

DATI DEL CLIENTE

LA COMPILAZIONE DI TUTTI I CAMPI PRESENTI NELLA SEGUENTE SEZIONE È OBBLIGATORIA

RAGIONE SOCIALE _____		P.IVA	
INDIRIZZO SEDE LEGALE _____		N° _____	COD. FIS.
CAP _____	CITTÀ _____	PROV. _____	TEL _____
TITOLARE / LEGALE RAPP.TE (*) _____		COD. FIS. TITOLARE	
CELL. (**) _____		E-MAIL(**) _____	
DATI DI FATTURAZIONE:	CODICE UNIVOCO SDI	oppure P.E.C. _____	SPLIT PAYMENT SÌ ☐ NO ☐
REF. AMMINISTRATIVO: _____	CELL. _____	E-MAIL(***) _____	
REF. TECNICO: _____	CELL. (****) _____	E-MAIL REF. TECNICO _____	
PUBB. AMM.: _____	CODICE CIG	DETERMINA N°	DEL / / DURATA CONTRATTO _____ MESI

(*) Allegare obbligatoriamente copia di un documento d'identità valido e copia della tessera sanitaria del Legale Rappresentante;

(**) Indirizzo e-mail e contatto telefonico dove saranno inviati il contratto ed il codice OTP per procedere alla sottoscrizione con firma digitale. Il Cliente, in caso di persona giuridica il legale rappresentante pro tempore, dichiara che i contatti forniti sono direttamente riconducibili al medesimo e/o ad un soggetto autorizzato e/o incaricato dotato dei poteri di agire in suo nome e conto. Il Cliente riconosce come pienamente efficace e vincolante il contratto sottoscritto con firma digitale mediante l'utilizzo dei suddetti contatti.

(***) Indirizzo e-mail utilizzato per l'invio della copia cortesia delle fatture;

(****) Contatto telefonico indicato dal Cliente con delega alla ricezione delle credenziali di configurazione dei servizi. Il Cliente riconosce sin da ora come propria, pienamente valida ed efficace ogni comunicazione indirizzata da VOIPVOICE al contatto indicato fino a e fatta salva successiva comunicazione per iscritto di revoca e/o di modifica del contatto inserito.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

COD. IBAN	INTESTATO A _____
FIRMATARIO DEL CONTO _____	CODICE FISCALE DEL FIRMATARIO

Il debitore autorizza la Banca sopra indicata ad addebitare sul c/c identificato dal codice IBAN sopra riportato, nella data di scadenza dell'obbligazione o data prorogata d'iniziativa del Creditore (ferma restando la valuta originaria concordata), tutti gli ordini di incasso elettronici provenienti dall'Azienda e contrassegnati con le coordinate dell'Azienda creditrice sotto riportata, a condizione che vi siano sul c/c da addebitare disponibilità sufficienti al momento dell'esecuzione dell'operazione di addebito. Il Cliente, consumatore persona fisica ovvero non titolare di P.IVA, ha diritto di revocare il singolo addebito diretto S.D.D. CORE entro il giorno lavorativo precedente la data di scadenza indicata dall'Azienda creditrice e di chiedere il rimborso di un addebito diretto S.D.D. Core autorizzato entro 8 (otto) settimane dalla data di addebito, secondo gli accordi e alle condizioni previsti nel contratto del conto corrente sopra indicato che regolano il rapporto con la Banca del debitore; mentre il cliente non consumatore titolare di P.IVA ha il diritto di revocare il singolo addebito S.D.D. B2B entro il giorno lavorativo precedente la data di scadenza, ma non può chiedere il rimborso di un addebito diretto S.D.D. B2B autorizzato. Ogni Cliente ha facoltà di recedere in ogni momento dal presente accordo, con un preavviso pari a quello previsto nel contratto di conto corrente per il recesso da quest'ultimo rapporto, da darsi mediante comunicazione scritta. Il sottoscrittore prende atto che sono applicate le condizioni già indicate nel contratto di conto corrente, in precedenza sottoscritto tra le parti, rese pubbliche presso gli sportelli della Banca e tempo per tempo vigenti. Per quanto non espressamente previsto dalle presenti disposizioni, sono applicabili le 'Norme che regolano i conti correnti di corrispondenza e servizi connessi' a suo tempo sottoscritte dalle parti, che formano parte del presente contratto. Con la sottoscrizione della presente il Cliente autorizza esplicitamente VOIPVOICE Srl a riscuotere gli importi relativi ad eventuali precedenti fatture che risultassero non pagate.

Spese di incasso € 2,50; costo di gestione pratica € 0,60.

Codice Azienda creditrice: IT 66 001 0000005618320484. Riferimento Mandato: AE4Y64 (Codice Fiscale Cliente)

FIRMA: x

DICHIARAZIONI E FIRME

Il Cliente richiede a VOIPVOICE l'attivazione del/i servizio/i prescelto/i con le tariffe ufficiali in vigore al momento dell'effettuazione della richiesta e dichiara di accettare i termini e le condizioni generali di contratto.

LUOGO E DATA: _____ **TIMBRO E FIRMA:** x

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Cod. Civ. il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare espressamente le clausole contenute nei seguenti articoli: 4. "Durata del Contratto e Diritto di Recesso"; art. 6. "Subentro"; art. 8. "Fatturazione e Pagamenti"; art. 9. "Contestazioni Relative al Traffico Generato"; art. 10. "Servizio Clienti, Assistenza Amministrativa e Tecnica, Segnalazioni e Apertura Ticket"; art. 11. "Procedura di Reclamo, Rimborsi e Indennizzi"; art. 14. "Modifica delle Condizioni Contrattuali e del Piano Tariffario"; art. 15. "Garanzie e Responsabilità"; art. 16. "Limitazioni di Responsabilità, Caso Fortuito e Forza Maggiore"; art. 17. "Obblighi del Cliente"; art. 18. "Fornitura di Prodotti"; art. 19. "Number Portability"; art. 20. "Clausola Risolutiva Espressa"; art. 23. "Legge Applicabile, Procedure Conciliative e Foro Competente"; art. 26. "Condizioni Particolari di Fornitura per i Singoli Servizi".

LUOGO E DATA: _____ **TIMBRO E FIRMA:** x

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Cliente, letta e compresa l'Informativa in materia di protezione dei dati fornita unitamente alla documentazione contrattuale dichiara:

☐ SÌ, PRESTO IL CONSENSO al trattamento dei miei dati personali per le finalità secondarie di elaborazione di studi e ricerche statistiche per il controllo della qualità dei servizi e certificazioni.

☐ NO, NON PRESTO IL CONSENSO al trattamento dei miei dati personali per le finalità secondarie di elaborazione di studi e ricerche statistiche per il controllo della qualità dei servizi e certificazioni.

LUOGO E DATA: _____ **TIMBRO E FIRMA:** x

☐ SÌ, PRESTO IL CONSENSO al trattamento dei miei dati personali per le finalità secondarie per finalità di marketing ovvero la comunicazione di nuove iniziative e offerte commerciali, promozionali e pubblicitarie relative ai Servizi di VOIPVOICE.

☐ NO, NON PRESTO IL CONSENSO al trattamento dei miei dati personali per le finalità secondarie per finalità di marketing ovvero la comunicazione di nuove iniziative e offerte commerciali, promozionali e pubblicitarie relative ai Servizi di VOIPVOICE.

LUOGO E DATA: _____ **TIMBRO E FIRMA:** x

☐ SÌ, PRESTO IL CONSENSO al trattamento dei miei dati personali per le finalità secondarie per finalità di marketing ovvero la comunicazione di nuove iniziative e offerte commerciali, promozionali e pubblicitarie relative ai Servizi di società controllate e collegate ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 Codice Civile, e/o di società con le quali VOIPVOICE abbia stipulato accordi commerciali.

☐ NO, NON PRESTO IL CONSENSO al trattamento dei miei dati personali per le finalità secondarie per finalità di marketing ovvero la comunicazione di nuove iniziative e offerte commerciali, promozionali e pubblicitarie relative ai Servizi di società controllate e collegate ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 Codice Civile, e/o di società con le quali VOIPVOICE abbia stipulato accordi commerciali.

LUOGO E DATA: _____ **TIMBRO E FIRMA:** x

Compilare e inviare: Fax 055.0935522, PEC modulistica@pec.voipvoice.it

RICHIESTA ATTIVAZIONE SERVIZI

SERVIZIO	COSTO DI ATTIVAZIONE	CANONE MENSILE
	€	€
	€	€
	€	€
	€	€
	€	€
	€	€
	€	€
	€	€
	€	€
	€	€
	€	€
	€	€
	€	€
	€	€
	€	€

ALLEGATI

INDICARE LA TIPOLOGIA DI ALLEGATO/I COMPILATO/I E LA QUANTITÀ

☐ ALLEGATO 1 - VOCE

Q.TÀ ____

☐ ALLEGATO 3 - EASY SOLUTIONS E SERVIZI OPZIONALI

Q.TÀ ____

☐ ALLEGATO 2 - CONNETTIVITÀ

Q.TÀ ____

☐ ALLEGATO 4 - MODULO PORTABILITÀ

Q.TÀ ____

CODICE PROMO/NOTE

CODICE PROMO: _____

 NOTE: _____

FIRMA

 LUOGO E DATA: _____ TIMBRO E FIRMA: ☒

DATI DEL REFERENTE TECNICO

NOME E COGNOME _____ CELL. _____

NUMERI VOIP
RICHIESTA ATTIVAZIONE NUMERI VOIP
NUOVE NUMERAZIONI

	Q.TÀ NUMERI VOIP	PREFISSO	TIPOLOGIA DI SERVIZIO	INDIRIZZO DI FORNITURA					
1°	N°								
	OPZIONE FLAT IN&OUT:	☐ 1 ☐ 2	OPZIONE INBOUND:	☐	OPZIONE CANALI:	☐ 30 ☐ 45 ☐ 60	VOIP CONTINUITY:	☐	Sblocco chiamate internazionali:
2°	N°								
	OPZIONE FLAT IN&OUT:	☐ 1 ☐ 2	OPZIONE INBOUND:	☐	OPZIONE CANALI:	☐ 30 ☐ 45 ☐ 60	VOIP CONTINUITY:	☐	Sblocco chiamate internazionali:
3°	N°								
	OPZIONE FLAT IN&OUT:	☐ 1 ☐ 2	OPZIONE INBOUND:	☐	OPZIONE CANALI:	☐ 30 ☐ 45 ☐ 60	VOIP CONTINUITY:	☐	Sblocco chiamate internazionali:

NOTE: _____

PORTABILITÀ NUMERAZIONI (*)

