclusivamente in relazione al Servizio e ai Dispositivi compatibili ad esso collegati. Non siamo in grado di fornire assistenza in relazione al software installato su dispositivi non compatibili o difettosi.

3.3. Di tanto in tanto, possiamo fornire un'assistenza aggiuntiva che esula dai nostri obblighi contrattuali. In tal caso, non siamo obbligati a risolvere il guasto o a offrire la stessa assistenza anche in futuro.

3.4. È possibile che all'interno di ciascuna Residenza non vengano offerti tutti gli elementi del Servizio. I Servizi che mettiamo a disposizione dell'utente affinché possa ordinarli saranno indicati nel corso del processo di registrazione online e all'interno della nostra Carta dei servizi.

3.5. Nel caso in cui forniamo un Servizio in Alloggi in affitto gestiti o in Alloggi per studenti, possiamo, su richiesta del Proprietario (normalmente, laddove la Residenza sia occupata da minori o se richiesto da qualsiasi legge applicabile), eseguire il blocco dei contenuti. Nell'eseguire il blocco dei contenuti, non siamo responsabili della classificazione di determinati siti web e non possiamo essere ritenuti responsabili del mancato o errato blocco dei contenuti o di siti web erroneamente classificati.

4.0 Obblighi dell'utente

4.1. L'utente deve:

- 4.1.1. effettuare a nostro favore il pagamento della Tariffa per il servizio applicabile prima della fornitura del Servizio e di eventuali Servizi aggiuntivi specificati nelle Informazioni sul servizio;

- 4.1.6. not interfere modify or tamper with the Network in any way;
 - 4.1.7. not use the Network, or allow others to use the Network, other than in order to receive the Service;
 - 4.1.8. take all reasonable steps to ensure that all Registered Devices are secured against unauthorised access and shall under no circumstances disclose your MyAccount password or the MAC address of any Registered Device to a third party;
 - 4.1.9. not use the Service to operate a server or servers, whether for internal or external data transfer (except as may be permitted by use of the 4Network service) or to access peer-to-peer (or similar) services where you may violate third party rights;
 - 4.1.10. not use abusive or threatening language or behaviour in dealing with our personnel;
 - 4.1.11. allow us, in accordance with all Applicable Laws to carry out port scanning traffic shaping, traffic monitoring and such other measures as we may determine from time to time to ensure optimum performance of the Service for all or a majority of users;
 - 4.1.12. comply with the Applicable Laws when using the Service; and
 - 4.1.13. only create one account at the Residence and only register the account against your room or flat in the Residence (and we are entitled to undertake checks to determine whether multiple accounts are created for one room or registered against the incorrect room within a Residence);
 - 4.1.14. tell us with your email address and tell us if you change it emailing the Support Email Address or by updating it online via MyAccount; and
 - 4.1.15. pay all our costs and expenses that we may reasonably incur as a result of any breach you of your obligations under this Agreement (including for the avoidance of doubt any debt collection costs).
- 4.1.2. assicurarsi che tutti i Dispositivi registrati: (a) abbiano installato un software antivirus e un firewall aggiornati; e (b) per accedere al servizio 4Wireless, siano abilitati in modalità wireless secondo uno standard appropriato;
 - 4.1.3. collegare alla Rete esclusivamente Dispositivi compatibili e non collegare alcun Dispositivo di disturbo;
 - 4.1.4. non utilizzare il Servizio per finalità commerciali;
 - 4.1.5. utilizzare il Servizio esclusivamente in conformità alla Politica di utilizzo accettabile (la cui violazione sarà trattata come una violazione grave e sostanziale del presente Contratto);
 - 4.1.6. non interferire, modificare o manomettere in alcun modo la Rete;
 - 4.1.7. non utilizzare la Rete o consentire ad altri di utilizzare la Rete, se non per poter usufruire del Servizio;
 - 4.1.8. adottare tutte le misure ragionevoli per garantire che tutti i Dispositivi registrati siano protetti dall'accesso non autorizzato, e non divulgare in nessun caso a terzi la password di MyAccount o l'Indirizzo MAC di qualsiasi Dispositivo registrato;
 - 4.1.9. non utilizzare il Servizio per gestire uno o più server, sia per il trasferimento di dati interni o esterni (tranne nei casi in cui sia consentito dall'uso del servizio 4Network) o per accedere a servizi peer-to-peer (o simili) in cui l'utente potrebbe violare i diritti di terze parti;
 - 4.1.10. non adottare un linguaggio o un comportamento offensivo o minaccioso nei confronti del nostro personale;
 - 4.1.11. permetterci, in conformità con le Leggi applicabili, di eseguire la scansione delle porte, la configurazione del traffico, il monitoraggio del traffico e altre misure che potremmo stabilire di volta in volta al fine di garantire prestazioni ottimali del Servizio per tutti o la maggior parte degli utenti;
 - 4.1.12. rispettare le Leggi applicabili quando si utilizza il Servizio; e
 - 4.1.13. creare un solo account presso la Residenza ed effettuare la registrazione esclusivamente per

5.0 Engineer visits

- 5.1. It is our sole decision as to whether to provide an engineer to assist you in

accessing the Service or to remedy a suspected fault.

- 5.2. If an engineer visits you at the Residence following a request from you to remedy a fault with the Network and no fault exists within the Network, you will be liable for a €30.00 engineer charge. For the avoidance of doubt, this charge will still apply in situations where we cannot provide the Service as the fault is not within our Network (for example the fault is within the Owner's infrastructure).

6.0 Payment

- 6.1. You can find details of any Service Fees in the Service Information.

- 6.2. Unless otherwise specified in the Service Information:

6.2.1. where the Service is provided Managed Rented Accommodation or to Student Accommodation, any Service Fees have to be paid in advance for the full period the Service is taken for as set out in the Service Information.

6.2.2. where a Residential Service is provided, the Service Fee shall be paid monthly in advance with the first payment being made on the Commencement Date and subsequent payments being made on the same day (or the 28th of the month when the first payment was taken on or after the 29th) of each subsequent month. All payments shall be made using a credit or debit card or by such other means that ASK4 will be determined from time to time.

- 6.3. Any Service Fees for Additional Services must be paid in advance for the full period the Service Additional Services are provided for.

- 6.4. You shall give us not less than 14 days' notice of any cancellation of your direct debit otherwise another payment might be taken.

7.0 Speeds

- 7.1. We will aim to provide the Service at the Connection Speed referred to in the Service Information over a Wired Connection. Where you have multiple Registered Devices on one Wired Connection and use such devices simultaneously the Connection Speed shall be shared across all devices such that not all devices will be able to receive the Connection Speed.

- 7.2. It is not possible for us to guarantee a Connection Speed over the 4Wireless service as Connection Speeds are affected by external factors we cannot control such as the specification of the Registered Device, the location of the Registered Device, the construction of the Residence,

la propria camera o appartamento all'interno della Residenza (abbiamo il diritto di effettuare controlli per stabilire se sono stati creati più account per una stanza o se è stata effettuata la registrazione per la stanza errata all'interno di una Residenza);

- 4.1.14. comunicarci il proprio indirizzo e-mail ed eventuali modifiche scrivendo all'Indirizzo e-mail per l'assistenza o aggiornando questi dati online tramite MyAccount; e

- 4.1.15. effettuare il pagamento di tutti i costi e le spese che potremmo ragionevolmente sostenere a seguito di eventuali violazioni degli obblighi dell'utente a fronte del presente Contratto (inclusi, per fugare qualsiasi dubbio, eventuali costi per il recupero crediti).

5.0 Visite dei tecnici

- 5.1. La decisione in merito alla messa a disposizione di un tecnico per l'assistenza nell'accedere al Servizio o per la risoluzione di un possibile guasto spetta esclusivamente a noi.

- 5.2. Nel caso in cui, in seguito a una richiesta da parte dell'utente di risolvere di un guasto della Rete, un tecnico si rechi presso la Residenza ma non rilevi alcun guasto all'interno della Rete, l'utente si farà carico del costo del tecnico per un importo pari a 30,00 €. A scanso di equivoci, tale costo si applicherà ad ogni modo nei casi in cui siamo impossibilitati a fornire il Servizio poiché il guasto non si trova all'interno della nostra Rete (ad esempio, il guasto si trova all'interno dell'infrastruttura del Proprietario).

6.0 Pagamento

- 6.1. I dettagli relativi alle Tariffe per il servizio sono disponibili nelle Informazioni sul servizio.

- 6.2. Se non diversamente specificato nelle Informazioni sul servizio:

6.2.1. nel caso in cui il Servizio venga fornito in Alloggi in affitto gestiti o in Alloggi per studenti, qualsiasi Tariffa per il servizio dovrà essere pagata in anticipo per l'intero periodo di validità del Servizio, come indicato nelle Informazioni sul Servizio;

6.2.2. laddove viene fornito un servizio residenziale, la commissione di servizio dovrà essere pagata mensilmente in anticipo con il primo pagamento effettuato alla data di inizio e i pagamenti successivi effettuati lo stesso giorno (o il 28 del mese in cui è stato effettuato il primo pagamento

and the number of Registered Devices connected at any one time.

