

CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO AI SERVIZI ISP

Ultima modifica: 26/11/2018

Le presenti Condizioni Generali e le eventuali Condizioni Aggiuntive del Servizio richiesto elencate qui di seguito si ritengono lette e accettate dall'Utente dal momento in cui sottoscrive l'ordine dei servizi ISP e/o comunque quando accede al Servizio e/o lo utilizza.

1. PREMESSA:

Le condizioni contrattuali sotto riportate si riferiscono a tutti i servizi attualmente erogati da bls consulting Srl, e sono regolate, oltre che dalle presenti Condizioni Generali, dalla Richiesta di adesione ai Servizi offerti e dalla liberatoria per la gestione dei dati personali trattati ai sensi del Dlgs 196/2003 e del regolamento Europeo 679/2016.

L'accettazione delle presenti condizioni è condizione necessaria per l'utilizzo dei servizi offerti da BLS Consulting Srl. BLS consulting si riserva la facoltà di ampliare e modificare o eliminare la gamma delle funzionalità offerte all'interno dei Servizi resi. Qualora, alla luce delle specifiche delle eventuali nuove funzionalità, sia necessaria un'integrazione alle presenti Condizioni Generali e alla Richiesta di adesione al Servizio, o un loro adeguamento, BLS Consulting comunicherà le suddette innovazioni in modo opportuno.

2. OGGETTO: Le presenti Condizioni Generali si applicano ai servizi a pagamento o gratuiti (di seguito chiamati "Servizi") offerti ed erogati da BLS Consulting Srl, azienda con sede legale in PAVIA (PV), Via Gramsci, 25 (di seguito indicata anche solo "BLS").

Ulteriori condizioni possono applicarsi ad ogni specifico Servizio.

Per prenderne conoscenza si rimanda alle varie condizioni aggiuntive.

L'utente che ha sottoscritto uno o più abbonamenti ai servizi a pagamento di BLS potrà essere indicato anche col termine "Cliente" sia nel presente contratto, così come nelle rispettive condizioni aggiuntive.

Per la descrizione tecnica ed organizzativa dei Servizi, si rimanda al sito internet www.bls.it.

Nel caso in cui i dati personali obbligatori forniti dall'Utente o Cliente risultassero, anche da un controllo successivo, errati, incompleti o non esistenti, BLS si riserva la facoltà di non attivare, di sospendere o di terminare il Servizio in qualsiasi momento senza alcun preavviso.

3. DURATA DEL SERVIZIO: L'abbonamento a ciascun Servizio a pagamento ha durata iniziale fissata dalla data di attivazione del Servizio stesso da parte di BLS e conseguente scadenza al termine dell'ultimo giorno del periodo di abbonamento sottoscritto (mensile, annuale, pluriennale, ...).

Salvo comunicazione di disdetta 60 gg prima della scadenza, l'abbonamento verrà automaticamente rinnovato.

4. ATTIVAZIONE E SOSPENSIONE:

Il Contratto si perfeziona alla data del corretto e puntuale ricevimento da parte di bls del Modulo d'ordine, compilato ed accettato dal Cliente in ogni sua parte unitamente all'avvenuto pagamento del corrispettivo per il Servizio. L'invio del Modulo d'ordine, comporta l'integrale accettazione da parte del Cliente delle Condizioni e di tutti gli altri documenti che costituiscono il Contratto.

In caso di mutamento delle condizioni tecniche e normative per la fornitura del Servizio, BLS avrà il diritto potestativo di sospendere in qualsiasi momento la fornitura del Servizio con un preavviso di quindici giorni notificato via posta elettronica all'indirizzo collegato al presente contratto di abbonamento.

5. RECESSO:

Ai sensi del DLgs. 206/05, l'Utente ha il diritto di recedere senza alcuna penalità da un contratto di primo abbonamento ai servizi BLS stipulato a distanza, entro dieci giorni lavorativi decorrenti dal giorno della conclusione del contratto stesso.

Il diritto di recesso si esercita con l'invio, entro i termini previsti, di una comunicazione scritta alla sede di BLS, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante posta elettronica certificata e fax. diritto di recesso non si applica ai contratti di rinnovo abbonamento.