	NUMERO PORTATO	TIPOLOGIA DI SERVIZIO	INDIRIZZO DI FORNITURA						
1°	N°								
	OPZIONE FLAT IN&OUT:	☐ 1 ☐ 2	OPZIONE INBOUND:	☐	OPZIONE CANALI:	☐ 30 ☐ 45 ☐ 60	VOIP CONTINUITY:	☐	Sblocco chiamate internazionali:
2°	N°								
	OPZIONE FLAT IN&OUT:	☐ 1 ☐ 2	OPZIONE INBOUND:	☐	OPZIONE CANALI:	☐ 30 ☐ 45 ☐ 60	VOIP CONTINUITY:	☐	Sblocco chiamate internazionali:
3°	N°								
	OPZIONE FLAT IN&OUT:	☐ 1 ☐ 2	OPZIONE INBOUND:	☐	OPZIONE CANALI:	☐ 30 ☐ 45 ☐ 60	VOIP CONTINUITY:	☐	Sblocco chiamate internazionali:

NOTE: _____

 (**) In caso di numeri con richiesta di portabilità è **OBBLIGATORIO** compilare l'**Allegato 4** e allegare al contratto una fattura emessa negli ultimi 6 mesi dall'attuale Operatore telefonico del Cliente

GNR VOIP
RICHIESTA ATTIVAZIONE GNR VOIP
NUOVO GNR

GNR VOIP RICHIESTO: ☐ GNR 10 ☐ GNR 100 ☐ GNR 1000 ☐ Abilitazione radice entrata/uscita ☐ Selezione passante interni									
PREFISSO	TIPOLOGIA DI SERVIZIO	INDIRIZZO DI FORNITURA							
N°									
OPZIONE FLAT IN&OUT:	☐ 1 ☐ 2	OPZIONE INBOUND:	☐	OPZIONE CANALI:	☐ 30 ☐ 45 ☐ 60	VOIP CONTINUITY:	☐	Sblocco chiamate internazionali:	☐

PORTABILITÀ GNR **

GNR VOIP RICHIESTO: ☐ GNR 10 ☐ GNR 100 ☐ GNR 1000 ☐ Abilitazione radice entrata/uscita ☐ Selezione passante interni									
GNR PORTATO	TIPOLOGIA DI SERVIZIO	INDIRIZZO DI FORNITURA							
OPZIONE FLAT IN&OUT:	☐ 1 ☐ 2	OPZIONE INBOUND:	☐	OPZIONE CANALI:	☐ 30 ☐ 45 ☐ 60	VOIP CONTINUITY:	☐	Sblocco chiamate internazionali:	☐

 (**) In caso di GNR con richiesta di portabilità è **OBBLIGATORIO** compilare l'**Allegato 4** e allegare al contratto una fattura emessa negli ultimi 6 mesi dall'attuale Operatore telefonico del Cliente

SERVIZI OPZIONALI
RICHIESTA ATTIVAZIONE SERVIZI OPZIONALI
☐ BCK _____ ☐ FWD _____ ☐ CLIR ☐ Pubblicazione elenchi telefonici

DOMINIO NUMERAZIONE

 Indicare il dominio con il quale attivare la numerazione: ☐ user.voipvoice.it ☐ trunk.voipvoice.it ☐ sip.voipvoicetel.it

DATI DEL REFERENTE TECNICO

NOME E COGNOME _____ CELL. _____

CONNETTIVITÀ

RICHIESTA ATTIVAZIONE CONNETTIVITÀ

CONNETTIVITÀ 1

TIPOLOGIA DI CONNETTIVITÀ

INDIRIZZO DI FORNITURA

INDIRIZZO DI SPEDIZIONE APPARATI: _____

INDIRIZZI IP

PER EVENTUALI PACCHETTI AGGIUNTIVI SELEZIONARE L'OPZIONE DI INTERESSE SOTTOSTANTE.

☐ 4 INDIRIZZI IP

☐ 8 INDIRIZZI IP

☐ 16 INDIRIZZI IP

BUSINESS CONTINUITY

☐ LTE 10

☐ LTE 20

☐ LTE 30

☐ LTE FLAT

☐ FWA FLAT

BUSINESS MONITORING

☐ INFORMATION

☐ WARNING

☐ HIGH

REF. TECNICO: _____

CELL: _____

E-MAIL: _____

NOTE: _____

CONNETTIVITÀ 2

TIPOLOGIA DI CONNETTIVITÀ

INDIRIZZO DI FORNITURA

INDIRIZZO DI SPEDIZIONE APPARATI: _____

INDIRIZZI IP

PER EVENTUALI PACCHETTI AGGIUNTIVI SELEZIONARE L'OPZIONE DI INTERESSE SOTTOSTANTE.

☐ 4 INDIRIZZI IP

☐ 8 INDIRIZZI IP

☐ 16 INDIRIZZI IP

BUSINESS CONTINUITY

☐ LTE 10

☐ LTE 20

☐ LTE 30

☐ LTE FLAT

☐ FWA FLAT

BUSINESS MONITORING

☐ INFORMATION

☐ WARNING

☐ HIGH

REF. TECNICO: _____

CELL: _____

E-MAIL: _____

NOTE: _____

VOIPSIM

RICHIESTA ATTIVAZIONE SIM LTE

☐ VOIPSIM 4G

☐ VOIPSIM 4G PLUS

☐ VOIPSIM 5G FLAT

☐ VOIPSIM 4G FLAT

TIPOLOGIA ROUTER: ☐ INDOOR ☐ OUTDOOR

INDIRIZZO DI SPEDIZIONE APPARATI: _____

EASY SOLUTIONS**RICHIESTA ATTIVAZIONE EASY SOLUTIONS****EASY SOLUTIONS CLOUD**

- | | | | | |
|---|--|---|--|--|
| ☐ CLOUD ENTRY | ☐ CLOUD MEDIUM | ☐ CLOUD TOP | ☐ CLOUD ENTERPRISE | ☐ CLOUD PREMIUM |
| ☐ CLOUD ENTRY PLUS | ☐ CLOUD MEDIUM PLUS | ☐ CLOUD TOP PLUS | ☐ CLOUD ENTERPRISE PLUS | ☐ CLOUD SETUP |

EASY SOLUTIONS SECURITY

- | | | |
|-----------------------------------|--|--|
| ☐ SECURITY | ☐ SECURITY PLUS | ☐ NUMERO LICENZE: _____ |
|-----------------------------------|--|--|

EASY SOLUTIONS DNS FILTER

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ DNS FILTER USER | ☐ DNS FILTER ACCESS POINT | ☐ NUMERO LICENZE: _____ |
|--|--|--|

EASY SOLUTIONS 365

- | | | | | |
|------------------------------------|-----------------------|--|---------------------------------------|-----------------------|
| ☐ 365 BASIC | NUMERO LICENZE: _____ | | ☐ 365 STANDARD | NUMERO LICENZE: _____ |
|------------------------------------|-----------------------|--|---------------------------------------|-----------------------|

EASY SOLUTIONS SMS

- | | | | |
|----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| ☐ SMS 500 | ☐ SMS 1.000 | ☐ SMS 5.000 | ☐ SMS 10.000 |
|----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|

EASY SOLUTIONS ROUTER

MODELLO ROUTER

SETUP ROUTER: ☐ BASIC ☐ ADVANCED

INDIRIZZO DI SPEDIZIONE: _____

NOTE: _____

VOIPFAX**RICHIESTA ATTIVAZIONE FAX TO MAIL****RICHIESTA ATTIVAZIONE NUOVI VOIPFAX**

- | | | | |
|-------------------------------------|---|--|---|
| ☐ VOIPFAX IN | ☐ VOIPFAX IN & OUT | ☐ VOIPFAX IN & OUT FLAT | Pubblicazione elenchi telefonici ☐ |
|-------------------------------------|---|--|---|

Indicare il prefisso telefonico del numero su cui verrà attivato il servizio VoipFax In _____

Indirizzo email su cui verranno ricevuti i Fax _____

RICHIESTA ATTIVAZIONE VOIPFAX IN PORTABILITÀ * *

- | | | | |
|-------------------------------------|---|--|---|
| ☐ VOIPFAX IN | ☐ VOIPFAX IN & OUT | ☐ VOIPFAX IN & OUT FLAT | Pubblicazione elenchi telefonici ☐ |
|-------------------------------------|---|--|---|

Indicare il numero telefonico su cui verrà attivato il servizio VoipFax _____

Indirizzo email su cui verranno ricevuti i Fax _____

(**) In caso di VoipFax con richiesta di portabilità è **OBBLIGATORIO** compilare l'**Allegato 4** e allegare al contratto una fattura emessa negli ultimi 6 mesi dall'attuale Operatore telefonico del Cliente

SERVICE PROVIDER PORTABILITY

Così come definita nella Delibera n. 4/CIR/99 della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la funzionalità di SPP (Server Provider Portability) è quella prestazione che "consente all'utente di mantenere il proprio numero quando decide di cambiare operatore titolare dell'apposita licenza e concessione a parità di servizio, e dove applicabile, di ubicazione dell'ambito della stessa area locale". Nel presente documento è contemplato unicamente il servizio relativo alla portabilità di numerazioni geografiche.

TRATTAMENTO DEI DATI

A norma del d.lgs 196/2003 e del GDPR n. 679/2016, VOIPVOICE S.r.l., in qualità di titolare del trattamento dei dati personali, informa che i dati personali forniti dal soggetto firmatario saranno trattati con l'ausilio di archivi cartacei e di strumenti informatici e telematici idonei a garantire la massima sicurezza e riservatezza e saranno utilizzati al solo fine di dare esecuzione ai servizi oggetto della presente richiesta. Resta inteso che tali informazioni potranno, ove necessario essere condivise con altri soggetti coinvolti nelle funzioni di attivazione ed esecuzione della prestazione richiesta.

RICHIESTA DI ATTIVAZIONE PORTABILITÀ NUMERI SINGOLI

Il sottoscritto:

NOME E COGNOME: _____

LEGALE RAPPRESENTANTE DI: _____

**Munito dei necessari poteri chiede
L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI CONFIGURAZIONE DELLA PRESTAZIONE DI SPP
relativo al/i seguente/i numeri geografici:**

☐ NUMERO/I VOIP _____☐ LINEA POTS ANALOGICA _____☐ LINEA ISDN MONONUMERO _____☐ LINEA ISDN MULTINUMERO _____

N° PRINCIPALE: _____

N° AGGIUNTIVO: _____

ULTERIORI NUMERI AGGIUNTIVI: _____

* OPERATORE DI PROVENIENZA: _____

* CODICE SEGRETO/MIGRAZIONE: _____

*Campo Obbligatorio

Si comunica che nel caso in cui, associati al numero principale oggetto della richiesta di SPP, siano presenti uno o più numeri aggiuntivi, se questi non saranno indicati sul presente modulo dal cliente, non saranno oggetto della richiesta di SPP. A portabilità avvenuta del numero principale, i numeri aggiuntivi andranno a decadere e non sarà in nessun caso possibile per VOIPVOICE recuperarli. Ne caso in cui al numero oggetto della richiesta di SPP sia associata una connettività xDSL con l'Operatore cedente, tale connettività andrà a decadere nel momento in cui avverrà la portabilità.