8.0 Devices and additional users

8.1. The maximum number of Registered Devices you shall be entitled to use at any one time shall be set out in the Service Information. You may be able to use additional Registered Devices if you purchase 4Connect or 4Connect-Plus.

8.2. Provided that you receive an appropriate notification in advance, we reserve the right to limit the number of different Registered Devices you can connect in total during your use of the Service (as well as at any one time) if we believe you are repeatedly removing and adding the same Registered Devices so as to avoid the limit on devices as set out in clause 8.1 above.

8.3. You shall not use or attempt to use any device or software (such as NAT, Address Masquerading, Proxying) that would allow you to connect more than the number of devices set out in the Service Information to the Network.

8.4. You must not connect any Owner Supplied Devices to your account.

8.5. You shall not share or attempt to share the Service. You may allow other people to use your Registered Device whilst it is connected to our Network. However, you must not permanently allow this, and you shall remain responsible for the use of the Registered Device.

8.6. You should not share your MyAccount username or password with anyone else and if you do you shall remain responsible for any use of your MyAccount and actions that are taken using it.

8.7. All Registered Devices will be assigned private IP addresses. We may change the IP addresses assigned to the Registered Devices from time to time.

9.0 4Connect

9.1. 4Connect entitles you to register an unlimited number of Compatible Devices. We may, upon a reasonable decision, choose not to register a particular single device provided that, in such case, we will notify you.

9.2. You shall only register your own devices and shall under no circumstances register or attempt to register devices for use by other people. We reserve the right to use technical measures to detect any breach of this provision.

10.0 4Network

10.1. The maximum number of Registered Devices that you shall be entitled to connect to 4Network will be set out in the Service Information. We may, upon a reasonable

o dopo il 29) di ogni mese successivo. Tutti i pagamenti dovranno essere effettuati utilizzando una carta di credito o debito o altri mezzi che ASK4 determinerà di volta in volta.

6.3. Eventuali Tariffe per i Servizi aggiuntivi devono essere pagate in anticipo per l'intero periodo di validità dei Servizi aggiuntivi.

6.4. L'utente dovrà comunicarci l'eventuale annullamento dell'addebito diretto con un preavviso non inferiore a 14 giorni, in caso contrario il pagamento successivo potrebbe essere addebitato.

7.0 Velocità

7.1. Il nostro obiettivo è quello di fornire il Servizio alla Velocità di connessione indicata nelle Informazioni sul servizio su una Connessione cablata. Se l'utente dispone di più Dispositivi registrati su una Connessione cablata e tali dispositivi vengono utilizzati contemporaneamente, la Velocità di connessione verrà condivisa tra tutti i dispositivi e non tutti saranno in grado di sfruttare la Velocità di connessione.

7.2. Non siamo in grado di garantire una Velocità di connessione rispetto al servizio 4Wireless, poiché le Velocità di connessione sono influenzate da fattori esterni che esulano dal nostro controllo, come le specifiche del Dispositivo registrato, la posizione del Dispositivo registrato, la struttura della Residenza, e il numero di Dispositivi registrati connessi contemporaneamente.

8.0 Dispositivi e altri utenti

8.1. Il numero massimo di Dispositivi registrati che l'utente ha il diritto di utilizzare in qualsiasi momento è indicato nelle Informazioni sul servizio. È possibile utilizzare altri Dispositivi registrati acquistando 4Connect o 4Connect-Plus.

8.2. Purché all'utente venga adeguatamente comunicato in anticipo, ci riserviamo il diritto di limitare il numero totale di diversi Dispositivi registrati che può connettere durante l'utilizzo del Servizio (e in qualsiasi momento) se riteniamo che l'utente stia ripetutamente rimuovendo e aggiungendo gli stessi Dispositivi registrati in modo da evitare il limite di dispositivi come stabilito nell'articolo 8.1 di cui sopra.

8.3. L'utente non dovrà utilizzare o tentare di utilizzare dispositivi o software (quali NAT, Address Masquerading, Proxying) che consentano di connettere alla Rete un numero di dispositivi superiore a quello indicato nelle Informazioni sul servizio.

8.4. All'utente è fatto divieto di collegare un Dispositivo fornito dal proprietario al proprio account.

- decision, choose not to register the connection of a particular single device, provided that, in such case, we will notify you.
- 10.2. Unless otherwise stated in the Service Information, Owner Supplied Devices shall not count towards the 4Network device limit, and you should not connect them to your account (in which case they shall count towards your 4Network device limit).
- 10.3. Where Owner Supplied Devices are made available, they shall only be used by you as agreed upon with the Owner and in accordance with any rules or usage limitations imposed by us or the Owner and notified to you. You shall not use or attempt to use Owner Supplied Devices that you have not been authorised to use.
- 10.4. Access to Owner Supplied Devices as part of 4Network may be withdrawn or made subject to new rules or usage limitations at any time. Such new rules or usage limitations will be notified to you in advance, and you will have the right to withdraw from this agreement.
- 10.5. You shall only register your own devices for connection to 4Network and shall under no circumstances register or attempt to register devices for use by other people. We reserve the right to use technical measures to detect any breach of this provision.
- 10.6. Whilst we shall take reasonable steps to ensure the security of 4Network, the nature of the Internet and the Service means we cannot warrant that 4Network shall be completely secure and you shall at all times remain responsible for the security of your devices. You also shall take such steps as are necessary (e.g. activating firewalls and virus scanners) to secure your devices.
- 11.0 Our remedies for your breach of the Agreement**
- 11.1. If you breach any relevant provision of this Agreement, we shall have the right to suspend the supply of the Service and/or Additional Services. Also, we will have the right terminate this Agreement as set out in clause 13.1.1.
- 11.2. If you (or the Owner on your behalf) fails to pay the Service Fee or any other monies due under this Agreement (or any other agreement between us and you) we shall have the right to suspend access to the Service and/or Additional Services and charge a reasonable administration fee which you shall pay (along with the full balance of the outstanding monies) before we shall grant you access to the Service and/or Additional Services.
- 11.3. Where legally permitted, if we are providing the Service to Student Accommodation, with the consent of the Owner, and in the presence of their representative, we have
- 8.5. È fatto divieto inoltre di condividere o tentare di condividere il Servizio. L'utente può consentire ad altre persone di utilizzare il Dispositivo registrato mentre è connesso alla nostra Rete. Tuttavia, questo non deve avvenire in maniera permanente e l'utente resta responsabile per l'utilizzo del Dispositivo registrato.
- 8.6. È fatto divieto all'utente di condividere il nome utente o la password di MyAccount con terzi e, in caso contrario, rimarrà responsabile per qualsiasi utilizzo di MyAccount e per le azioni intraprese per utilizzarlo.
- 8.7. A tutti i Dispositivi registrati verranno assegnati indirizzi IP privati, che potranno essere di volta in volta modificati da noi.
- 9.0 4Connect**
- 9.1. 4Connect consente di registrare un numero illimitato di Dispositivi compatibili. È nostra facoltà decidere, in maniera ragionevole, di non registrare un singolo dispositivo a condizione che l'utente venga informato a riguardo.
- 9.2. L'utente è tenuto a registrare esclusivamente i propri dispositivi e in nessun caso dovrà registrare, o tentare di registrare, altri dispositivi utilizzati da altre persone. Ci riserviamo il diritto di attuare provvedimenti tecnici per la rilevazione di eventuali violazioni della presente disposizione.
- 10.0 4Network**
- 10.1. Il numero massimo di Dispositivi registrati che l'utente ha diritto di connettere a 4Network è indicato nelle Informazioni sul servizio. È nostra facoltà decidere, in maniera ragionevole, di non registrare la connessione di un singolo dispositivo a condizione che l'utente venga informato a riguardo.
- 10.2. Se non diversamente indicato nelle Informazioni sul servizio, i Dispositivi forniti dal proprietario non saranno considerati ai fini del numero massimo di dispositivi per 4Network, e l'utente non deve collegarli al proprio account (nel qual caso saranno presi in considerazione ai fini del numero massimo di dispositivi per 4Network).
- 10.3. Se i Dispositivi forniti dal proprietario vengono resi disponibili, saranno utilizzati esclusivamente in base a quanto concordato con il Proprietario e in conformità con eventuali regole o limitazioni d'uso imposte da noi o dal Proprietario e comunicate all'utente. L'utente non deve utilizzare o tentare di utilizzare quei Dispositivi forniti dal proprietario in relazione ai quali non possiede l'autorizzazione.
- 10.4. L'accesso ai Dispositivi forniti dal proprietario come parte di 4Network può essere revocato o essere soggetto in qualsiasi momento a nuove regole o

the right to enter that part of the Residence where you resided to take such steps as may be appropriate to remedy a breach of this Agreement that is: (i) illegal; and/or (ii) affecting other customers or the Owner (including to carry out the disconnection of any Disruptive Device). We shall only take these steps where we have requested you to stop breaching this Agreement and you have not done so.