Entrambe le parti possono altresì recedere anticipatamente dall'abbonamento con un preavviso scritto di sessanta giorni rispetto alla data di recesso richiesta. Qualora il recesso anticipato rispetto alla scadenza sia esercitato da BLS e non sia addebitabile a violazioni contrattuali commesse dall'Utente, quest'ultimo ha diritto al risarcimento dell'eventuale rateo del canone di abbonamento già pagato ma non goduto, con esclusione di ogni altro indennizzo. L'utente dovrà restituire tutte le eventuali apparecchiature fornite in comodato d'uso.

In caso di recesso esercitato dall'Utente al di fuori di casi di violazioni del Contratto commesse da BLS, l'Utente corrisponderà tutti i canoni residui.

6. CANONE:

Per i Servizi a pagamento, il canone di abbonamento o rinnovo per la versione di Servizio richiesta è pari al relativo prezzo di listino (pubblicato nei Siti) in vigore al momento dell'acquisto, al netto di eventuali sconti o promozioni. La modalità di pagamento del canone è indicata in offerta. In caso di ritardo nel pagamento del canone, il Cliente dovrà corrispondere gli interessi di mora ai sensi degli art. 4 e 5 D.Lgs. 231/2002, fatto salvo il diritto di BLS di sospendere o disattivare il Servizio stesso. Restano a carico del Cliente la dotazione delle apparecchiature hardware e software e i canoni di accesso alla Rete Internet necessarie per l'utilizzo di ciascun Servizio.

7. SICUREZZA:

L'accesso ai Servizi è consentito mediante un codice di identificazione (username) e una parola chiave (password). L'Utente è pertanto tenuto a conservare la password con la massima riservatezza e sarà responsabile di ogni danno causato dalla conoscenza della suddetta password da parte di terzi. L'Utente si impegna a comunicare immediatamente a BLS l'eventuale furto, smarrimento o perdita di riservatezza della password e rimane comunque responsabile di ogni impiego del Servizio sino al momento di tale comunicazione.

L'Utente si impegna inoltre a comunicare immediatamente a BLS, tramite e-mail all'indirizzo assistenza@bls.it, qualsiasi uso non autorizzato del proprio identificativo utente e/o password od ogni altra violazione della sicurezza a cui venisse a conoscenza.

8. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE:

L'Utente prende atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di far uso dei Servizi per effettuare operazioni che arrechino danni o turbative ad altri utenti e/o a servizi operanti nella Rete Internet e/o che violino le leggi e i regolamenti vigenti.

In particolare, ma non solo, è vietato servirsi o dar modo ad altri di fare uso dei Servizi per:

- Compiere atti contro la morale o l'ordine pubblico o con lo scopo di molestare la quiete altrui, danneggiare chicchessia o violare o tentare di violare comunque il segreto della corrispondenza;
- Inviare a terzi messaggi non richiesti e indesiderati ("spamming") analogamente a non gestire un account per conto di, o in collaborazione con, o rivendendo il servizio
- Effettuare tentativi non autorizzati di accesso a qualsiasi account o computer che non gli appartengono;
- Ottenere o cercare di ottenere servizi utilizzando modi per eluderne il pagamento dovuto;
- Intercettare, impedire, interrompere illecitamente comunicazioni informatiche o telematiche o rivelarne il contenuto;
- Violare, sottrarre o sopprimere la corrispondenza informatica o telematica tra terzi;
- Comunicare in rete in modo offensivo, ingiurioso o diffamatorio;
- Trasmettere, distribuire o mantenere qualsiasi tipo di materiale che violi qualsiasi Legge o regolamento in vigore; questo include, senza limitazioni, materiale protetto da copyright, marchi registrati, segreti industriali o altre proprietà intellettuali, materiale pornografico, diffamatorio o che costituisce trattamento illecito di dati personali o viola le leggi sul controllo delle esportazioni;
- Violare la privacy degli altri utenti della Rete;
- Usare i Servizi interferendo con l'uso della rete di BLS da parte degli altri clienti o degli utenti autorizzati;

L'Utente manleva pertanto BLS mantenendola indenne da ogni perdita, danno, responsabilità, costo e spesa, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione di tale divieto.

L'Utente prende altresì atto che, durante la navigazione in Internet, il caricamento e/o lo scaricamento di eventuali programmi, contenuti o informazioni dalla Rete avviene sotto la propria responsabilità.