Nelle ipotesi sopra indicate dunque, in caso di mancata indicazione da parte del Cliente della presenza di eventuali numerazioni aggiuntive o di associazione tra numerazione e connettività xDSL, l'eventuale perdita delle numerazioni e della connettività non potrà essere imputata a colpa o responsabilità della VOIPVOICE S.r.l.. A portabilità avvenuta, spetterà in ogni caso al cliente inviare formale disdetta del servizio al precedente operatore tramite raccomandata A/R.

RICHIESTA DI ATTIVAZIONE PORTABILITÀ GNR

Il sottoscritto:

NOME E COGNOME: _____

LEGALE RAPPRESENTANTE DI: _____

**Munito dei necessari poteri chiede
L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI CONFIGURAZIONE DELLA PRESTAZIONE DI SPP
relativo al seguente GNR:**

☐ GNR 10☐ GNR 100☐ GNR 1000

RADICE: _____

POSTO OPERATORE (P.O.): _____

* OPERATORE DI PROVENIENZA: _____

* CODICE SEGRETO/MIGRAZIONE: _____

*Campo Obbligatorio

A TAL FINE IL SOTTOSCRITTO DELEGA

VOIPVOICE S.r.l. con sede legale in via Bonifacio Lupi, 14 50129 Firenze iscritta al Reg. Imprese di Firenze, al numero 560689 P.IVA 05618320484 a richiedere direttamente o tramite terze parti ad essa collegata, in suo nome e per suo conto, l'attivazione del servizio di Service Provider Portability, attuando in qualità di Operatore Ricevente nei confronti dell'Operatore Cedente/Assegnatario del/i numero/i sopra indicato/i. Il sottoscritto si dichiara consapevole del fatto che la modifica rapporto contrattuale in essere con l'Operatore Cedente potrebbe comportare restrizioni nell'utilizzo di alcuni servizi telefonici supplementari ed aggiuntivi eventualmente sottoscritti con l'Operatore Cedente stesso.

In fede.

LUOGO E DATA: _____

FIRMA E TIMBRO: ☒ _____

1. DEFINIZIONI

Ai fini del presente accordo, ove non sia diversamente stabilito, si intende per:

- a) AGCOM:** l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, istituita a norma della L. 31 luglio 1997, n. 249;
- b) Carta dei Servizi:** la documentazione in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi delle delibere AGCOM n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 e n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004 e successive modificazioni e/o integrazioni;
- c) Carta SIM** o semplicemente **SIM:** il *Subscriber Identity Module*, cioè la carta dotata di microprocessore, compresa la categoria delle SIM, eventualmente rilasciata al Cliente titolare del contratto, contraddistinta da un numero seriale, che rende possibile l'accesso a determinati Servizi;
- d) Cliente** o, al plurale, **Clienti:** il soggetto, persona fisica o giuridica cui sia diretta l'offerta commerciale che acquisti liberamente e direttamente uno o più Servizi di comunicazione elettronica;
- e) Codice:** il «*Codice delle comunicazioni elettroniche*», approvato con D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259, e successive modificazioni e/o integrazioni, comprensivo degli allegati ivi richiamati;
- f) Codice del consumo:** il «*Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*», approvato con D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni e/o integrazioni;
- g) Consumatore:** la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, al quale, agli effetti delle disposizioni del Codice del Consumo, è parificata la microimpresa;**h) Contratto:** l'accordo, regolato dalle Condizioni Generali di Fornitura e dalle Condizioni Particolari relative ai singoli Servizi, integrato dall'Offerta Commerciale, dagli eventuali allegati e dalla Carta dei Servizi, che regola in via esclusiva dalla data di sottoscrizione tutti i rapporti tra VOIPVOICE e il Cliente e che priva di effetto ogni dichiarazione o offerta fatta prima della sottoscrizione e non espressamente riprodotta, fatto salvo l'esaurimento di eventuali forniture in corso, che continueranno ad essere regolate dagli accordi in precedenza raggiunti;
- i) GDPR:** il *General Data Protection Regulation*, cioè il Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Generale Protezione Dati);
- j) Microimpresa:** l'entità, società o associazione che, a prescindere dalla forma giuridica, eserciti un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro, ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 3, dell'allegato alla raccomandazione n. 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003;
- k) Number Portability:** la prestazione accessoria, erogata da VOIPVOICE previa verifica della sua fattibilità tecnica, che consente al Cliente di cambiare operatore mantenendo lo stesso numero telefonico e che è attivata previa inequivoca manifestazione, da parte del Cliente, della sua volontà di cessare il rapporto contrattuale in essere con l'operatore cedente (*donating*) e di trasferire il numero telefonico originariamente assegnatogli dall'operatore titolare della risorsa di numerazione (*donor*) all'operatore ricevente (*recipient*);
- l) PEC:** la Posta Elettronica Certificata, ovvero il sistema di posta elettronica conforme alla normativa vigente in materia nel quale al mittente venga fornito, sempre in via elettronica, sia la conferma dell'invio che la notifica di avvenuta consegna;
- m) Reseller:** la tipologia di VNO (*Virtual Network Operator*) il cui modello di *business* non contempli la disponibilità di infrastrutture proprietarie e che gestisca esclusivamente i rapporti commerciali e di *customer care*, nonché – parzialmente o totalmente – le attività di distribuzione commerciale acquistando dall'operatore di rete un Servizio all'ingrosso di tipo *end-to-end* che gli consenta rivendere ai propri clienti finali Servizi di fonia (venduti anche in *bundle* con altri Servizi, quali Servizi dati e di messaggistica) senza gestire la terminazione delle chiamate sui propri clienti, tecnicamente curata dall'operatore di rete, che incassa la tariffa di terminazione;
- n) Servizio** o, al plurale, **Servizi:** i Servizi di comunicazione elettronica erogati da VOIPVOICE in base al Contratto;
- o) VoIP:** la tecnologia che consente conversazioni vocali mediante l'impiego di una connessione *internet* o il trasporto su altra rete a commutazione di pacchetto che utilizzi il protocollo IP;
- p) VOIPVOICE:** la società commerciale con denominazione VOIPVOICE S.r.l., avente sede legale in Firenze, Via Bonifacio Lupi n. 14, codice fiscale e partita IVA 05618320484, e sede operativa in Montelupo Fiorentino (FI), Via del Lavoro n. 8, iscritta nel Registro delle Imprese di Firenze in data 10 marzo 2006 (REA FI-560689), che svolge attività di *Reseller* giusta autorizzazione conseguita con le modalità di cui all'articolo 25, comma 4, del Codice, e che, in virtù di accordi stipulati con primari Operatori autorizzati alla fornitura di Servizi telefonici accessibili al pubblico e assegnatori delle correlate risorse di numerazione, è in grado di offrire, quale mero intermediario commerciale, i Servizi oggetto del contratto.

2. OGGETTO DEL CONTRATTO

- 2.1. Le presenti Condizioni Generali di Fornitura, come eventualmente derogate dalle Condizioni Particolari relative ai singoli Servizi, disciplinano la fornitura al Cliente di uno o più servizi tra quelli contemplati dall'Offerta Commerciale. Le Condizioni Particolari di Fornitura prevalgono, in caso di contrasto, oltre che sulle presenti Condizioni Generali anche sulla Carta dei Servizi.
- 2.1. Le presenti Condizioni Generali di Fornitura, come eventualmente derogate dalle Condizioni Particolari relative ai singoli Servizi, disciplinano la fornitura al Cliente di uno o più servizi tra quelli contemplati dall'Offerta Commerciale. Le Condizioni Particolari di Fornitura prevalgono, in caso di contrasto, oltre che sulle presenti Condizioni Generali anche sulla Carta dei Servizi.
- 2.2. In base a quanto stabilito dalla delibera AGCOM n. 9/2023 in tema di Parental Control si comunica che i Servizi saranno erogati in via generale in favore di Clienti Business non qualificabili come "consumatori" esonerando pertanto VOIPVOICE dalla predisposizione di sistemi di controllo parentale ovvero di filtro di contenuti qualificabili come inappropriati. Nel caso in cui la natura stessa del soggetto contraente (ad esempio PA) richiedesse l'assolvimento del suddetto obbligo, VOIPVOICE dichiara di aver attivato la procedura necessaria per garantire l'applicazione dei suddetti sistemi di controllo.
- 3. MODALITÀ DI CONCLUSIONE ED EFFICACIA DEL CONTRATTO**
- 3.1. Il Cliente richiede a VOIPVOICE la fornitura del Servizio compilando in ogni sua parte e sottoscrivendo l'Offerta Commerciale che dovrà essere inviata a mezzo fax al numero 0550935522 ovvero, alternativamente, a mezzo PEC all'indirizzo modulistica@pec.voipvoice.it.
- 3.2. Con la sottoscrizione dell'Offerta Commerciale il Cliente garantisce veridicità e genuinità dei dati forniti, assicurando di essere legittimato a richiedere l'attivazione e la fruizione dei Servizi, ferma restando la facoltà di VOIPVOICE di procedere a verifiche e/o assumere ulteriori informazioni nel rispetto della normativa vigente.
- 3.3. In via generale e salvo previsioni specifiche per il singolo Servizio, il Contratto si intende concluso ed efficace al momento dell'attivazione del Servizio medesimo.
- 3.4. Ferma restando la possibilità di richiedere la *Number Portability* nelle ipotesi in cui la natura dei Servizi lo consenta, è onere del Cliente già attivo con altro Operatore richiedere a quest'ultimo la cessazione dei Servizi eventualmente in essere e non più desiderati.
- 3.5. VOIPVOICE potrà rifiutare l'attivazione dei Servizi ovvero cessarne l'erogazione, con conseguente immediata risoluzione di diritto del rapporto contrattuale eventualmente perfezionato, nelle ipotesi in cui il Cliente: a) non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri; b) non possieda i requisiti tecnici eventualmente richiesti da VOIPVOICE; c) risulti civilmente incapace o assoggettato a procedure fallimentari, concorsuali, di amministrazione controllata o di liquidazione; d) sia stato in precedenza inadempiente nei confronti di VOIPVOICE; e) non fornisca, ove richiesto, le garanzie patrimoniali indicate nelle Condizioni di Fornitura; f) risulti iscritto nell'elenco dei protesti o soggetto a procedure esecutive, ovvero versi in situazione di insolvenza, comunque accertata.
- 3.6. Qualora per qualsiasi motivo di natura tecnica, l'erogazione dei Servizi risulti in tutto o in parte impossibile, il Contratto concluso si risolverà automaticamente, senza che da ciò possa derivare alcuna responsabilità di VOIPVOICE nei confronti del Cliente, ferma restando la facoltà di VOIPVOICE di procedere ad una attivazione parziale laddove le condizioni di cui al punto precedente risultassero soddisfatte solo per una parte dei Servizi previsti dall'Offerta Commerciale.
- 4. DURATA DEL CONTRATTO E DIRITTO DI RECESSO**
- 4.1. Fatto salvo quanto specificatamente disposto nelle Condizioni Particolari di Fornitura dei singoli Servizi che sostituiscono e prevalgono sulle Condizioni Generali di Fornitura, il contratto è a tempo indeterminato, fermo restando il diritto di ciascuna delle Parti di recedere in qualsiasi momento dal rapporto contrattuale dandone comunicazione con un termine di preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Nel caso in cui il Cliente Finale sia un PA la durata del contratto sarà quella stabilita con l'impegno di spesa senza tacito rinnovo, restando comunque salva la facoltà e onere della PA di richiedere la prosecuzione dell'erogazione dei Servizi mediante comunicazione PEC all'indirizzo info@pec.voipvoice.it almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza naturale del contratto. In caso di mancata comunicazione VOIPVOICE procederà alla cessazione del contratto con conseguente dismissione del servizio.
- 4.2. Il Cliente potrà esercitare il proprio diritto di recesso, richiedere disdetta o cessare il contratto o uno o più Servizi: a) inviando una comunicazione mediante raccomandata A/R al seguente indirizzo: VOIPVOICE