11.4. Where the Service or part of the Service are provided as part of your tenancy or other agreement with the Owner, if you fail to pay any rent or other payment under that agreement, we shall have the right to suspend your access to the Service and/or Additional Services if so requested by the Owner as if the Service Fee has not been paid. For the purposes of this provision, any notification from the Owner to us of monies due by you to the Owner shall be conclusive as between us and you. You shall be required to raise and resolve any disputes directly with the Owner before access to the Service and/or Additional Services is provided again. Any reference to refunds of the Service Fee shall not apply to any monies payable by you to the Owner.

11.5. The rights in this clause are in addition to any other rights that we may have arising from your breach of this Agreement.

12.0 Duration of this Agreement

12.1. We will provide the Service from the Commencement Date until the Termination Date.

12.2. Unless you have set up a recurring payment method, the Termination Date for the Service and/or the Additional Services shall be at the end of your annual tenancy period unless a shorter period was specified in the Service Information.

12.3. Where you have set up a recurring payment, this Agreement shall be the minimum period specified in the Service Information and then shall continue on a rolling monthly basis. You cannot cancel in the minimum period. If our agreement is continuing on a rolling monthly basis, you must give us 7 days' notice before your next payment date to cancel, and the next payment date shall be the Termination Date.

12.4. If you cease to reside in the Residence before the Termination Date for any reason, this Agreement will terminate. You will not be entitled to a refund. We cannot move your Service to another address.

13.0 Termination

13.1. We shall have the right to terminate this Agreement for the following:

13.1.1. you are in breach of the following clauses 4.1.1 to 4.1.13, 8.3, 8.5, 9.2, 10.3 and 10.5 of this Agreement;

limitazioni d'uso. Tali nuove regole o limitazioni d'uso verranno comunicate preventivamente all'utente e quest'ultimo avrà il diritto di risolvere il presente contratto.

10.5. L'utente è tenuto a registrare esclusivamente i propri dispositivi per la connessione a 4Network, e in nessun caso dovrà registrare, o tentare di registrare, altri dispositivi utilizzati da altre persone. Ci riserviamo il diritto di attuare provvedimenti tecnici per la rilevazione di eventuali violazioni della presente disposizione.

10.6. Sebbene ci impegniamo ad adottare misure ragionevoli finalizzate a garantire la sicurezza di 4Network, la natura di Internet e del Servizio ci impediscono di garantire una protezione completa di 4Network e l'utente rimarrà comunque responsabile per la sicurezza dei propri dispositivi. L'utente dovrà inoltre adottare le misure necessarie (ad esempio attivare firewall e antivirus) per proteggere i propri dispositivi.

11.0 I nostri rimedi in caso di violazione del Contratto da parte dell'utente

11.1. In caso di violazione di qualsiasi disposizione pertinente del presente Contratto, avremo il diritto di sospendere la fornitura del Servizio e/o dei Servizi aggiuntivi. Inoltre, avremo il diritto di risolvere il presente Contratto secondo quanto stabilito nell'articolo 13.1.1.

11.2. In caso di mancato pagamento da parte dell'utente (o del Proprietario per suo conto) della Tariffa per il servizio o di qualsiasi altro importo dovuto a fronte del presente Contratto (o qualsiasi altro accordo stabilito tra noi e l'utente), avremo il diritto di sospendere l'accesso al Servizio e/o ai Servizi aggiuntivi e di addebitare una ragionevole commissione amministrativa che l'utente dovrà pagare (unitamente al saldo delle somme ancora dovute) prima di concedere all'utente l'accesso al Servizio e/o ai Servizi aggiuntivi.

11.3. Laddove consentito dalla legge, se forniamo il Servizio ad Alloggi per studenti, con il consenso del Proprietario, e, in presenza del suo rappresentante, abbiamo il diritto di accedere all'area della Residenza in cui l'utente risiede per poter mettere in atto le misure necessarie a porre rimedio a una violazione del presente Contratto che: (i) risulti illegale; e/o (ii) riguardi altri clienti o il Proprietario (compresa la disconnessione di qualsiasi Dispositivo di disturbo). Queste misure verranno attuate esclusivamente nel caso in cui, dopo aver invitato l'utente a porre fine alla violazione del presente Contratto, egli non esaudisca tale richiesta.

11.4. Se il Servizio o parte del Servizio vengono forniti nell'ambito del contratto di locazione o di un contratto di altra natura tra l'utente e il Proprietario, in caso di mancato pagamento da parte dell'utente del canone di affitto o di qualsiasi altra somma dovuta a

13.1.2.	the Owner fails to pay for the Service where the Owner has undertaken to do so;	fronte di tale contratto, avremo il diritto di sospendere l'accesso al Servizio e/o ai Servizi aggiuntivi, se richiesto dal Proprietario, come in caso di mancato pagamento della Tariffa per il servizio. Ai fini della presente disposizione, qualsiasi comunicazione inviataci dal Proprietario in merito ad importi ancora dovuti dall'utente sarà ritenuta conclusiva anche per quanto attiene al nostro rapporto con l'utente. L'utente è tenuto a presentare e risolvere eventuali controversie direttamente con il Proprietario prima di accedere nuovamente al Servizio e/o ai Servizi aggiuntivi. Qualsiasi riferimento ai rimborsi della Tariffa per il servizio non si applica agli importi dovuti dall'utente al Proprietario.
13.1.3.	our ability to continue to provide the Service or any Additional Service to you is materially and adversely affected because: (i) any of our telecommunications carrier(s) or supplier(s) ceases to provide services to us; or (ii) any authorisation required by us ends or is changed;	
13.1.4.	we reasonably believe you have provided us with false or misleading details about yourself;	11.5.
13.1.5.	we tell you that your use of the Service is causing problems for other users, and you carry on using the Service in the same way;	I diritti di cui al presente articolo si sommano a qualsiasi altro diritto che potremmo avere per effetto della violazione del presente Contratto da parte dell'utente.
13.1.6.	we reasonably believe that you have used the Service or the equipment for illegal purposes;	12.0
13.1.7.	we receive a serious complaint about your use of the service which we believe to be genuine (for example you're using any service in breach of our Acceptable Use Policy);	Durata del presente Contratto
13.1.8.	in the event of your death;	12.1.
13.1.9.	we are required to by the emergency services or other government authority;	Il Servizio sarà fornito a partire dalla Data di decorrenza fino alla Data di scadenza.
13.1.10.	you repeatedly request your bank to chargeback payments that you have not told us you are disputing;	12.2.
13.1.11.	a change in Applicable Laws makes it impossible or would place a substantial and significant financial burden on us to continue to provide the Service;	A meno che l'utente non abbia impostato un metodo di pagamento ricorrente, la Data di scadenza del Servizio e/o dei Servizi aggiuntivi coinciderà con la scadenza del periodo di locazione annuale, ad eccezione del caso in cui non sia specificato un periodo più breve nelle Informazioni sul servizio.
13.1.12.	we are no longer providing the Service to customers, the Owner and/or to the Premises, but we will provide you with a much advance notice of this as is possible; or	12.3.
13.1.13.	where we are providing the Service on a rolling basis, we can terminate the Agreement on 7 days' prior notice.	Nel caso in cui l'utente abbia impostato un pagamento ricorrente, il presente Contratto avrà durata corrispondente al periodo minimo specificato nelle Informazioni sul servizio e proseguirà in maniera continuativa su base mensile. L'utente non può recedere dal contratto nel corso del periodo minimo. Se il contratto prosegue in maniera continuativa su base mensile, per poter cessare il contratto l'utente deve comunicare tale decisione dando un preavviso di 7 giorni dalla data di pagamento successiva, che corrisponderà alla Data di scadenza.
13.2.	Where this Agreement is terminated due to a breach by you, no amount of money shall	12.4.
		Se, per qualsiasi motivo, l'utente smette di risiedere nella Residenza prima della Data di scadenza, il presente Contratto verrà risolto. L'utente non avrà diritto ad alcun rimborso. Il Servizio non può essere trasferito a un altro indirizzo.
		13.0
		Risoluzione/cessazione
		13.1.
		Abbiamo il diritto di risolvere o cessare il presente Contratto nei casi illustrati di seguito:
		13.1.1. in caso di violazione da parte dell'utente degli articoli da 4.1.1 a 4.1.13, 8.3, 8.5, 9.2, 10.3 e 10.5 del presente Contratto;
		13.1.2. in caso di mancato pagamento di quanto dovuto per il Servizio da parte del Proprietario

be refunded to you. If you are not in breach, and we have terminated the agreement we will refund a pro-rata amount of the Service Fee (if any) that you paid to us for any period where the Service would otherwise have continued to have been provided.

14.0 Cooling off period

14.1. You shall have the right to terminate this Agreement at any time within the Cooling-off Period by contacting the Support Email Address or calling the Support Telephone Number.

14.2. If you cancel during the Cooling-off Period, you shall be entitled to a refund of fees you have paid, but we reserve the right to charge:

14.2.1. the Service Fee on a pro rata daily basis for any Services or Additional Services received up to the day following that you told us you wanted to cancel;

14.2.2. for anything you have used (for example charges for calls you have made); and

14.2.3. any connection or activation fees.