BLS permette di utilizzare come proprio indirizzo di posta elettronica, anche nelle aree pubbliche, uno pseudonimo, a

condizione di poter associare a questo pseudonimo la vera identità del Cliente in modo da poter fornire, in caso di formale richiesta da parte dell'Autorità Giudiziaria, le informazioni opportune per poter perseguire i reati eventualmente perpetrati tramite lo strumento telematico.

Ove BLS verifichi l'esistenza di uno o più episodi di spamming o altri comportamenti vietati aventi comunque origine dalla casella di posta elettronica dell'Utente stesso e/o dalla linea telefonica di cui e' intestatario l'Utente e/o che questi utilizzi per collegarsi alla Rete Internet, BLS potrà adottare ogni opportuna misura tecnica per interrompere l'accesso dell'Utente al Servizio, o risolverlo ai sensi dell'art. 1456 c.c., senza alcun preavviso e senza per questo essere tenuta ad alcun risarcimento e fatta comunque salva ogni altra azione di rivalsa nei confronti dei responsabili di dette violazioni.

BLS manterrà riservati i dati identificativi forniti dal Cliente e non li rivelerà a terzi, fatta salva l'Autorità Giudiziaria che ne faccia espressa richiesta, senza il consenso esplicito del cliente esercitato ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e del regolamento Europeo 679/2016. È fatta salva la facoltà di BLS.IT di trasmettere detti dati a soggetti che abbiano sottoscritto un impegno di riservatezza e che siano stati da lei accettati ad espletare i servizi connessi con l'oggetto del presente contratto. Il Cliente prende atto ed accetta l'esistenza del registro dei collegamenti (log) mantenuto da BLS. Il registro dei collegamenti ha il carattere della riservatezza potrà essere esibito solo all'Autorità Giudiziaria che ne faccia esplicita richiesta. BLS adotta le misure tecniche ed organizzative necessarie a garantire la riservatezza del registro dei collegamenti.

9. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ: BLS si impegna a porre in essere quanto nella propria disponibilità per garantire la funzionalità e la continuità dei Servizi. Tuttavia l'Utente prende atto che nella durata del periodo di abbonamento potranno verificarsi interruzioni per manutenzioni ordinarie e straordinarie dei sistemi, interruzioni che comunque, per quanto possibile e salvo cause di forza maggiore, verranno comunicate in anticipo all'Utente via e-mail e/o sul Portale. L'Utente prende inoltre atto che i Servizi sono resi da BLS secondo la disponibilità e le condizioni di gestione della rete Internet in tutte le tratte percorse al momento dell'accesso. L'Utente riconosce pertanto che la continuità dei Servizi e la qualità degli stessi non dipendono unicamente dai sistemi di BLS.IT. L'Utente accetta altresì che BLS possa sospendere la fornitura dei Servizi per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Il tal caso sarà data comunicazione al cliente a mezzo mail. La comunicazione riporterà anche i tempi di ripristino. Le parti convengono e si danno reciprocamente atto che in ogni e qualsiasi caso di controversia non potrà essere richiesto a BLS altro che il corrispettivo pagato dall'Utente per l'eventuale periodo durante il quale lo stesso non avrà usufruito del servizio.

10. FORO COMPETENTE: Per le controversie inerenti al presente Contratto, sarà esclusivamente competente il Tribunale di Pavia (PV).

11. PRIVACY: Per l'informativa dovuta ai sensi del DLgs 196/2003 e del regolamento Europeo 679/2016 ex art. 13 si rimanda alla specifica pagina inserita nel Portale collegata al presente modulo d'ordine. .

12. RINVIO: Per quanto non espressamente previsto nel presente accordo si applicano le norme di legge vigenti.

13. ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI: L'Utente dichiara di approvare espressamente, avendo avuto modo di esaminarne lo specifico contenuto, le clausole nn. 3, 5, 8, 9, 10, 11e, a tal fine, sottoscrive il presente contratto ai sensi dell'art. 1342 c.c..