- s.r.l. - Sede Operativa -, Via del Lavoro n. 8, 50056 Montelupo Fiorentino (FI); b) a mezzo PEC all'indirizzo disdette@pec.voipvoice.it, indicando in modo chiaro e preciso i dati identificativi del Cliente (denominazione/ragione sociale, codice cliente, P.IVA/C.F.) e il Servizio o i Servizi per i quali procedere con la chiusura. Nelle ipotesi di Servizi per i quali viene stabilita una durata minima contrattuale, fermo restando il diritto attribuito dalla Legge (cd. Decreto Bersani D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla Legge 2 aprile 2007, n. 40 e sue successive modifiche e Delibera AGCOM n. 487/18/CONS e Delibera 307/23/CONS) di recedere in ogni momento dal Contratto, salvo un preavviso di almeno 30 giorni, in caso di recesso anticipato il Cliente è tenuto a corrispondere a VOIPVOICE un importo equivalente alla sommatoria dei canoni a scadere sino al raggiungimento della durata minima contrattuale e/o quella a seguito del rinnovo. Tale importo potrà essere versato in un'unica soluzione o in un numero di rate corrispondenti alle mensilità residue.
- 4.3. VOIPVOICE si impegna a processare la suddetta richiesta del Cliente entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione. L'eventuale ritardo nell'attivazione del Servizio dovuto ad irreperibilità di eventuali Prodotti, mancata portabilità della numerazione o comunque a cause non imputabili direttamente a dolo o colpa grave di VOIPVOICE non potrà essere alla medesima ascritto.
- 4.4. Il Cliente dovrà restituire eventuali Dispositivi e/o Prodotti concessi in comodato d'uso integri e nei loro imballaggi originali, così come meglio specificato nel successivo art. 18.
- 4.5. VOIPVOICE, nell'ipotesi di disdetta, risoluzione, cessazione ed esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, addebiterà i costi specificati sul sito www.voipvoice.it in conformità con quanto previsto dalla delibera AGCOM n. 487/18/CONS e successive modificazioni e/o integrazioni.
- 4.6. Gli importi indicati nel punto precedente non saranno dovuti nei casi in cui, entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla comunicazione da parte di VOIPVOICE di modifiche delle condizioni economiche, il Cliente eserciti il diritto di recesso, fermo restando l'obbligo di corrispondere a VOIPVOICE gli importi dovuti per la fornitura dei Servizi fino alla data di efficacia del recesso.
- 5. QUALITÀ DEI SERVIZI, RICHIESTA SOSTITUZIONE SERVIZI E CAMBIO TECNOLOGIA**
- 5.1. VOIPVOICE, nell'erogazione dei Servizi, si impegna a garantire i livelli di qualità di cui all'art. 8, comma 6, della delibera AGCOM n. 244/08/CSP e successive modificazioni e/o integrazioni, nonché si impegna a comunicare in modo chiaro e trasparente i livelli di qualità dei servizi in ottemperanza a quanto disposto dalla delibera 156/23/CONS fornendo le informazioni sulle prestazioni fornite, tra le quali quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso.
- 5.2. Nel caso in cui il Cliente richieda l'attivazione di soluzioni tecniche differenti rispetto a quelle precedentemente contrattualizzate e/o cambi di tecnologie, le quali comportino necessariamente una sostituzione in termini di erogazione e fornitura di Servizi, VOIPVOICE si impegna a gestire autonomamente la suindicata modifica. Nello specifico VOIPVOICE provvederà a verificare, autonomamente e/o attraverso soggetti terzi incaricati dalla medesima, l'attivazione e la funzionalità del nuovo Servizio e conseguentemente a cessare quello precedentemente contrattualizzato e oggetto di sostituzione.
- 5.3. La fatturazione del nuovo Servizio avrà decorrenza a far data dal primo giorno del mese successivo dell'avvenuta attivazione, mentre la fatturazione del Servizio sostituito terminerà nel mese corrente l'attivazione stessa.
- 5.4. In deroga a quanto stabilito nelle condizioni generali e particolari del Contratto, alla cessazione del Servizio non saranno applicati i costi di disdetta eventualmente previsti.
- 6. SUBENTRO**
- 6.1. Nel caso di richiesta di modifica dell'intestatario del Contratto, VOIPVOICE si riserva la facoltà di dare o meno esecuzione alla richiesta medesima.
- 6.2. La modifica del soggetto titolare del Contratto è soggetta al pagamento di una indennità, nella misura indicata sul sito www.voipvoice.it nella sezione "soluzioni/listini dell'anno corrente del contratto/VoIP/servizi opzionali/servizi amministrativi VoIP" ed espressamente riportato nelle istruzioni di subentro inviate al momento della richiesta.
- 6.3. L'indennità di subentro non è dovuta nei casi di successione a titolo universale o particolare, quando il subentro avvenga fra persone conviventi dello stesso nucleo familiare, o nei casi di trasformazione della denominazione o della ragione sociale o di mutamento del titolare dell'impresa ovvero quando non venga modificato il soggetto giuridico titolare del rapporto contrattuale.
- 6.4. Il subentrante assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal rapporto contrattuale, ivi inclusi i debiti derivanti da prestazioni già eseguite.
- 7. ELENCO TELEFONICO**
- 7.1. Il Cliente ha facoltà di chiedere che i dati personali che lo riguardano siano riportati negli elenchi telefonici messi a disposizione di terzi.
- 7.2. La disciplina della pubblicazione dei dati è stabilita dal Codice, nonché dalle delibere AGCOM 36/02/CONS e 80/02/CONS, nonché dalle fonti che regolamentano il trattamento dei dati personali, ivi compreso il GDPR e i provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, fatte salve successive modifiche o integrazioni.
- 7.3. Il costo della pubblicazione negli elenchi telefonici è riportato sul sito www.voipvoice.it nella sezione "soluzioni/listini dell'anno corrente del contratto/VoIP/servizi opzionali/servizi amministrativi VoIP".
- 8. FATTURAZIONE E PAGAMENTI**
- 8.1. Per la fornitura del Servizio il Cliente si obbliga a corrispondere a VOIPVOICE i corrispettivi indicati nella Offerta Commerciale sottoscritta.
- 8.2. Il documento emesso da VOIPVOICE costituisce fattura e sarà inviata al Cliente nelle forme previste dalla normativa vigente in materia di fatturazione elettronica, nonché per quanto possibile e a mero titolo di cortesia, mediante posta elettronica.
- 8.3. Il pagamento delle fatture emesse da VOIPVOICE dovrà essere eseguito dal Cliente nei termini indicati in fattura. Le modalità di pagamento automaticamente accettate sono esclusivamente SEPA-SDD e Rì.Ba.. Nel caso in cui il Cliente non volesse accettare tali modalità, il contratto potrà essere annullato, previa comunicazione. In caso di eventuali deroghe il Cliente può richiedere ulteriori informazioni scrivendo all'indirizzo servizioclienti@voipvoice.it. In ogni caso VOIPVOICE si riserva il diritto di non accettare la modalità bonifico nel caso in cui, a seguito di accertamenti o ritardi alle scadenze stabilite in fattura, il Cliente Finale risultasse a rischio adempimento.
- 8.4. Il pagamento delle fatture emesse da VOIPVOICE dovrà essere effettuato per l'intero importo e, nel caso di attivazione della procedura di reclamo prevista dal Contratto, potrà sospendere il pagamento della fattura reclamata limitatamente alla sola parte dei conteggi oggetto di reclamo e/o al solo Servizio contestato.
- 8.5. In caso di inadempimento totale o parziale o in caso di ritardo nei pagamenti da parte di Clienti che siano imprese o pubbliche amministrazioni, e che non siano Consumatori, saranno addebitati gli interessi moratori nella misura stabilita dal D. Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno e ferma restando la facoltà di VOIPVOICE di risolvere il Contratto.
- 8.6. In caso di inadempimento totale o parziale del Cliente all'obbligo di pagamento anche relativamente ad una sola fattura, VOIPVOICE avrà il diritto di sospendere l'erogazione dei Servizi, decorsi 15 (quindici) giorni dal ricevimento della diffida ad adempiere da parte del Cliente. L'esercizio di tale diritto non potrà essere contestato a VOIPVOICE come inadempimento e/o violazione contrattuale, restando comunque impregiudicati i diritti al recupero del credito vantato e al risarcimento di eventuali danni. Durante il periodo di sospensione amministrativa il Cliente resterà comunque obbligato a corrispondere i canoni fatturati indipendentemente dall'effettivo utilizzo dei Servizi.
- 8.7. VOIPVOICE, a norma della delibera AGCOM 179/03/CSP si riserva la facoltà di addebitare al Cliente, secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi o nell'offerta sottoscritta: a) i costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture per incapienza del conto corrente bancario su cui il Cliente abbia domiciliato il pagamento delle fatture; b) un importo *una tantum* a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito sostenuti in caso di morosità del Cliente; c) un importo *una tantum* a rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del Servizio successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente.
- 9. CONTESTAZIONI RELATIVE AL TRAFFICO GENERATO**
- 9.1. Eventuali contestazioni relative agli importi fatturati relativamente ai Servizi e/o al traffico generato, dovranno essere specifiche, corredate dalla relativa documentazione e formalizzate esclusivamente a mezzo raccomandata A/R al seguente indirizzo: VOIPVOICE S.r.l. - Sede Operativa -, Via del Lavoro n. 8, 50056 Montelupo Fiorentino (FI) o a mezzo PEC all'indirizzo segnalazioni@pec.voipvoice.it entro e non oltre 5 (cinque) giorni dalla ricezione della fattura VOIPVOICE, a pena di decadenza.
- 9.2. L'inosservanza della precedente previsione equivale ad acquiescenza degli importi fatturati e/o comunicati.
- 10. SERVIZIO CLIENTI, ASSISTENZA AMMINISTRATIVA E TECNICA, SEGNALEGGI E APERTURA TICKET**
- 10.1. Il Servizio Clienti garantisce le seguenti tipologie di assistenza: a) amministrativa, riguardante i quesiti di natura commerciale o relativi a ordini, all'attivazione dei Servizi, alla gestione del Contratto, ai pagamenti