15.0 Liability

15.1. Except for any legal responsibility that we cannot exclude in law (such as for death, personal injury, gross negligence or willful misconduct) we are not legally responsible for:

15.1.1. any losses that: (i) were not foreseeable or that we couldn't reasonably have expected or couldn't have considered when we entered into this Agreement; or (ii) relate to 'knock-on' consequences of a breach of this Agreement where you could have taken other steps to mitigate or prevent the loss;

15.1.2. losses that were not caused by any breach on our part or were caused by you using the Service in a way that breaches the terms of this Agreement;

15.1.3. information that is lost or corrupted (unless this is due to any digital content we provide);

15.1.4. for any loss arising from: (i) any interruption of power, telecommunication or other supply or any act or omission by a supplier of such services that was outside of our reasonable control; (ii) providing in good faith instruction advice or support to you; (iii) any virus, malware or

sebbene si sia impegnato a farlo;

13.1.3. la nostra capacità di continuare a fornire il Servizio o qualsiasi Servizio aggiuntivo è influenzata negativamente e in maniera sostanziale da: (i) cessazione della fornitura dei servizi da parte di uno o più di uno dei nostri operatori o fornitori di telecomunicazioni; o (ii) scadenza o modifica di qualsiasi autorizzazione da noi richiesta;

13.1.4. nel caso in cui abbiamo motivo di ritenere che l'utente ci abbia fornito dati personali falsi o fuorvianti;

13.1.5. nel caso in cui, dopo aver informato l'utente di problemi causati dal Servizio ad altri utenti, egli continui ad utilizzare il Servizio nello stesso modo;

13.1.6. nel caso in cui abbiamo modo di ritenere che l'utente abbia utilizzato il Servizio o le apparecchiature per finalità illecite;

13.1.7. in caso di reclamo sull'uso del Servizio da parte dell'utente, e riteniamo che tale reclamo risulti veritiero (ad esempio, se l'utente utilizza un servizio in violazione della di utilizzo accettabile);

13.1.8. in caso di decesso dell'utente;

13.1.9. nel caso in cui ci venga richiesto dai servizi di emergenza o da altre autorità governative;

13.1.10. l'utente richiede ripetutamente alla propria banca di effettuare il rimborso dei pagamenti che, a nostra insaputa, sono oggetto di contenzioso;

13.1.11. continuare a fornire il Servizio risulterebbe per noi impossibile o gravemente e sostanzialmente oneroso in termini economici in seguito a una modifica delle Leggi applicabili;

13.1.12. in caso di interruzione del Servizio a favore di clienti, del Proprietario e/o delle Sedi, siamo tenuti ad avvisare l'utente con adeguato anticipo, per quanto possibile; oppure

13.1.13. in caso di fornitura del Servizio su base continuativa, possiamo

	other infection or any other malfunction of a Registered Device (or any other device owned or used by you); and		cessare il Contratto dando un preavviso di 7 giorni.
15.1.5.	business losses or losses to non-consumers (for example losses related to you not being able to carry out remote working or being able to run a home business).	13.2.	In caso di risoluzione del presente Contratto in seguito a una violazione da parte dell'utente, quest'ultimo non riceverà alcun rimborso. In assenza di violazione da parte dell'utente e in caso di cessazione del contratto da parte nostra, effettueremo un rimborso per un importo proporzionale alla Tariffa per il servizio (ove applicabile) che l'utente ha pagato per il periodo in cui il Servizio avrebbe altrimenti continuato a essere fornito.
16.0	Indemnity	14.0	Periodo di ripensamento
16.1.	You agree to indemnify us against any liability arising from your breach of third-party intellectual property rights or violation of any other law or regulation.	14.1.	L'utente ha il diritto di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento entro il Periodo di ripensamento scrivendo all'Indirizzo e-mail per l'assistenza o chiamando il Numero di telefono per l'assistenza.
17.0	Our obligations	14.2.	In caso di recesso da parte dell'utente nel corso del Periodo di ripensamento, egli avrà diritto a un rimborso delle spese pagate, ma ci riserviamo il diritto di addebitare:
17.1.	We will provide the Service with all due care and skill expected of an Internet service provider. However, the nature of the Internet means we cannot guarantee that there will never be an interruption or any disruption to the Service.	14.2.1.	la Tariffa per il servizio, su base proporzionale giornaliera, per eventuali Servizi o Servizi aggiuntivi ricevuti fino al giorno successivo alla comunicazione del recesso;
17.2.	We shall take reasonable and commercially sensible steps to ensure that any such interruptions or disruptions are kept to an absolute minimum but you shall not be entitled to any refund of the Service Fees or any other compensation in the event of an interruption or disruption to the Service unless it was due to a failure by us to provide the Service with due care and skill.	14.2.2.	per tutto quanto utilizzato dall'utente (ad esempio le tariffe per le chiamate effettuate); e
18.0	Changes to the Service, Additional Services and/or this Agreement	14.2.3.	eventuali commissioni di connessione o attivazione.
18.1.	We may modify the Support Telephone Number or the Support Email Address at any time provided the changes do not increase your cost of contacting us.	15.0	Responsabilità
18.2.	We may change the Service Fee (or any other charges), the Service and/or Additional Services, the Acceptable Use Policy, or the terms of this Agreement in accordance with clause 18.3, if:	15.1.	Fatta eccezione per qualsiasi responsabilità legale che non siamo in grado di escludere (ad esempio per decesso, lesioni personali, negligenza grave o dolo), non possiamo essere ritenuti legalmente responsabili per:
18.2.1.	we change the Service, or introduce or remove Additional Services, features or benefits;	15.1.1.	eventuali perdite che: (i) non fossero prevedibili o che non avremmo potuto ragionevolmente prevedere o di cui non avremmo potuto tenere conto al momento della sottoscrizione del presente Contratto; o (ii) siano legate alle conseguenze a catena derivanti da una violazione del presente Contratto, qualora l'utente abbia adottato altre misure per mitigare o prevenire la perdita;
18.2.2.	we change the way we structure our Service and/or Additional Service and the Service Fee or other charges for those services;	15.1.2.	perdite non causate da violazioni da parte nostra o causate dall'utilizzo del Servizio in violazione dei termini del presente Contratto;
18.2.3.	the cost to us of providing the Services and/or Additional Service, or the cost of running our business increases (for example, if the businesses we buy services or products from are increasing their prices);		
18.2.4.	changes in technology must be reflected (for example, if we		

- develop new systems which provide you with a better service);
- 18.2.5. there is a change in Applicable Laws (for example, if there is a VAT increase);
- 18.2.6. the terms of this Agreement are altered to make them clearer or easier to understand; or
- 18.2.7. any other change in circumstances in the future, that we can't predict, makes a change necessary.
- 18.3. Unless clause 18.4 applies, if we make a change under clause 18.2, we will inform you at least 30 days in advance by email or post of the changes. You can object to this change but must do so within 30 days of the date of the notice that we send you. We will then, at our discretion, either: (i) continue to provide the Service based on the terms and conditions that applied previously; or (ii) allow you to end this Agreement without having to pay any extra charges or fees for leaving early. We'll then refund a pro-rata amount of the Service Fee (if any) paid by you for any period during which the Service and/or Additional Service would otherwise have continued to have been provided.
- 18.4. Where we make a change under clause 18.3 that: (i) is exclusively to your benefit; (ii) is purely administrative (for example, but not limited to, transferring this Agreement to another company in our group) and has no negative effect on you; (iii) is due to a change in applicable laws, you will not have the right to object to the change, but we will still inform you about it (for example, by publishing details on our website).
- 19.0 Other things we need to tell you**
- 19.1. Dealing with this agreement: You accept that this Agreement is just between you and us, no one else can enforce it and you can transfer it only with our consent. However, we may take instructions from a person acting with your permission. We can transfer this Agreement to another company provided this does not negatively affect your rights under the Agreement.
- 19.2. Communicating with us: If you wish to give us notice, you use the Support Telephone Number or the Support Email Address.
- 19.3. Communicating with you: We'll give notice to you via our website or by email. It's your responsibility to ensure we have an up-to-date email address.
- 19.4. Unenforceable terms: If any part of this Agreement cannot be enforced, all other parts of this Agreement will still apply.

- 15.1.3. informazioni perse o danneggiate (a meno che ciò non sia dovuto a contenuti digitali da noi forniti);
- 15.1.4. per qualsiasi perdita derivante da: (i) qualsiasi interruzione dell'alimentazione, delle telecomunicazioni o di altra fornitura o qualsiasi azione od omissione da parte di un fornitore di tali servizi che esuli dal nostro controllo; (ii) consulenza o supporto in buona fede all'utente; (iii) qualsiasi virus, malware o altra infezione o qualsiasi altro malfunzionamento di un Dispositivo registrato (o di qualsiasi altro dispositivo di proprietà o utilizzato dall'utente); e
- 15.1.5. perdite o danni commerciali a favore di non consumatori (ad esempio perdite legate alla mancata capacità di svolgere lavori in remoto o di gestire un'attività a casa).

16.0 Indennità

- 16.1. L'utente accetta di tenere la nostra società indenne da qualsiasi responsabilità derivante dalla violazione dei diritti di proprietà intellettuale di terzi o dalla violazione di qualsiasi altra legge o normativa.