Condizioni aggiuntive per Servizi specifici

Condizioni Aggiuntive per i Servizi Mail ZIMBRA

Le presenti Condizioni Aggiuntive sono parte integrante delle "Condizioni Generali di abbonamento ai servizi" e si ritengono lette e accettate dal Cliente dal momento in cui, lo ordina e/o comunque accede al Servizio e/o lo utilizza.

Descrizione dei Servizi ,Requisiti di Accesso, condizioni economiche, efficacia

I Servizi comprendono:

- casella di posta elettronica con possibilità di inviare e ricevere e-mail sia via web che via programma di posta elettronica a con caratteristiche tecniche corrispondenti a quelle pubblicate sul sito www.bls.it
- servizio di antispam e antivirus sulle mail in invio e ricezione
- Il prezzo dell'abbonamento ai Servizi è quello indicato sul sito www.bls.it al momento dell'ordine o nell'offerta ed è da corrispondersi anticipato in un'unica soluzione.
- Il Cliente può sempre richiedere di terminare anticipatamente l'abbonamento zimbra mail, senza preavviso. inviando una semplice richiesta scritta nella quale indicherà anche di rinunciare espressamente al rimborso della quota di abbonamento rimanente e non goduta. BLS assolverà la richiesta, disattivando l'abbonamento alla casella entro 48 ore lavorative dal momento della ricezione della comunicazione.
- L'abbonamento comprende assistenza prioritaria e personalizzata sui servizi erogati da BLS, secondo le modalità indicate sul sito e comunicate al cliente

Condizioni Aggiuntive per i Servizi SOPHOS endpoint protection

Le presenti Condizioni Aggiuntive sono parte integrante delle "Condizioni Generali di abbonamento ai servizi" e si ritengono lette e accettate dal Cliente dal momento in cui, lo ordina e/o comunque accede al Servizio e/o lo utilizza.

Descrizione dei Servizi, Requisiti di Accesso, condizioni economiche, efficacia

I Servizi comprendono:

- servizio di endpoint Protection erogato in cloud comprendente antivirus Linux, windows, mac, device control, data control, web control, con caratteristiche tecniche corrispondenti a quelle pubblicate sul sito www.bls.it
- accesso ad una console in cloud per gestione della protezione dei propri clienti
- report periodici sullo stato di protezione dei propri sistemi
- Il prezzo dell'abbonamento ai Servizi è quello indicato sul sito www.bls.it al momento dell'ordine o nell'offerta ed è da corrispondersi anticipato in un'unica soluzione.

- Il Cliente può sempre richiedere di terminare anticipatamente l'abbonamento sophos, senza preavviso. inviando una semplice richiesta scritta nella quale indicherà anche di rinunciare espressamente al rimborso della quota di abbonamento rimanente e non goduta.

BLS assolverà la richiesta, disattivando l'abbonamento entro 48 ore lavorative dal momento della ricezione della comunicazione.

- L'abbonamento comprende assistenza prioritaria e personalizzata sui servizi erogati da BLS, secondo le modalità indicate sul sito e comunicate al cliente

Condizioni Aggiuntive per i Servizi MAIL relay

Le presenti Condizioni Aggiuntive sono parte integrante delle "Condizioni Generali di abbonamento ai servizi" e si ritengono lette e accettate dal Cliente dal momento in cui, lo ordina e/o comunque accede al Servizio e/o lo utilizza.

Descrizione dei Servizi ,Requisiti di Accesso, condizioni economiche, efficacia

il servizio di mail relay erogato in cloud nell'infrastruttura BLS o con VM (virtual machine) nell'infrastruttura del cliente.

Il servizio comprende: funzionalità di antispam, antivirus, antiphishing sulle mail ricevute.

Accesso alla console in cloud per il rilascio delle mail bloccate e per la gestione delle blacklist/wihtelist

- Il prezzo dell'abbonamento ai Servizi è quello indicato sul sito www.bls.it al momento dell'ordine o nell'offerta ed è da corrisponderci anticipato in un'unica soluzione.

- Il Cliente può sempre richiedere di terminare anticipatamente l'abbonamento mailrelay, senza preavviso. inviando una semplice richiesta scritta nella quale indicherà anche di rinunciare espressamente al rimborso della quota di abbonamento rimanente e non goduta.

-BLS assolverà la richiesta, disattivando l'abbonamento entro 48 ore lavorative dal momento della ricezione della comunicazione.