e/o alla fatturazione; b) tecnica, finalizzata alla risoluzione di problematiche riscontrate nella fruizione dei Servizi.

10.2. Il Cliente si impegna a comunicare qualunque disservizio, problema o difetto nell'erogazione e nel funzionamento dei Servizi attraverso una tra le seguenti modalità disponibili:

- all'indirizzo e-mail support@voipvoice.it;
- al numero telefonico 0550935400 attivo con orario continuato dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 17:00.

10.3. VOIPVOICE confermerà la ricezione della segnalazione del Cliente e fornirà nel minor tempo possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione e chiarimento.

10.4. Nell'ipotesi in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente che comporti un intervento tecnico presso il Cliente sia accertata la perfetta funzionalità del Servizio, ovvero che il disservizio sia indotto da cause non imputabili a VOIPVOICE, tale intervento sarà considerato "intervento a vuoto". A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, appartengono a tale categoria: a) la presenza di eventuali prodotti di proprietà del Cliente o in sua disponibilità non forniti da VOIPVOICE e tecnicamente non compatibili; b) l'errata configurazione dei parametri da parte del Cliente o di un suo Tecnico di Fiducia, non in linea con quanto indicato dal supporto VOIPVOICE; c) dispositivi e/o router del Cliente non correttamente configurati, non correttamente collegati o con problemi tecnici; d) la mancanza di alimentazione elettrica degli apparati; e) cavo ethernet danneggiato o, nel caso di connettività "Wireless", interventi meccanici (spostamento/modifica del puntamento dell'antenna) operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate f) nel caso in cui il Cliente o un suo Tecnico di Fiducia apporti modifiche e/o variazioni alla configurazione o comunque agli impianti o apparati senza previo confronto con il supporto tecnico di VOIPVOICE.

10.5. Si considera, altresì, "intervento a vuoto", quello del tecnico incaricato da VOIPVOICE finalizzato all'installazione o disinstallazione dell'impianto VOIPVOICE presso il luogo preventivamente concordato telefonicamente con il Cliente, nell'ipotesi in cui il medesimo non sia presente presso il luogo medesimo, o nell'ipotesi in cui essendo presente, non voglia o possa far accedere il tecnico incaricato da VOIPVOICE in spazi funzionali all'installazione dell'impianto.

10.6. Per ogni "intervento a vuoto" il Cliente è tenuto a versare il corrispettivo generato direttamente al tecnico incaricato da VOIPVOICE ovvero, in mancanza, direttamente a VOIPVOICE.

10.7. È obbligo del Cliente, in ogni caso, sottoscrivere il rapporto di intervento sottoposto dal tecnico incaricato da VOIPVOICE.

11. PROCEDURA DI RECLAMO, RIMBORSI E INDENNIZZI

11.1. Il Cliente ha diritto di presentare reclami aventi ad oggetto gli importi addebitati in fattura, malfunzionamenti o inefficienze del Servizio, l'inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabilite mediante una comunicazione inviata a mezzo raccomandata A/R al seguente indirizzo: VOIPVOICE S.r.l. - Sede Operativa -, Via del Lavoro n. 8, 50056 Montelupo Fiorentino (FI) o mediante PEC all'indirizzo segnalazioni@pec.voipvoice.it, indicando in modo chiaro e preciso i dati identificativi del Cliente (denominazione/ragione sociale, codice cliente, P.IVA/C.F.) e il motivo del reclamo.

11.2. VOIPVOICE sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo, l'applicazione di interessi, indennizzi moratori, comunque denominati, fermo restando l'obbligo di corrispondere tali oneri accessori a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura, ove il reclamo non venga accolto.

11.3. VOIPVOICE si impegna a definire i reclami entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione. In caso di accoglimento, VOIPVOICE provvederà alla restituzione degli eventuali importi già corrisposti dal Cliente, operando uno storno nella successiva fattura, salvo che non si renda necessaria l'emissione di una nota credito e la compensazione o il rimborso dell'importo mediante bonifico bancario in favore del Cliente.

11.4. In caso di rigetto del reclamo, VOIPVOICE comunicherà la risposta in forma scritta, adeguatamente motivata, indicando gli accertamenti compiuti. In tal caso, il Cliente che non abbia ancora pagato dovrà corrispondere la somma richiesta da VOIPVOICE tramite la lettera di definizione del reclamo. Qualora il Cliente non reputi soddisfacente l'esito del reclamo ha facoltà di richiedere la documentazione relativa alle verifiche effettuate da VOIPVOICE ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione indicata nel Contratto.

11.5. Per gli inadempimenti contrattuali e il mancato rispetto degli *standard* di qualità, nonché nei casi di interruzione del Servizio imputabili direttamente a dolo o colpa grave di VOIPVOICE e non dovuti ad ipotesi di caso fortuito, forza maggiore, responsabilità di terzi o inadempimento del Cliente, saranno riconosciuti al Cliente indennizzi nella misura prevista dalla normativa di settore.

12. LIMITI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

12.1. Al fine di evitare fenomeni di congestione della rete e di garantirne l'integrità, consentendo l'accesso contemporaneo da parte di tutti i Clienti, VOIPVOICE si riserva la facoltà di effettuare verifiche statistiche sull'utilizzo dei Servizi e di introdurre, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai Servizi da parte dell'intera comunità degli utenti.

13. SOSPENSIONE DEI SERVIZI E TRAFFICO ANOMALO

13.1. Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio secondo buona fede e correttezza, evitando utilizzi illeciti o abusivi. Anche al fine di prevenire tali comportamenti e preservare l'erogazione del Servizio, soprattutto in caso di danni o turbative a terzi o violazione di norme di legge, regolamento e/o altre disposizioni normative, in caso di effettuazione di un volume di traffico anomalo, per diretti o volumi, rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente e indipendentemente delle previsioni del piano tariffario prescelto e dall'offerta commerciale (ad esempio tariffazione Flat), VOIPVOICE si riserva il diritto di sospendere parzialmente o totalmente il Servizio, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, o di intervenire anche tramite interventi di limitazione della velocità di connessione di cui al piano tariffario. Gli interventi sopra indicati sono facoltativi e non costituiscono in alcun modo un obbligo di VOIPVOICE nei confronti del Cliente, con conseguente diritto di VOIPVOICE di pretendere il pagamento del traffico generato indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato.

Ove possibile, prima di procedere alla sospensione del Servizio, VOIPVOICE invierà al Cliente comunicazione scritta al fine di verificare il grado di consapevolezza del medesimo in merito alla generazione del traffico anomalo. In ogni caso il Servizio verrà ripristinato non appena il Cliente, assumendosi ogni onere, rischio e responsabilità, avrà effettuato le dovute verifiche tecniche ed autorizzato VOIPVOICE a procedere. È in ogni caso diritto del Cliente disconoscere il traffico anomalo presentando debita denuncia all'Autorità competente.

13.2. VOIPVOICE si riserva la facoltà di sospendere la fornitura dei Servizi, in tutto o in parte, in caso di modifiche ai medesimi e/o interventi per manutenzione della linea, dei quali – se programmati – verrà data tempestiva comunicazione al cliente, e, comunque, per qualsivoglia causa non dipendente dalla propria volontà o dovuti a caso fortuito o forza maggiore.

13.3. Costituiscono cause di forza maggiore tutti gli interventi effettuati dai Fornitori di VOIPVOICE che comportino sospensione temporanea o interruzione dei Servizi.

13.4. Qualora la sospensione dei Servizi sia dovuta ad atto o da omissione del Cliente, esso è tenuto a rimborsare a VOIPVOICE tutti i costi e le spese sostenute per la sospensione e la riattivazione dello stesso.

13.5. Resta inteso che VOIPVOICE ha facoltà di non riattivare il Servizio e di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., nel caso in cui la sospensione del Servizio sia causata da condotte illecite del Cliente.

13.6. Agli effetti delle norme che precedono si considera utilizzo illecito qualunque pratica che, quantunque non illegale, sia contraria a norme imperative, all'ordine pubblico, al buon costume, ai principi delineati dal Codice del Consumo e/o dal GDPR e alle previsioni in essi contenute.

14. MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI E DEL PIANO TARIFFARIO

14.1. Il Cliente prende atto che, stante la natura di *Reseller*, le condizioni commerciali e tecniche imposte a VOIPVOICE dai propri Fornitori sono suscettibili di variazioni nel corso dell'erogazione del Servizio e validità del Contratto.