17.0 I nostri obblighi

- 17.1. Forniremo il Servizio con la dovuta cura e competenza che ci si aspetta da un provider di servizi Internet. Tuttavia, la natura di Internet non ci permette di escludere in maniera assoluta l'eventualità che possano verificarsi interruzioni o disagi nella fornitura del Servizio.
- 17.2. Ci impegniamo ad adottare misure ragionevoli e commercialmente sensate atte a garantire che tali interruzioni o disagi siano mantenuti a un livello minimo assoluto. Tuttavia, l'utente non ha diritto ad alcun rimborso della Tariffa per il servizio o ad alcun compenso di altro tipo in caso di interruzioni o disagi al Servizio a meno che questi non siano dovuti alla mancata fornitura del Servizio da parte nostra con la dovuta cura e competenza.

18.0 Modifiche al Servizio, ai Servizi aggiuntivi e/o al presente Contratto

- 18.1. Possiamo modificare il numero di telefono o l'indirizzo e-mail dell'assistenza in qualsiasi momento, a condizione che suddette modifiche non comportino un aumento dei costi per contattarci..

- 19.5. Delays: If we delay in taking any steps under this Agreement after you breaking this Agreement, that doesn't prevent us taking steps against you at a later date.
- 19.6. Sub-contractors: We shall be entitled to carry out our obligations under this Agreement through any agents or sub-contractors appointed by us from time to time.
- 19.7. IP Rights: We and our suppliers still own any intellectual property rights associated with the Service, the Additional Services and the equipment, and you won't own any rights in them by using them.
- 19.8. Acts of God: Neither party shall be liable for any breach of this Agreement caused by an Act of God, insurrection or civil disorder, war or military operations, national or local emergency, acts or omissions of government or other competent authorities, industrial disputes of any kind, fire, lightning, explosions, floods, subsidence, epidemics, acts or omissions of persons or bodies for whom either party is not responsible, any change to Software or Internet protocols or failure of the Internet in part or in whole or any other cause whether similar or dissimilar outside either party's reasonable control. You shall still pay the Service Fee where we are providing the Service, even if one of the events listed above occurs.
- 19.9. After our agreement: Clauses 15 (Liability), 16 (Indemnity), and 19 (Other things we need to tell you) apply even if our agreement has ended.
- 19.10. Complaints: We want to resolve any complaints you might have. How we'll do this is set out in our Complaints Code of Practice.
- 19.11. Laws and courts that apply: Italian law applies to our agreement and claims between us will be brought in the courts of the place you domicile or reside.
- 18.2. Possiamo inoltre modificare la Tariffa per il servizio (o qualsiasi altro costo), il Servizio e/o i Servizi aggiuntivi, la Politica di utilizzo accettabile o i termini del presente Contratto in conformità all'articolo 18.3, se:
- 18.2.1. modifichiamo il Servizio o introduciamo o rimuoviamo Servizi aggiuntivi, caratteristiche o vantaggi;
- 18.2.2. modifichiamo il modo in cui strutturiamo i nostri Servizi e/o Servizi aggiuntivi e la Tariffa per il servizio o altri costi relativi a tali servizi;
- 18.2.3. il costo da noi sostenuto per la fornitura dei Servizi e/o del Servizio aggiuntivo o i costi di gestione della nostra attività aumentano (ad esempio, se le aziende da cui acquistiamo servizi o prodotti aumentano i loro prezzi);
- 18.2.4. mettiamo in atto modifiche che riflettono i cambiamenti tecnologici (ad esempio, in caso di sviluppo di nuovi sistemi che permettono di offrire un servizio migliore);
- 18.2.5. vengono modificate le Leggi applicabili (ad esempio, in caso di aumento dell'IVA);
- 18.2.6. i termini del presente Contratto vengono modificati al fine di renderli più chiari o di più facile comprensione; oppure
- 18.2.7. qualsiasi altro cambiamento delle circostanze future, che non siamo in grado di prevedere, rende necessaria una modifica.
- 18.3. A meno che non abbia valore la clausola 18.4, se apportiamo una modifica ai sensi della clausola 18.2, informeremo l'utente con almeno 30 giorni di anticipo via e-mail o posta delle modifiche. L'utente può opporsi a questa modifica, ma deve farlo entro 30 giorni dalla data dell'avviso inviato. In seguito, a nostra discrezione, potremo: (i) continuare a fornire il Servizio in base ai termini e alle condizioni applicati in precedenza; oppure (ii) consentire all'utente di risolvere il presente Contratto senza il pagamento di costi aggiuntivi o commissioni per la risoluzione anticipata. Rimborseremo quindi un importo proporzionale alla Tariffa per il servizio (se presente) pagata dall'utente per qualsiasi periodo durante il quale il Servizio e/o il Servizio aggiuntivo avrebbero altrimenti continuato a essere forniti.
- 18.4. Laddove apportiamo una modifica ai sensi della clausola 18.3 che: (i) è esclusivamente a vantaggio dell'utente; (ii) è puramente amministrativa, come, a titolo

esemplificativo ma non esaustivo, il trasferimento del presente Contratto a un'altra società del nostro gruppo, e non ha alcun effetto negativo sull'utente; (iii) è dovuta a una modifica delle leggi applicabili, l'utente non avrà il diritto di opporsi alla modifica, ma verrà comunque informato pubblicando, ad esempio, i dettagli di suddetta modifica sul nostro sito Web.

19.0 Altre informazioni importanti per l'utente

- 19.1. Gestione del presente contratto: L'utente accetta di stipulare il presente Contratto esclusivamente con noi, escludendo la possibilità che possa essere applicato da un altro soggetto; l'utente accetta inoltre di trasferire il presente Contratto esclusivamente con il nostro consenso. Tuttavia, possiamo ricevere istruzioni da un soggetto che agisce con il permesso dell'utente. Possiamo trasferire il presente Contratto a un'altra società, a condizione che ciò non influisca negativamente sui diritti dell'utente a fronte del Contratto.
- 19.2. Comunicazione con noi: Se l'utente desidera inviarci una comunicazione, potrà utilizzare il Numero di telefono per l'assistenza o l'Indirizzo e-mail per l'assistenza.
- 19.3. Comunicazione con l'utente: Invieremo comunicazioni all'utente tramite il nostro sito web o tramite e-mail. È responsabilità dell'utente assicurarsi di disporre di un indirizzo e-mail aggiornato.
- 19.4. Termini non applicabili: In caso di impossibilità di applicazione di una parte del presente Contratto, tutte le restanti parti saranno comunque applicabili.
- 19.5. Ritardi: In caso di ritardo nell'adozione di qualsiasi misura prevista dal presente Contratto dopo la sua risoluzione da parte dell'utente, potremo comunque intraprendere azioni contro l'utente in un secondo momento.
- 19.6. Subappaltatori: Siamo autorizzati ad adempiere ai nostri obblighi a fronte del presente Contratto tramite agenti o subappaltatori da noi di volta in volta nominati.
- 19.7. Diritti di proprietà intellettuale: Insieme ai nostri fornitori, restiamo titolari di tutti i diritti di proprietà intellettuale associati al Servizio, ai Servizi aggiuntivi e alle apparecchiature, mentre l'utente non vanterà alcun diritto in merito al loro utilizzo.
- 19.8. Atti di forza maggiore: Nessuna delle parti sarà ritenuta responsabile per qualsiasi violazione del presente Contratto causata da un atto di forza maggiore, tra cui insurrezione o disordine civile, guerra o operazione militare, emergenza nazionale o locale, atti o omissioni del governo o di altre autorità competenti, controversie industriali

di qualsiasi tipo, incendi, fulmini, esplosioni, inondazioni, subsidenza, epidemie, atti od omissioni di persone od organismi per i quali una delle parti non è responsabile, eventuali modifiche al software o ai protocolli Internet o guasti di Internet, parziali o totali, o qualsiasi altra causa, simile o dissimile, al di fuori del ragionevole controllo di una delle parti. L'utente sarà comunque tenuto al pagamento della Tariffa per il servizio nel caso in cui il Servizio venga messo a disposizione anche in presenza di uno degli eventi sopra elencati.

19.9. Periodo successivo alla scadenza del contratto: gli articoli 15 (Responsabilità), 16 (Indennità) e 19 (Altre informazioni importanti per l'utente) trovano applicazione anche in seguito alla scadenza del contratto.

19.10. Reclami: Desideriamo porre rimedio a eventuali reclami, seguendo le modalità illustrate nel nostro Codice di condotta per i reclami.

19.11. Giurisdizione e foro competente: Il presente contratto è disciplinato dal diritto italiano ed eventuali controversie che dovessero insorgere tra noi e l'utente saranno soggette al giudizio del tribunale del luogo di residenza o domicilio dell'utente.

SERVICE DESCRIPTIONS

THE SERVICE

The Services shall enable you to connect the Registered Devices to the Internet by either a Wired Connection and/or by 4Wireless as shall be stated in the Service Information.

The Service will not be compatible with or support the use or connection of connected devices such as wireless speakers or printers or the use of TV casting devices.

The Service is necessary for you to be able to subscribe to any Additional Services.

We aim that the 4Wireless service will be available but cannot guarantee this.

The number of Registered Devices depends on our Agreement with the Owner and/or if you subscribe to any Additional Service. This will be confirmed in the Service Information.