- L'abbonamento comprende assistenza prioritaria e personalizzata sui servizi erogati da BLS, secondo le modalità indicate sul sito e/o comunicate al cliente

Condizioni Aggiuntive per i Servizi Monitoraggio

Le presenti Condizioni Aggiuntive sono parte integrante delle "Condizioni Generali di abbonamento ai servizi" e si ritengono lette e accettate dal Cliente dal momento in cui lo ordina e/o comunque accede al Servizio e/o lo utilizza.

Descrizione dei Servizi ,Requisiti di Accesso, condizioni economiche, efficacia

Il servizio di monitoraggio è composto da un sistema di monitoraggio (appliance fisico o virtuale) installato presso il cliente, e da una console centrale di monitoraggio (console in cloud), dove vengono gestite ed elaborate le segnalazioni rilevate dall'appliance locale

Il servizio in cloud relativo alla console di monitoraggio comprende:

- Visualizzazione degli eventi rilevati nella infrastruttura del cliente
attivazione delle segnalazione in base al tipo di evento, criticità e parametri definiti dal cliente (visiva, invio mail, SMS, ecc)

- Visualizzazione storica degli eventi
- Aggiornamento della console e dell'appliance di monitoraggio
- Aggiornamento dei Plug-in di monitoraggio

Il prezzo dell'abbonamento ai Servizi è quello indicato sul sito www.bls.it al momento dell'ordine o nell'offerta ed è da corrispondersi anticipato in un'unica soluzione.

Il Cliente può sempre richiedere di terminare anticipatamente l'abbonamento Monitoraggio, senza preavviso. inviando una semplice richiesta scritta nella quale indicherà anche di rinunciare espressamente al rimborso della quota di abbonamento rimanente e non goduta.

BLS assolverà la richiesta, disattivando l'abbonamento entro 48 ore lavorative dal momento della ricezione della comunicazione.

L'abbonamento comprende assistenza prioritaria e personalizzata sui servizi erogati da BLS, secondo le modalità indicate sul sito e/o comunicate al cliente

Condizioni Aggiuntive per i Servizi di cloud backup

Le presenti Condizioni Aggiuntive sono parte integrante delle "Condizioni Generali di abbonamento ai servizi" e si ritengono lette e accettate dal Cliente dal momento in cui, lo ordina e/o comunque accede al Servizio e/o lo utilizza.

Descrizione dei Servizi ,Requisiti di Accesso, condizioni economiche, efficacia

Il servizio di cloud backup comprende:

- La fornitura di uno spazio per i backup in cloud della dimensione e della tipologia indicata in offerta, il monitoraggio dell'infrastruttura di cloud backup e dei backup medesimi

Il prezzo dell'abbonamento ai Servizi è quello indicato sul sito www.bls.it al momento dell'ordine o nell'offerta ed è da corrispondersi anticipato in un'unica soluzione.

Il Cliente può sempre richiedere di terminare anticipatamente l'abbonamento Cloud Backup, senza preavviso. inviando una semplice richiesta scritta nella quale indicherà anche di rinunciare espressamente al rimborso della quota di abbonamento rimanente e non goduta.

BLS assolverà la richiesta, disattivando l'abbonamento entro 48 ore lavorative dal momento della ricezione della comunicazione.

L'abbonamento comprende assistenza prioritaria e personalizzata sui servizi erogati da BLS, secondo le modalità indicate sul sito e/o comunicate al cliente

Condizioni Aggiuntive per i Servizi di Centralino Virtuale

Le presenti Condizioni Aggiuntive sono parte integrante delle "Condizioni Generali di abbonamento ai servizi" e si ritengono lette e accettate dal Cliente dal momento in cui, lo ordina e/o comunque accede al Servizio e/o lo utilizza.

Descrizione dei Servizi, Requisiti di Accesso, condizioni economiche, efficacia

Il servizio di Centralino Virtuale comprende:

- Servizio di Centralino virtuale 3CX da 4 a 32 chiamate in simultanea a seconda dell'opzione scelta (Un maggior numero di simultaneità è possibile con progetto dedicato).
- Configurazione del centralino e dei telefoni IP acquistati assieme ad esso nelle varie sedi del cliente, installazione console di amministrazione web, formazione base sull'uso del centralino e del servizio di webconference incluso, installazione e configurazione di un Session Border Controller presso ogni sede del cliente, servizio di Help Desk telefonico per problematiche legate al centralino stesso o agli apparati forniti unitamente ad esso.