14.2. Nel corso del rapporto contrattuale VOIPVOICE ha facoltà di modificare le Condizioni Generali di Fornitura dei Servizi ed i Piani Tariffari e/o Telefonici con effetto dopo 30 (trenta) giorni dalla comunicazione ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice e secondo le modalità previste dalla delibera AGCOM 519/15/CONS e successive modificazioni e/o integrazioni, privilegiando forme di comunicazione individuali in base all'utilizzo ed alla tipologia del Servizio oggetto della variazione, per i seguenti motivi: a) sopravvenute esigenze tecniche, gestionali ed economiche di carattere generale, quali, a mero titolo esemplificativo, ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione; b) mutamento della disciplina regolamentare o normativa che incida sull'equilibrio economico e/o su aspetti tecnici e gestionali del Servizio e/o mutamenti non prevedibili delle condizioni strutturali del mercato; c) variazione delle modalità e dei termini di attivazione dei Servizi e aggiornamenti resi necessari al fine di assicurare il corretto uso dei Servizi alla luce dell'evoluzione dei profili di traffico contrari all'uso lecito e personale dei Servizi come disciplinato in relazione a fenomeni abusivi e/o fraudolenti.

14.3. VOIPVOICE si impegna a comunicare al Cliente in forma scritta e/o mediante idonea campagna informativa conforme alla normativa di settore (cfr. Allegato "A" alla delibera AGCOM n. 519/15/CONS e successive modificazioni e/o integrazioni), ogni modifica delle condizioni contrattuali che comportino oneri e/o costi aggiuntivi per il Cliente, ovvero delle caratteristiche e/o specifiche tecniche del Servizio, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni dalla data di efficacia della modifica stessa.

14.4. Il Cliente che non intenda accettare le modifiche proposte potrà comunicare per iscritto la propria volontà di recedere dal Contratto, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione. Tale termine è da intendersi perentorio. In caso di esercizio da parte del Cliente del diritto di recesso a seguito di non accettazione espressa delle modifiche contrattuali, VOIPVOICE non addebiterà alcun costo o onere aggiuntivo, fermo restando l'obbligo del Cliente di corrispondere eventuali importi maturati per la fruizione dei Servizi fino alla data di efficacia del recesso. Il Cliente è consapevole che tale previsione non si applica nell'ipotesi richiamata dal successivo art. 26.2.g. relativo alla tariffazione del traffico verso numerazioni internazionali.

14.5. In numero di comunicazione da parte del Cliente entro il termine sopra indicato, le modifiche proposte si intenderanno accettate.

14.6. Il Cliente potrà richiedere per iscritto a VOIPVOICE modifiche rispetto al Servizio fornito e VOIPVOICE si riserva la facoltà di implementare le variazioni richieste dal Cliente, entro i necessari tempi tecnici, oppure di non implementare quanto richiesto nei casi in cui dette implementazioni possano comportare danneggiamenti all'integrità della rete e al suo corretto funzionamento, ovvero per impossibilità di carattere tecnico.

14.7. VOIPVOICE darà riscontro alle richieste nei tempi tecnici necessari, ovvero ne verificherà l'eseguità e ne darà comunicazione al Cliente, con indicazione della data a partire dalla quale le variazioni, eventualmente richieste, saranno introdotte e fatturate al Cliente.

14.8. Nel caso in cui la richiesta di variazione provenga da Cliente moroso, VOIPVOICE effettuerà le valutazioni di cui sopra solo a seguito dell'integrale corresponsione di quanto dovuto.

14.9. Eventuali modifiche al Contratto, conseguenti a norme di legge e di regolamento, a provvedimenti di autorità pubbliche, ovvero rese necessarie da motivi di ordine pubblico, buon costume, salvaguardia della rete, repressione di attività fraudolenti o illecite, sono in ogni caso efficaci dalla data di comunicazione al Cliente.

15. GARANZIE E RESPONSABILITÀ

15.1. VOIPVOICE eroga il Servizio richiesto dal Cliente nel rispetto dei termini contrattuali, della Carta dei Servizi, delle proprie licenze e/o autorizzazioni, nonché in conformità alle disposizioni della regolamentazione di settore, conformandosi agli *standard* qualitativi in uso.

15.2. VOIPVOICE assicura la regolarità del Servizio tramite i propri fornitori, ivi compresa l'impresa proprietaria della rete fisica, ma resta esonerata da ogni e qualsiasi responsabilità contrattuale e/o extracontrattuale per danni diretti e/o indiretti, sia con riferimento al danno emergente che al lucro cessante subiti dal Cliente e/o aventi causa del Cliente o da terzi in conseguenza dell'utilizzo o del mancato utilizzo dei Servizi, salvo il caso di eventi imputabili direttamente a VOIPVOICE per dolo o colpa grave.

15.3. VOIPVOICE non è responsabile per ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio causati da: a) caso fortuito e/o forza maggiore; b) uso improprio del Servizio da parte del Cliente o inadempimenti del Cliente a leggi e regolamenti; c) malfunzionamento dei terminali usati dal Cliente; d) interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica; e) interruzione totale o parziale del Servizio di accesso locale o di terminazione della chiamata fornito da altro Operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta a ragioni di forza maggior e/o a fatti di terzi.

15.4. VOIPVOICE non risponde di eventuali danni causati a terzi dal cattivo o improprio utilizzo del Servizio, dei contenuti delle comunicazioni o informazioni inviate dal Cliente a terzi mediante il Servizio stesso.

15.5. VOIPVOICE non è responsabile per i ritardi malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio e/o altro impedimento causato da Operatori che siano responsabili della fornitura del Servizio telefonico sul territorio nazionale o in altri Paesi.

15.6. Fatto salvo quanto previsto da inderogabili previsioni di legge, VOIPVOICE non è responsabile per la perdita di profitto sia diretta che indiretta, o qualsiasi altro danno che il cliente possa subire a seguito del mancato funzionamento del Servizio o dall'errato utilizzo dello stesso da parte del Cliente o di terzi, salvo il caso in cui il mancato funzionamento sia dovuto direttamente a dolo o colpa grave di VOIPVOICE.

15.7. Il Cliente riconosce che la connessione permanente alla rete internet è realizzata attraverso l'accesso al più vicino nodo della rete per mezzo di un collegamento dedicato offerto a VOIPVOICE da Operatori terzi, ivi compresi i propri Fornitori, e che, pertanto, VOIPVOICE non può essere ritenuta responsabile per i malfunzionamenti o i disservizi relativi a tale accesso.

15.8. VOIPVOICE si impegna alla scrupolosa osservanza delle disposizioni di cui all'articolo 41, comma 3, del Codice, obbligandosi ad utilizzare le informazioni eventualmente acquisite prima, durante o dopo il negoziato sugli accordi in materia di accesso o di interconnessione esclusivamente per i fini per cui sono state fornite e ad osservare in qualsiasi circostanza gli obblighi di riservatezza delle informazioni trasmesse o memorizzate. Le informazioni ricevute non saranno quindi comunicate ad altre parti, in particolare ad altre unità organizzative estranee alla fornitura dei Servizi, ad altre società consociate o *partner* commerciali, per i quali esse potrebbero rappresentare un vantaggio concorrenziale.

16. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ, CASO FORTUITO E FORZA MAGGIORE

16.1. Il Cliente prende atto e riconosce che VOIPVOICE, quale *Reseller*, non potrà essere ritenuta responsabile per l'interruzione dei Servizi, ovvero per ritardi o malfunzionamenti nell'erogazione dei medesimi, derivanti da indifferibili esigenze di manutenzione della rete e/o infrastruttura dei propri fornitori.

16.2. Nessuna responsabilità è imputabile a VOIPVOICE nei casi di disservizi provocati da forti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche o da ostacoli quali costruzioni, vegetazione e rilievi.

16.3. Nessuna responsabilità è attribuibile a VOIPVOICE per il contenuto e le modalità delle comunicazioni e dei messaggi trasmessi o ricevuti dal Cliente tramite i Servizi.

16.4. VOIPVOICE non sarà responsabile verso il Cliente né verso soggetti ad esso connessi, direttamente o indirettamente, per danni, mancati risparmi, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del Servizio dovute a richieste di variazione, trasformazioni o portabilità della linea, forza maggiore o caso fortuito, fatto salvo quanto previsto dalle inderogabili previsioni di legge o regolamentari vigenti.

16.5. Costituiscono casi di forza maggiore gli eventi al di fuori del ragionevole controllo di VOIPVOICE, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, inadempimenti o inefficienze di altri gestori di telecomunicazioni e/o di fornitori di Servizi di comunicazioni elettroniche, ivi compreso il gestore della piattaforma ospitante, attività e/o decisioni governative e/o della pubblica amministrazione, atti dell'Autorità Giudiziaria e/o Militare, limitazioni legali, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, proibizioni, mobilitazioni, sommosse, guerre, epidemie, e, purché siano su base nazionale, scioperi, turbative industriali, mancanza di materie prime, energia, trasporti, ecc.

16.6. VOIPVOICE, in ogni caso, non risponderà di alcuna perdita, danno o lesione del Cliente comunque inerenti o connesse alla mancata o difettosa erogazione del Servizio, per qualunque motivo, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, perdite economico/finanziarie, di affari, di ricavi, e di utili e/o avviamento commerciale.

16.7. Il Cliente prende atto ed accetta la possibile sospensione o limitazione dei Servizi durante il periodo di tempo strettamente necessario all'espletamento delle procedure di Number Portability.

17. OBBLIGHI DEL CLIENTE

17.1. Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge o da altre previsioni del presente Contratto, il Cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi secondo buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale comunicazione interpersonale.

17.2. In particolare il Cliente si impegna a: a) operare per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni della legge italiana in materia di tutela, civile e penale, di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche; b) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti; c) il Cliente è tenuto ad utilizzare le offerte con traffico incluso nel canone mensile secondo buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale comunicazione interpersonale. Per quanto riguarda il traffico uscente verso cellulari nazionali si presume un uso conforme ai suddetti principi, un traffico mensile uscente non superiore ai 1000 minuti per ogni canale di conversazione attivo sulle numerazioni del Cliente. Al superamento di tale soglia il traffico uscente verso cellulari nazionali verrà fatturato al costo di 0,10 €/min. VOIPVOICE si riserva la facoltà di sospendere e/o cessare l'applicazione delle condizioni tariffarie di tali offerte in caso di utilizzo improprio e/o abuso del Cliente ai sensi del presente articolo, pretendendo il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, valorizzato

secondo le condizioni tariffarie a consumo dell'offerta denominata Small Business presente sul sito www.voipvoice.it;

d) preservare con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità della/e password e/o del/i codice/i di identificazione, impedendo che queste vengano utilizzate impropriamente, indebitamente, o senza sua autorizzazione, e rimanendo comunque responsabile di qualsiasi danno arrecato a VOIPVOICE o a terzi, derivante o conseguente dalla conoscenza della stessa da parte di terzi; e) a comunicare immediatamente e per iscritto a VOIPVOICE lo smarrimento, il furto o la perdita della/e password e/o del/i proprio/i codice/i di identificazione; f) mantenere l'associazione tra l'indirizzo di fornitura indicato in fase di contrattualizzazione e quello della residenza o della sede legale od operativa, fermo restando il divieto assoluto di assegnare numerazioni VoIP con identificativo del distretto telefonico diverso da quello della residenza, sede legale e/o operativa del Cliente; g) non effettuare alcuna operazione, materiale o tecnica, finalizzata alla alterazione del *Caller Line Identifier* (CLI) di cui all'art. 6 della delibera AGCOM n. 8/15/CIR come integrata dalla delibera n. 156/18/CIR, prendendo atto del divieto di porre in essere il c.d. CLI *spoofing*, ovvero qualunque pratica volta alla manipolazione dei dati afferenti l'origine della chiamata nelle ipotesi espressamente previste dalla normativa vigente; h) ad utilizzare i Servizi solo ed esclusivamente sul territorio dello stato italiano, per scopi personali o comunque connessi alla propria attività economica, con espresso divieto di cessione e/o rivendita a terzi dei medesimi.