Please note our service relies on power being provided to the rooms within your accommodation where we have active equipment (often called a "comms" or server room).

This means in some cases where the power issue is localised, our service will continue to work if you have no power within your unit. However, in limited cases, you equally may not have service where power is available to your room but not the "comms" or server rooms within your accommodation.

If making calls or accessing the internet is critical to you when there's a power cut, please make sure you have access to an alternative battery powered technology, such as a mobile phone.

ADDITIONAL SERVICES

4Network

4Network allows the devices registered to your ASK4 account to be able to communicate with one another over the wired and wireless network within your accommodation. This means that you can connect your devices within your own virtual, private and secure wireless network via the building's shared infrastructure, facilitating the use of devices like digital media players (e.g Chromecast), network-enabled printers, wireless

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

IL SERVIZIO

I Servizi consentiranno all'utente di collegare i Dispositivi registrati a Internet tramite una Connessione cablata e/o 4Wireless, come indicato nelle Informazioni sul servizio.

Il Servizio non sarà compatibile con o non supporterà l'uso o il collegamento di dispositivi collegati, quali altoparlanti o stampanti wireless o l'uso di dispositivi di trasmissione TV.

Il Servizio è necessario per l'utente affinché possa sottoscrivere eventuali Servizi aggiuntivi.

Puntiamo a far sì che il servizio 4Wireless sia disponibile, ma non siamo in grado di garantirlo.

Il numero di Dispositivi registrati dipende dal Contratto sottoscritto da noi con il Proprietario e/o dall'eventuale acquisto di Servizi aggiuntivi da parte dell'utente. Questo aspetto sarà confermato all'interno delle Informazioni sul servizio.

Si ricorda che il nostro servizio si basa sull'alimentazione fornita alle stanze all'interno dell'alloggio in cui disponiamo di apparecchiature attive (spesso chiamate sala server o "comunicazioni").

Ciò significa che in alcuni casi in cui il problema di alimentazione è localizzato, il nostro servizio continuerà a funzionare se non si dispone di alimentazione all'interno dell'unità. Tuttavia, in casi limitati, si potrebbe comunque sperimentare un'interruzione di servizio laddove l'alimentazione è disponibile nella stanza ma non nelle sale server o "comunicazioni" all'interno dell'alloggio.

Se effettuare chiamate o accedere a Internet è comunque fondamentale in caso di interruzione di corrente, assicurarsi di avere accesso a una tecnologia alternativa

speaker systems and Network Attached Storage (NAS) systems. Without enabling 4Network, your wireless devices will be able to connect to the Internet but won't be able to see or connect with each other.

4Connect

4Connect is an add-on service that enables a resident to register and connect multiple devices (e.g. iPads, games consoles, laptops)

Support

We'll provide assistance by telephone, email, text message or by other means we may determine during support hours to enable access to the Service and Additional Services via the Registered Devices

We may at our absolute discretion provide for support engineers to assist you at your Residence, but we are not required to do so.

We can only support access for Compatible Devices and we cannot provide general support for any Registered Device outside of support to get it to connect to the Services or Additional Services.

We cannot provide support for software installed on any Registered Device or any peripheral devices connected to any Registered Device.

We cannot assist with any virus, Trojan, Adware or other malicious software infection or any fault arising out of the use of any Registered Device.

ACCEPTABLE USE POLICY

Disruption to the service

You may not disrupt the Service.

The Service may not be used to access or interfere with computer networking or telecommunications services of any customer, host or network, including, without limitation, denial of service attacks, flooding of a network, overloading a service, improper seizing and abuse of operator privileges and attempts to "crash" a host.

The transmission or dissemination of any information or software that contains a virus or other harmful feature is also prohibited.

You are solely responsible for the security of any device that you choose to connect to the Service, including any data stored on that device.

We reserve the right to impose transfer-limits on customers who regularly use the Service in an excessive fashion where such usage disrupts the service of other customers.

The Service is intended to be used for personal non-commercial purposes.

You shall not make the Service available to any third party by any means. It is your responsibility to secure your own computer and systems so that third parties cannot gain access to the Service and use resources without your specific knowledge.

alimentata a batteria, come ad esempio un telefono cellulare.

SERVIZI AGGIUNTIVI

4Network

4Network consente ai dispositivi registrati con l'account ASK4 di comunicare tra loro tramite la rete cablata e wireless all'interno dell'alloggio. Questo significa che l'utente può collegare i dispositivi all'interno della propria rete wireless virtuale, privata e sicura tramite l'infrastruttura condivisa dell'edificio, facilitando l'uso di dispositivi quali lettori multimediali digitali (ad esempio Chromecast), stampanti collegate alla rete, sistemi di altoparlanti wireless e sistemi NAS (Network Attached Storage). Senza attivare 4Network, i dispositivi wireless potranno connettersi a Internet, ma non potranno visualizzare o connettersi tra loro.

4Connect

4Connect è un servizio aggiuntivo che consente a un residente di registrare e collegare più dispositivi (ad esempio iPad, console di gioco, computer portatili)

Assistenza

Forniremo assistenza via telefono, e-mail, SMS o tramite altri mezzi che possiamo stabilire durante l'orario di assistenza al fine di consentire l'accesso al Servizio e ai Servizi aggiuntivi tramite i Dispositivi registrati

Possiamo, a nostra assoluta discrezione e senza alcun obbligo, offrire l'assistenza di tecnici presso la Residenza dell'utente.

Possiamo supportare l'accesso solo per Dispositivi compatibili e non possiamo fornire assistenza generale per qualsiasi Dispositivo registrato al di fuori del supporto per la connessione ai Servizi o ai Servizi aggiuntivi.

Non siamo in grado di fornire assistenza per il software installato su qualsiasi Dispositivo registrato o periferico connesso a qualsiasi Dispositivo registrato.

Non siamo in grado di fornire assistenza in caso di virus, Trojan, Adware o altre infezioni dannose del software o in caso di guasti derivanti dall'uso di qualsiasi Dispositivo registrato.

POLITICA DI UTILIZZO ACCETTABILE

Interruzione del Servizio

L'utente non può interrompere il Servizio.

Il Servizio non può essere utilizzato per accedere o interferire con servizi di rete o di telecomunicazione di qualsiasi cliente, host o rete, inclusi, a titolo esemplificativo, attacchi DOS (Denial of Service), sovraccarico di una rete, sovraccarico di un servizio, sequestro improprio e abuso dei privilegi dell'operatore e tentativi di "bloccare" un host.

È inoltre vietata la trasmissione o la diffusione di informazioni o software che contengono virus o altre funzioni dannose.

L'utente è l'unico responsabile della sicurezza di qualsiasi dispositivo che sceglie di collegare al Servizio, inclusi i dati memorizzati su tale dispositivo.

Ci riserviamo il diritto di imporre limiti di trasferimento ai clienti che utilizzano regolarmente il Servizio in modo

Inappropriate use

There may be content on the Internet or otherwise available through the Service which may be offensive to some individuals, or which may not be in compliance with all local laws, regulations and other rules. For example, it is possible to obtain access to content that is pornographic or offensive, particularly for children. We assume no responsibility for the content contained on the Internet or otherwise available through the Service.

You assume the risk of accessing content through the Service, and we nor any of our employees, agents or suppliers shall have any liability for any claims, losses, actions, damages, suits or proceedings arising out of or otherwise relating to access to such content.

You may not use this Service for anything unlawful, immoral or improper. In addition to the foregoing, in particular, but without limitation, the User shall refrain from using the Service for:

- a) Harassing or disturbing third parties and/or violating their privacy;
- b) Impersonating other users or third parties;
- c) Spying on other Users or third parties;
- d) Damaging the reputation, and/or image of other users or third parties; and
- e) Advertising purposes, in order to promote products, services or activities of themselves or third parties.

In the event that you become aware a third party is engaging in any of the aforementioned conduct, we ask that you notify us via email in order for us to take appropriate action.

Content questions or complaints should be addressed to the content provider not to us.

You are solely responsible for any information you publish on the Internet. You must ensure that the recipient of the content is appropriate. For example, you must take appropriate precautions to prevent minors from receiving inappropriate content.

We reserve the right (but are under no obligation) to refuse to post or remove any information or materials, in whole or in part, that it, in its sole discretion, deems to be offensive, indecent, or otherwise inappropriate regardless of whether such material or its dissemination is unlawful.

Intellectual property rights

The Service must not be used to access, host, share, copy or distribute unlawful material in any way and in particular but without prejudice to the generality thereof material that is protected by copyright, trademark, registered design rights (Intellectual Property Rights) without the express permission of the holder of such rights by any means in particular but without prejudice to the generality thereof by peer-to-peer file sharing.

We, as providers of the Service, do not hold any responsibility for any illegal acts committed by the user while connecting to the Service. Any infraction committed against the Intellectual Property Rights mentioned above is solely claimable against the user, not us, nor the manager/owner of the premises. You agree to indemnify us absolutely with regard to any liability arising in this respect.

We reserve the right at our absolute discretion to limit access to the Service that in our opinion exists primarily or entirely for the purpose of sharing material in breach of Intellectual Property Rights.