Il servizio include altresì la sostituzione/riparazione degli apparati guasti.

Si intendono a carico del cliente/rivenditore le spedizioni dei pezzi guasti e di quelli sostitutivi.

Gli eventuali interventi on-site saranno effettuati dall'assistenza BLS per problematiche bloccanti per il cliente, ovvero per problematiche che impediscano l'effettuazione e/o il ricevimento di chiamate su tutti i sistemi telefonici del cliente o sulla maggior parte di essi.

Non sono considerati bloccanti problemi relativi agli apparati telefonici, per i quali si ovvierà in prima battuta da remoto impostando deviazioni di chiamata su apparati funzionanti.

Gli SBC verranno forniti di scorta all'ufficio Help Desk del cliente/rivenditore, assieme alla formazione necessaria per configurarli e installarli.

Nel caso di servizio di Centralino erogato tramite rivenditori, BLS garantisce assistenza di secondo livello, mentre viene demandato al reparto tecnico del rivenditore la gestione di chiamate di primo livello da parte dei clienti.

Le chiamate di primo livello includono tutte le tematiche indicate e risolte sul manuale utente di 3CX, disponibile al sito <http://www.3cx.it/manuale-uso/>.

BLS si impegna ad effettuare adeguata formazione al reparto tecnico del rivenditore e gli riconosce la possibilità di aprire fino a 15 chiamate per cliente finale per problematiche di primo livello, mentre le chiamate successive verranno fatturate al rivenditore come interventi di sistemista Junior a 50 €/h (Iva esclusa), cui andranno aggiunte le eventuali spese di trasferta secondo l'Allegato A consultabile alla apposita pagina del sito www.bls.it

BLS garantisce sempre e comunque l'apertura di chiamate di secondo livello al rivenditore.

Il Cliente può sempre richiedere di terminare anticipatamente l'abbonamento al Centralino Virtuale, tramite lettera raccomandata e con un preavviso di almeno 60 giorni.

In caso di rescissione anticipata rispetto ai 36 mesi del contratto base, la richiesta scritta indicherà anche l'espressa rinuncia al rimborso della quota di abbonamento rimanente e non goduta.

In caso di rescissione dopo il primo rinnovo, il Cliente potrà sempre richiedere di terminare anticipatamente l'abbonamento al centralino virtuale inviando una semplice richiesta scritta nella quale indicherà anche di rinunciare espressamente al rimborso della quota di abbonamento rimanente e non goduta.

Condizioni Aggiuntive per i Servizi di cloud VPS (Virtual Private Server)

Le presenti Condizioni Aggiuntive sono parte integrante delle "Condizioni Generali di abbonamento ai servizi" e si ritengono lette e accettate dal Cliente dal momento in cui, lo ordina e/o comunque accede al Servizio e/o lo utilizza.

Descrizione dei Servizi ,Requisiti di Accesso, condizioni economiche, efficacia

Il servizio di cloud vps comprende:

- La fornitura di server virtuali dotati di ram, virtual cpu e spazio disco dimensionati come indicati in offerta,
- il monitoraggio dell'infrastruttura e delle vps
- il servizio di backup base ovvero 7 giorni retention dei dati nel medesimo datacenter ove sono presenti le VPS.
-

Il prezzo dell'abbonamento ai Servizi è quello indicato sul sito www.bls.it al momento dell'ordine o nell'offerta ed è da corrispondersi anticipato in un'unica soluzione.

Il Cliente può sempre richiedere di terminare anticipatamente l'abbonamento Cloud VPS, senza preavviso. inviando una semplice richiesta scritta nella quale indicherà anche di rinunciare espressamente al rimborso della quota di abbonamento rimanente e non goduta.

BLS assolverà la richiesta, disattivando l'abbonamento entro 48 ore lavorative dal momento della ricezione della comunicazione.

L'abbonamento comprende assistenza prioritaria e personalizzata sui servizi erogati da BLS, secondo le modalità indicate sul sito e/o comunicate al cliente