17.3. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti, e terrà indenne VOIPVOICE da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri.

17.4. Deve essere sempre possibile per l'Autorità competente svolgere le attività d'intercettazione delle chiamate per l'intero percorso dall'apparecchio di origine all'apparecchio di terminazione (c.d. certezza dei bersagli). È vietato occultare il numero telefonico e ogni altro codice che consenta la identificazione e la corretta localizzazione di ciascuno degli apparecchi impegnati nelle conversazioni telefoniche o in qualsiasi altra forma di comunicazione elettronica.

17.5. Il Cliente terrà indenne VOIPVOICE da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese, anche legali, subite o sostenute, inoltre la manleva da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi nei loro confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal presente Contratto o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del Cliente ed alle garanzie prestate con la sottoscrizione del Contratto medesimo.

17.6. In caso di violazione delle norme stabilite nel presente Contratto, VOIPVOICE potrà sospendere il Servizio senza per questo essere tenuta a rifondere, neanche in parte, il prezzo dello stesso, è fatta salva ogni altra azione di rivalsa sui responsabili di dette violazioni.

17.7. Il Cliente assume ogni responsabilità (a) derivante dall'utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete di VOIPVOICE che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile, (b) derivante da manomissioni o interventi sulle modalità di ricevimento del Servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da terzi non autorizzati da VOIPVOICE e (c) circa i contenuti e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio e riterrà indenne VOIPVOICE da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di VOIPVOICE.

17.8. Il Cliente consente l'accesso ai locali presso i quali dovrà essere eseguito il Servizio. Il Cliente si impegna a dichiarare espressamente, all'atto della sottoscrizione del presente contratto ed ai sensi e per gli effetti dell'art. 26 d.lgs n. 81 del 09/04/2008 e successive modifiche ed integrazioni, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali nonché le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

18. FORNITURA DI PRODOTTI

18.1. Il cliente potrà ricevere in comodato d'uso la fornitura da parte di VOIPVOICE di materiale hardware e relativi componenti di seguito identificati generalmente come "Prodotti".

18.2. Le spese di spedizione dei Prodotti concessi in comodato d'uso restano a carico del Cliente anche se verranno corrisposte anticipatamente da VOIPVOICE, la quale provvederà ad inserire il relativo costo a titolo di rimborso spese nella prima fattura successiva alla spedizione. L'importo potrà subire variazioni in base al numero di colli e/o al peso del Prodotto spedito.

18.3. Il Cliente, ove non diversamente previsto nelle Condizioni Generali di Fornitura, si impegna a compiere tutte le attività necessarie all'installazione e al collegamento e garantisce che presso la sede di installazione sussistono tutte le condizioni necessarie alla corretta collocazione ed operatività del Prodotto.

18.4. Se non previsto diversamente, i Prodotti restano di proprietà di VOIPVOICE e dovranno essere restituiti in buono stato e nell'imballo originale qualunque sia la causa della cessazione del Contratto.

18.5. Il Cliente risponde verso VOIPVOICE a titolo di risarcimento per tutti i danni, vizi e per la perdita dei beni concessi in comodato d'uso imputabili a colpa o dolo del Cliente, dei suoi collaboratori, dei dipendenti e/o di qualsiasi soggetto terzo che abbia accesso ai locali ove sono ubicati i suddetti beni, ivi compresi i casi di furto e di danni causati da agenti atmosferici.

18.6. I Prodotti concessi in comodato d'uso dovranno essere restituiti presso la sede operativa di VOIPVOICE s.r.l. sita in 50056 Montelupo Fiorentino (FI), Via del Lavoro n. 8. Le spese di trasporto per il reso sono a completo carico del Cliente.

18.7. In caso di cessazione del contratto, qualunque sia la causa, il Cliente è obbligato a restituire i Prodotti e loro componenti concessi in comodato d'uso entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla cessazione di efficacia del Contratto. Il suddetto termine è da considerarsi perentorio, pertanto, in caso di mancata o ritardata restituzione dei Prodotti e delle loro componenti VOIPVOICE avrà la facoltà di addebitare al Cliente l'importo pari ad € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso per la mancata o ritardata restituzione di ogni singolo apparato e/o sua componente.

In caso di sostituzione di Prodotti e/o loro componenti danneggiati o non funzionanti VOIPVOICE avrà la facoltà di addebitare al Cliente l'importo pari ad € 100,00 (cento/00) a titolo di risarcimento danni.

18.8. Il Cliente è tenuto a custodire con la massima cura il bene ricevuto e si impegna a: (a) conservarlo nel migliore dei modi possibili, per riconsegnarlo, alla cessazione del presente contratto, nel medesimo stato originario di conservazione, fatto salvo, in ogni caso, il normale deterioramento prodotto dall'uso. (b) adottare tutti gli accorgimenti necessari ed opportuni per non recare danno al bene ricevuto e, in ogni caso, a porre rimedio agli eventuali danni materiali derivati allo stesso. Il Cliente sarà, in ogni caso, responsabile verso VOIPVOICE degli eventuali danni materiali derivati al Prodotto per qualsiasi causa al medesimo imputabile. (c) utilizzare il Prodotto solo ed esclusivamente per suo uso interno e non potrà cederne a terzi il godimento, neppure a titolo temporaneo, sia a titolo gratuito che a titolo oneroso, senza il preventivo consenso scritto di VOIPVOICE. (d) informare immediatamente VOIPVOICE, per iscritto, nel caso di furto del Prodotto, ovvero di danneggiamento del medesimo.

18.9. VOIPVOICE si riserva la facoltà di sostituire il Prodotto fornito in comodato d'uso con uno equivalente o tecnologicamente più avanzato. Le spese di spedizione del nuovo Prodotto restano a carico di VOIPVOICE, mentre il Cliente sarà obbligato a restituire quanto ricevuto precedentemente in comodato d'uso. VOIPVOICE non potrà in questo caso garantire la continuità del Servizio e non sarà responsabile di eventuali ritardi.

19. NUMBER PORTABILITY

19.1. Il Cliente ha facoltà di mantenere la numerazione telefonica eventualmente assegnatagli da altro Operatore chiedendo a VOIPVOICE il Servizio di portabilità del numero (*Number Portability*), che sarà prestato senza oneri aggiuntivi e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica.

19.2. Il Cliente, peraltro, è informato che la procedura di *Number Portability*, come regolata dalle norme del presente articolo, una volta avviata, non è revocabile, neppure in caso di esercizio del diritto di ripensamento, ove consentito, e che il suo buon esito non è garantito, dipendendo anche da una serie di fattori e circostanze al di fuori del controllo di VOIPVOICE.

19.3. La *Number Portability* è avviata previa inequivoca manifestazione, da parte del Cliente, della sua volontà di cessare il rapporto contrattuale in essere con l'operatore cedente (*donating*) e di trasferire il numero telefonico originariamente assegnatogli dall'operatore titolare della risorsa di numerazione (*donor*) all'operatore ricevente (*recipient*).

19.4. VOIPVOICE fornirà il Servizio in conformità al proprio ruolo di *reseller* – e, quindi, necessariamente avvalendosi della collaborazione e delle prestazioni di soggetti terzi – comunicando, per quanto possibile, la data di attivazione della numerazione portata con contestuale disconnessione da parte dell'operatore *donating*.

19.5. VOIPVOICE, in particolare, si obbliga a trasmettere all'operatore *donating* l'ordine di lavorazione relativo alla *Number Portability* e, su richiesta documentata di quest'ultimo a seguito di contestazioni, copia della relativa documentazione, che dovrà sempre includere copia del documento di identità valido del soggetto che abbia la legale rappresentanza del Cliente e a conservare l'originale della richiesta corredata dalla documentazione relativa.

19.6. Il Cliente prende atto che VOIPVOICE non trasmetterà all'operatore *donating* la richiesta di portabilità qualora ravvisi condizioni ostative all'attivazione del Cliente rispetto alle condizioni generali di fornitura e/o all'offerta commerciale prescelta.

19.7. L'attivazione della portabilità, in base agli accordi in essere tra gli operatori di telefonia, è prevista nella tempistica indicata dalla Carta dei Servizi, ma in ogni caso VOIPVOICE non potrà essere considerata responsabile in caso di mancata o ritardata attivazione della portabilità derivante da cause a lei direttamente non imputabili, né nelle ipotesi di sospensione o interruzione, anche definitiva, della portabilità ascrivibili a caso fortuito, forza maggiore o altre ipotesi espressamente previste dalla legge o dai regolamenti.

20. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

20.1. Fatta salva la possibilità per VOIPVOICE di sospendere i Servizi nell'esercizio della facoltà di autotutela contrattuale prevista dall'articolo 1460 c.c., oltre che nei casi specificamente previsti, il Contratto si intenderà comunque risolto di diritto a norma dell'art. 1456 c.c. al verificarsi di una delle seguenti condizioni: a) inadempimento alle obbligazioni contrattuali in tema di conclusione ed efficacia del Contratto, fatturazione e pagamenti, obblighi del Cliente; b) cessazione o messa in liquidazione dell'attività del Cliente; c) sottoposizione a procedure esecutive, fallimento, amministrazione controllata o altre procedure concorsuali; d) mancata comunicazione di operazioni societarie da parte del Cliente tra cui a titolo meramente esemplificativo fusione, scissione, incorporazione; e) insolvenza, sottoposizione a sequestro o ad altra forma di vincolo sui propri beni o liquidazione, volontaria o coattiva; f) in caso di condotta illecita del Cliente o utilizzo illecito del Servizio da parte del Cliente o soggetti terzi a questo collegati per scopi illeciti o illegali.