We reserve the right to discontinue the Service if you are in breach of this provision.

eccessivo, laddove tale utilizzo comporti l'interruzione del servizio per altri clienti.

Il Servizio è destinato a essere utilizzato per scopi personali e non commerciali.

L'utente non metterà a disposizione di terzi il Servizio con alcun mezzo. È responsabilità dell'utente proteggere i propri computer e sistemi in modo che terze parti non possano accedere al Servizio e utilizzare le risorse senza la necessità di conoscenze specifiche.

Uso inappropriato

Su Internet potrebbero essere presenti contenuti, altrimenti disponibili tramite il Servizio, che potrebbero risultare offensivi per alcuni individui o che potrebbero non essere conformi a tutte le leggi, le normative e altre norme locali. Ad esempio, è possibile ottenere l'accesso a contenuti pornografici o offensivi, in particolare per i bambini. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per i contenuti presenti su Internet o altrimenti disponibili tramite il Servizio.

L'utente si assume il rischio di accedere ai contenuti tramite il Servizio, e noi, insieme ai nostri dipendenti, agenti o fornitori decliniamo qualsiasi responsabilità per eventuali reclami, perdite, azioni, danni, cause o procedimenti derivanti da o altrimenti correlati all'accesso a tali contenuti.

L'utente non può utilizzare questo Servizio per qualsiasi attività considerata illegale, immorale o impropria. Oltre a quanto sopra, in particolare, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'utente non potrà utilizzare il Servizio per:

- a) molestare o disturbare terze parti e/o violare la loro privacy;
- b) impersonare altri utenti o terze parti;
- c) spiare altri utenti o terze parti;
- d) danneggiare la reputazione e/o l'immagine di altri utenti o terze parti; e
- e) finalità pubblicitarie, al fine di promuovere prodotti, servizi o attività proprie o di terze parti.

Nel caso in cui l'utente venga a conoscenza di una terza parte coinvolta in una qualsiasi delle suddette attività, chiediamo di comunicarcelo tramite e-mail per consentirci di intraprendere le azioni appropriate.

Le domande o i reclami relativi ai contenuti devono essere indirizzati al provider di tali contenuti e non a noi.

L'utente è il solo responsabile delle informazioni pubblicate su Internet, e deve assicurarsi che il destinatario del contenuto sia appropriato. Ad esempio, l'utente è tenuto ad adottare le giuste precauzioni atte a evitare che i minori possano accedere a contenuti inappropriati.

Ci riserviamo il diritto (pur non avendo alcun obbligo) di rifiutare di pubblicare o rimuovere, in tutto o in parte, informazioni o materiali che l'utente, a sua esclusiva discrezione, ritiene offensivi, indecenti o altrimenti inappropriati, indipendentemente dal fatto che tali materiali o la loro diffusione siano illeciti.

Diritti di proprietà intellettuale

Il Servizio non deve essere utilizzato per accedere, ospitare, condividere, copiare o distribuire in alcun modo materiale illecito e in particolare, senza pregiudicarne la genericità, materiale protetto da copyright, marchi di fabbrica, diritti di design registrati (diritti di proprietà intellettuale) senza l'espresso consenso del titolare di tali diritti con qualsiasi mezzo, in particolare, senza pregiudicare la genericità degli stessi, mediante condivisione di file peer-to-peer.

Legal obligations

By using the Service to reproduce, publish, display, transmit and distribute content, you are warranting that the content complies with this policy and authorising us and our employees, agents and suppliers to reproduce, publish, display, transmit and distribute such content as necessary for us to deliver the content in a timely manner when required through legal processes.

ASK4 CANCELLATION FORM

Any non-business service from ASK4 can be cancelled using this form.

Right to cancel

You have the right to cancel your agreement within 14 days without giving any reason.

The cancellation period will expire after 14 days from the date of the Order Confirmation generated as part of the online sign-up process or the date of an email confirming the terms of the services ordered.

To exercise the right to cancel, you must inform us of your decision to cancel this contract by a clear statement (e.g. a letter sent by post or e-mail).

You may use the attached model cancellation form, but it is not obligatory.

The letter or the notice should be sent to ASK4 Italy Limited at the detail below:

BY POST Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL

BY EMAIL supporto@ask4.com

To meet the cancellation deadline, it is sufficient for you to send your communication concerning your exercise of the right to cancel before the cancellation period has expired.

You can telephone us to tell us that you wish to cancel but we cannot act on a telephone call alone. It is essential that if you wish to cancel, you follow the procedure set out above

Effects of cancellation

There are generally no costs of delivery, so the following is unlikely to apply but we may not refund the supplementary costs arising if you chose a type of delivery other than the least expensive type of standard delivery offered by us

If goods were supplied (which is generally not the case), we may make a deduction from the reimbursement for loss in value of any goods supplied if the loss is the result of unnecessary handling by you.

We will make the reimbursement without undue delay, and in most cases no later than 14 days after the day on which we are informed about your decision to cancel this contract.

If goods were supplied (which is generally not the case), we may not make the reimbursement until:

- 14 days after the day we receive back from you any goods supplied, or

In qualità di fornitori del Servizio, non ci assumiamo alcuna responsabilità per atti illeciti commessi dall'utente durante la connessione al Servizio. È possibile presentare ricorso per qualsiasi violazione dei diritti di proprietà intellettuale di cui sopra esclusivamente contro l'utente, e non contro di noi, né del gestore/proprietario delle strutture. L'utente accetta di tenere la nostra società indenne in merito a qualsiasi responsabilità derivante a tale riguardo.

Ci riserviamo il diritto, a nostra assoluta discrezione, di limitare l'accesso al Servizio nel caso in cui, a nostro parere, venga principalmente o interamente utilizzato per la condivisione di materiale in violazione dei diritti di proprietà intellettuale.

Ci riserviamo il diritto di interrompere il Servizio in caso di violazione della presente disposizione da parte dell'utente.

Obblighi legali

Utilizzando il Servizio per riprodurre, pubblicare, visualizzare, trasmettere e distribuire contenuti, l'utente garantisce che i contenuti siano conformi alla presente politica e autorizza noi e i nostri dipendenti, agenti e fornitori a riprodurre, pubblicare, visualizzare, trasmettere e distribuire tali contenuti secondo quanto ritenuto da noi necessario in modo tempestivo, se richiesto per mezzo di procedure legali.

MODULO DI RECESSO PER ASK4

È possibile recedere da tutti i servizi non aziendali di ASK4 utilizzando il presente modulo.

Diritto di recesso

L'utente ha il diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni senza fornire alcun motivo.

Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dalla data della Conferma d'ordine generata durante la procedura di registrazione online o dalla data di ricezione dell'e-mail di conferma dei termini dei servizi oggetto dell'ordine.

Per esercitare il diritto di recesso, è necessario che l'utente ci informi, mediante una dichiarazione chiara, in merito alla propria decisione di recedere dal presente contratto (ad es. a mezzo lettera inviata per posta o e-mail).

È possibile utilizzare il modulo di recesso allegato, ma non è obbligatorio.

La lettera o l'avviso devono essere inviati ad ASK4 Italy Limited secondo le modalità specificate di seguito:

TRAMITE POSTA: Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL
VIA E-MAIL: supporto@ask4.com

Per adempiere ai termini del recesso, è sufficiente inviare la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza di tali termini.

L'utente può contattarci telefonicamente per comunicarci che desidera recedere dal contratto, ma non possiamo agire basandoci esclusivamente su una comunicazione telefonica. È essenziale che, in caso di recesso, l'utente segua la procedura sopra descritta

Effetti del recesso

In genere non sono previsti costi di consegna, pertanto è improbabile che vengano applicati costi aggiuntivi; tuttavia, non saremo in grado di rimborsare eventuali costi

· 14 days after the day you provide evidence that you have returned the goods.

We may withhold reimbursement until we have received the goods back or you have supplied evidence of having sent back the goods, whichever is the earliest.

We will make the reimbursement using the same means of payment as you used for the initial transaction, unless you have expressly agreed otherwise; in any event, you will not incur any fees as a result of the reimbursement.

Model Cancellation Form

To ASK4 Italy Limited [*in one of the following ways*]: by post to Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL; or by email to supporto@ask4.com

I/We [*] hereby give notice that I/we [*] cancel my/our [*] contract for the supply of the following service

[ASK4 note: Insert above brief details of service ordered]

Ordered on [Insert date]

Name of consumer(s)

[ASK4 note; the 'consumers' are you, the person or persons who placed the order]

Address of consumer(s)

Signature of consumer(s) (only if this form is notified on paper)

Date

[*] Delete as appropriate

THINGS WE ARE REQUIRED TO TELL YOU

The below table sets out the information we are required to provide to you under consumer protection legislation.

DESCRIPTION OF THE SERVICES A description of services will be provided as part of the signup process and in the Service Description section above.

OUR NAME Our name is ASK4 Italy Limited, a company registered in England with number 12855976. We operate via our local branch registered with the Companies Registry of Milan under 11664280960.

OUR ADDRESS AND CONTACT DETAILS Our address is Devonshire Green House 14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL. Our phone number is tel:+390200621233. We do not have a fax number. Our email address is supporto@ask4.com
DO WE ACT ON ANYONE'S BEHALF We are not acting on behalf of any other trader

supplementari se l'utente sceglie un tipo di consegna diverso dalla consegna standard meno costosa da noi offerta

In caso di fornitura di beni (che generalmente non riguarda il presente contratto), potremmo detrarre dal rimborso un importo corrispondente alla perdita di valore di qualsiasi merce fornita, se tale perdita è dovuta a una movimentazione non necessaria da parte dell'utente.

Il rimborso verrà effettuato senza indebito ritardo e, nella maggior parte dei casi, non oltre 14 giorni dal giorno in cui riceviamo comunicazione della decisione dell'utente di recedere dal presente contratto.

In caso di fornitura di beni (che generalmente non riguarda il presente contratto), non possiamo effettuare il rimborso fino a:

· 14 giorni dopo la ricezione dei beni forniti da parte dell'utente, o

· 14 giorni dopo la presentazione da parte dell'utente di una prova che attesti l'avvenuta restituzione dei beni.

Possiamo trattenere il rimborso fino al momento della ricezione dei beni o della presentazione da parte dell'utente di una prova di avvenuta restituzione dei beni, a seconda di quale delle due condizioni si verifichi prima.

Il rimborso verrà effettuato utilizzando gli stessi mezzi di pagamento utilizzati per la transazione iniziale, a meno che non sia stato espressamente concordato diversamente; in ogni caso, non verrà addebitato alcun costo a seguito del rimborso.

Modello del Modulo di recesso

A ASK4 Italy Limited [*in uno dei seguenti modi*]: Per posta a Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL; o via e-mail a supporto@ask4.com

Con la presente, il/i sottoscritto/i [*] comunica/no l'intenzione di voler recedere dal mio/nostro contratto [*] per la fornitura del seguente servizio

[Nota per ASK4: Inserire brevi dettagli relativi servizio oggetto dell'ordine]

Ordinato il [inserire data]

Nome del/i consumatore/i

[Nota per ASK4; i "consumatori" sono l'utente, la persona o le persone che hanno effettuato l'ordine]

Indirizzo del/i consumatore/i

Firma del/dei consumatore/i (solo se il presente modulo viene inviato in formato cartaceo)

Data

[*] eliminare secondo necessità

INFORMAZIONI CHE SIAMO TENUTI A COMUNICARE ALL'UTENTE

Nella tabella seguente sono riportate le informazioni che siamo tenuti a comunicare all'utente ai sensi della normativa sulla tutela dei consumatori.

OUR PLACE OF BUSINESS Registered Office:
Devonshire Green House 14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL.

Branch Address: VIA Libero Temolo 4 CAP 20126, Milan

TOTAL PRICE OF THE SERVICE This is provided in the Service Information and as part of the sign-up process.

OUR DELIVERY CHARGES There are no delivery charges

ON-GOING CHARGES Where there is a monthly or other periodic payment due this will be shown as part of the sign-up process

COST OF CONCLUDING THE CONTRACT There is no cost associated with using distance communications for the conclusion of the contract other than the basic rates associated with communication method used.

PAYMENT PROCESS Payment will be taken when you place the order for the service. The time by which the service will normally be enabled will be as soon as you complete the sign-up process and should take longer than 24 hours.

COMPLAINTS PROCESS Our complaints handling policy can be found at <https://www.ask4.com/legal/complaints-code-of-practice-eu>

RIGHT TO CANCEL You have a right to cancel for 14 days from the date on which you receive the Order Confirmation. The Order Confirmation will be presented to you as part of the online sign-up process or sent to you by email immediately after you place the order.

RETURN OF GOODS The contract does not relate to the sale of goods so this provision is not applicable.

COST WHEN YOU CANCEL We reserve the right to charge the Service Fee on a pro rata daily basis for any Services or Additional Services received up to the day following that you told us you wanted to cancel, any other charges for anything you've used (for example charges for calls you have made); and any connection or activation fees.

SUPPORT NUMBER For support please phone tel:+390200621233 or email supporto@ask4.com

OUR CODE OF PRACTICE For our code of practice please see <https://www.ask4.com/legal/complaints-code-of-practice-eu>

THE DURATION OF THE CONTRACT The duration of the contract will be provided as part of the sign-up process. Termination provisions can be found in the ASK4 User Agreement above.

MINIMUM DURATION OF YOUR OBLIGATIONS UNDER THE CONTRACT The minimum duration of your obligations is for the duration of the contract and will be provided as part of the sign-up process

ANY DEPOSITS OR OTHER FINANCIAL GUARANTEES TO BE PAID OR PROVIDED There is no requirement for the payment of a security deposit or any form of guarantee

FUNCTIONALITY OF DIGITAL CONTENT The contract does not relate to digital content

COMPATIBILITY OF DIGITAL CONTENT WITH HARDWARE AND SOFTWARE The contract does not relate to digital content

OUR OUT OF COURT COMPLAINT AND REDRESS MECHANISMS Student and residential customers within the EU can raise an issue via the Online Dispute Resolution platform at

DESCRIZIONE DEI SERVIZI Una descrizione dei servizi sarà fornita nell'ambito del processo di registrazione e nella sezione "Descrizione del servizio" di cui sopra.

DENOMINAZIONE DELLA SOCIETÀ La denominazione della nostra società è ASK4 Italy Limited, iscritta in Inghilterra con il numero 12855976. Operiamo tramite la nostra filiale locale iscritta presso il Registro delle imprese di Milano con il numero 11664280960.

INDIRIZZO E DETTAGLI DI CONTATTO Il nostro indirizzo è Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL Il nostro numero di telefono è tel:+390200621233. Non abbiamo un numero di fax. Il nostro indirizzo e-mail è supporto@ask4.com

PER CONTO DI CHI AGIAMO Non agiamo per conto di altri operatori

LUOGO DI ATTIVITÀ Sede legale: Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL

PREZZO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO Questa informazione viene fornita nelle Informazioni sul Servizio e nell'ambito del processo di registrazione.

COSTI DI CONSEGNA Non sono previsti costi di consegna

ONERI RICORRENTI Se è previsto un pagamento mensile o periodico, questo verrà illustrato nell'ambito del processo di registrazione

COSTO PER LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO Non vi sono costi associati all'utilizzo delle comunicazioni a distanza per la conclusione del contratto diversi dalle tariffe di base associate al metodo di comunicazione utilizzato.

PROCESSO DI PAGAMENTO Il pagamento verrà effettuato nel momento in cui l'utente effettua l'ordine per il servizio. Il tempo normalmente necessario per l'attivazione del servizio è superiore a 24 ore e il processo avrà inizio non appena l'utente avrà concluso la procedura di registrazione.

PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI La nostra politica di gestione dei reclami è disponibile all'indirizzo <https://www.ask4.com/legal/complaints-code-of-practice-eu>

DIRITTO DI RECESSO L'utente ha il diritto di recedere dall'ordine entro 14 giorni dalla data in cui ha ricevuto la Conferma d'ordine. La Conferma d'ordine verrà presentata nell'ambito della procedura di registrazione online o verrà inviata tramite e-mail subito dopo aver effettuato l'ordine.

RESO DI BENI Il contratto non riguarda la vendita di beni, pertanto questa disposizione non è applicabile.

COSTI IN CASO DI RECESSO Ci riserviamo il diritto di addebitare, su base proporzionale giornaliera, la Commissione per eventuali Servizi o Servizi aggiuntivi ricevuti fino al giorno successivo alla comunicazione del recesso, eventuali altri costi per quanto utilizzato dall'utente (ad esempio, i costi per le chiamate effettuate), e qualsiasi costo di connessione o attivazione.

NUMERO PER L'ASSISTENZA Per ricevere assistenza, chiamare tel:+390200621233 o inviare un'e-mail all'indirizzo supporto@ask4.com

IL NOSTRO CODICE DI CONDOTTA Per consultare il nostro codice di condotta, visitare il sito <https://www.ask4.com/legal/complaints-code-of-practice-eu>

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>

DURATA DEL CONTRATTO La durata del contratto verrà comunicata nell'ambito del processo di registrazione. Le disposizioni relative alla risoluzione o alla cessazione sono disponibili nel Contratto per l'utente di ASK4 di cui sopra.

DURATA MINIMA DEGLI OBBLIGHI A FRONTE DEL CONTRATTO La durata minima degli obblighi dell'utente corrisponde alla durata del contratto e verrà comunicata nell'ambito del processo di registrazione

DEPOSITI CAUZIONALI O ALTRE GARANZIE FINANZIARIE DOVUTE Non è previsto il pagamento di un deposito cauzionale, né la prestazione di alcuna forma di garanzia

FUNZIONALITÀ DEI CONTENUTI DIGITALI Il contratto non si riferisce a contenuti digitali

COMPATIBILITÀ DEI CONTENUTI DIGITALI CON HARDWARE E SOFTWARE Il contratto non si riferisce a contenuti digitali

MECCANISMI DI RECLAMO E DI RICORSO STRAGIUDIZIALI Gli studenti e i clienti residenziali all'interno dell'UE possono segnalare un problema tramite la piattaforma Online Dispute Resolution all'indirizzo <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>