20.2. È fatto salvo, in ogni caso, il diritto di VOIPVOICE ad agire per il risarcimento dei danni provocati.

21. CESSIONE DEL CONTRATTO

21.1. Il Contratto ed i Servizi ad essi relativi hanno natura strettamente personale e, conseguentemente, è fatto divieto al Cliente di cederli, in tutto o in parte, a titolo gratuito od oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto da parte di VOIPVOICE. Qualora VOIPVOICE venisse a conoscenza di una cessione non autorizzata dei Servizi potrà procedere ex art. 1456 c.c. a risolvere di diritto il contratto senza alcun preavviso.

22. MODIFICHE DELLA REGOLAMENTAZIONE DI SETTORE

22.1. Nell'ipotesi di sopravvenienza di un intervento regolamentare o normativo e/o di un provvedimento da parte di AGCOM o di altra pubblica autorità che, in qualsiasi modo, interferiscano in modo sostanziale con la materia disciplinata dal Contratto, ovvero incida in modo sostanziale sull'equilibrio delle prestazioni corrispettive in esso previste, VOIPVOICE ha facoltà di risolvere unilateralmente il Contratto.

22.2. Le Parti, al verificarsi di tale ipotesi, si impegnano sin d'ora a rinegoziare secondo buona fede e nel più breve tempo possibile i termini e le condizioni del Contratto, al fine di renderlo compatibile con il nuovo assetto regolamentare o normativo.

23. LEGGE APPLICABILE, PROCEDURE CONCILIATIVE E FORO COMPETENTE.

23.1. Il rapporto tra VOIPVOICE e il Cliente è regolato dalla legge dello Stato italiano ed è soggetta alla sua esclusiva giurisdizione.

23.2. Fermo restando l'espletamento delle procedure conciliative che la regolamentazione vigente preveda quale condizione di procedibilità, nonché la possibilità di rivolgersi all'AGCOM a norma dell'articolo 23 del Codice, per ogni controversia inerente all'interpretazione e alla validità del Contratto sarà competente:

- il foro di residenza o di domicilio eletto dal Cliente nell'ipotesi in cui quest'ultimo sia qualificabile Consumatore;
- il foro di Firenze, in tutte le altre ipotesi.

24. TUTELA DELLA PRIVACY

24.1. Preso atto dell'informativa specifica che segue, con la sottoscrizione del contratto il Cliente autorizza VOIPVOICE al trattamento dei propri dati personali a quest'ultima forniti per l'attivazione del Servizio.

24.2. Il trattamento avverrà nel rispetto delle disposizioni del GDPR e della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

24.3. I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, previo suo espresso consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da VOIPVOICE nell'informativa che segue.

25. COMUNICAZIONI ED ELEZIONE DI DOMICILIO

25.1. Ove non previsto diversamente, a pena di invalidità e/o inefficacia, qualunque avviso, comunicazione, richiesta, domanda, autorizzazione, approvazione o consenso richiesto, dovrà essere inviato a VOIPVOICE esclusivamente mediante PEC all'indirizzo info@pec.voipvoice.it e dovrà contenere espresso e inequivoco riferimento al Contratto.

25.2. Il Cliente dichiara di eleggere domicilio solo ed esclusivamente presso l'indirizzo indicato nella apposita sezione della modulistica contrattuale, impegnandosi a comunicare senza ritardo a VOIPVOICE eventuali variazioni ed esonerandola sin d'ora dall'onere di eseguire ricerche.

26. CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA PER I SINGOLI SERVIZI

26.1. SERVIZI, INSTALLAZIONE E OPERE AGGIUNTIVE

26.1.a. Nell'ipotesi in cui taluno dei Servizi previsti dagli articoli successivi comportasse la necessità di esecuzione di lavorazioni aggiuntive rispetto alla mera attivazione amministrativa della connettività, ivi compresa la fornitura di beni (esemplificativamente ma non limitatamente: cavi, antenne, ecc.), ovvero laddove VOIPVOICE lo ritenga indispensabile per la corretta fruizione dei Servizi l'ordine del Cliente resta inefficace e soggetto al seguente procedimento.

26.1.b. All'atto della ricezione dell'ordine VOIPVOICE predisporrà un preventivo di massima, quantificando gli oneri relativi ai Servizi, le installazioni e alle opere aggiuntive ritenute necessarie, che sarà consegnato al Cliente.

26.1.c. Nel caso di conferma scritta da parte del Cliente che manifesti la volontà di procedere, VOIPVOICE effettuerà una verifica specifica di fattibilità tecnica, aggiornando e/o modificando il preventivo laddove la verifica concludesse per l'esistenza di condizioni tecniche, economiche e/o temporali diverse da quelle originariamente accettate dal Cliente.

26.1.d. Il preventivo così aggiornato equivale a nuova offerta da sottoporre al Cliente per l'accettazione.

26.1.e. Nel caso in cui la verifica di fattibilità tecnica avesse esito negativo l'ordine del Cliente si considererà annullato ed entrambe le Parti non avranno più nulla da pretendere reciprocamente.

26.1.f. Nel caso di verifica di fattibilità tecnica positiva e di accettazione da parte del Cliente del preventivo finale, come eventualmente modificato all'esito della verifica medesima e da allegare al nuovo ordine che il Cliente dovrà sottoscrivere, VOIPVOICE procederà all'esecuzione delle lavorazioni necessarie facendo il possibile per rispettare la tempistica stimata.

26.2. VoIP

26.2.a. Il Servizio VoIP (*Voice over Internet Protocol*) consente al Cliente di effettuare e ricevere comunicazioni telefoniche attraverso una linea dati.

26.2.b. Il Cliente prende atto che attraverso tale Servizio potrebbe non risultare garantita la trasmissione con *fax* o dispositivi POS, oltre che la possibilità di effettuare chiamate verso numerazioni speciali e/o non geografiche o satellitari.

26.2.c. Il Cliente si impegna e si obbliga a mantenere l'associazione tra la numerazione attivata o portata e l'indirizzo geografico di fornitura indicato negli Allegati al Modulo Attivazione Servizi, fermo restando il divieto assoluto di assegnare e utilizzare numerazioni VoIP con identificativo geografico non corrispondente al distretto telefonico di riferimento.

26.2.d. Il Cliente si impegna altresì a non effettuare alcuna operazione, materiale o tecnica, finalizzata all'alterazione del *Caller Line Identifier* (CLI) di cui all'art. 6 della delibera AGCOM n. 8/15/CIR come integrata dalla delibera n. 156/18/CIR, prendendo atto del divieto di porre in essere il c.d. CLI *spoofing*, ovvero qualunque pratica volta alla manipolazione dei dati afferenti all'origine della chiamata in ottemperanza a quanto espressamente previsto dalla normativa vigente in materia.

26.2.e. Il Servizio VoIP consente di attivare il trasferimento di chiamata, permettendo di deviare le telefonate in entrata ad altro numero mobile o fisso indicato dal Cliente. Il trasferimento di chiamata può essere attivato a seconda delle esigenze specifiche del Cliente. A titolo esemplificativo e non esaustivo, può essere impostato con "trasferimento di chiamata incondizionato"; "trasferimento di chiamata in caso di mancata risposta"; "trasferimento di chiamata in caso di cliente non raggiungibile"; "trasferimento di chiamata in caso di linea occupata". Attivando questa tipologia di Servizio, il Cliente è consapevole che potrà essere fatturato il traffico effettuato dal numero principale e/o dal numero di appoggio ad esso associato, al telefono di destinazione sulla base del piano tariffario applicato.

26.2.f. VOIPVOICE si riserva il diritto di effettuare conguagli successivi addebitando in un'unica fattura traffico, canoni e costi di servizio dovuti anche se precedentemente non contabilizzati, a mero titolo esemplificativo traffico in uscita, invio telegrammi. Il Cliente avrà diritto di richiedere i relativi giustificativi e, qualora l'importo fatturato a conguaglio risultasse elevato, potrà concordare con VOIPVOICE una rateizzazione.

26.2.g. Nel caso in cui sia stata richiesta l'abilitazione ad effettuare chiamate verso numerazioni internazionali, il Cliente è consapevole che il listino applicato alla tariffazione di tale tipologia di traffico potrà subire variazioni nel corso del tempo dovute alle modifiche applicate unilateralmente da Operatori terzi a VOIPVOICE. Il Cliente prende atto ed accetta che le suddette variazioni, anche se peggiorative, non necessitano di espressa approvazione, né rientrano nelle ipotesi di recesso indicate nel precedente art. 14 "Modifica delle condizioni contrattuali e del piano tariffario". Il listino applicato al traffico sviluppato potrà essere consultato sul sito www.voipvoice.it.

26.2.h. La tariffazione della linea voce potrà essere richiesta a consumo o Flat; la tariffa Flat prevede un traffico incluso verso numeri fissi e mobili nazionali, con valutazione di uso congruo così come indicato nel precedente art. 17. In caso di attivazione di una tariffa Flat sarà possibile associare l'opzione Flat In&Out che prevede l'attivazione di uno o due canali aggiuntivi bidirezionali ma con mantenimento dei minuti di traffico in uscita inclusi nell'offerta Flat alla quale l'opzione è associata (a titolo esemplificativo Flat 1 con opzione Flat In&Out corrisponde a 1000 minuti di traffico incluso verso mobile). In caso di attivazione di una tariffa Flat sarà possibile associare l'opzione Flat Inbound che prevede l'attivazione solo in ingresso di quindici canali aggiuntivi di conversazione; anche in questo caso saranno mantenuti i minuti di traffico in uscita inclusi nell'offerta Flat alla quale l'opzione è associata.

26.2.i. I costi di disattivazione delle numerazioni VoIP sono consultabili sul sito www.voipvoice.it nella pagina Web di riferimento del servizio.

26.3. VOIP CONTINUITY

26.3.a. Il Servizio denominato VoIP Continuity è un Servizio Opzionale dedicato al Cliente che abbia attivato una linea voce con VOIPVOICE e che desideri assicurarsi un servizio professionale di backup per la numerazione principale.

26.3.b. Il Servizio consente di attivare una numerazione aggiuntiva con lo stesso numero di canali di conversazione in uso sulla numerazione principale ad essa associata. Sulla numerazione principale sarà attivato il servizio di trasferimento di chiamata verso la numerazione aggiuntiva in caso di perdita di registrazione della numerazione principale. Il traffico generato da questo trasferimento di chiamata sarà valorizzato secondo le condizioni tariffarie applicate alla numerazione principale, mentre l'eventuale traffico in uscita generato direttamente dalla numerazione aggiuntiva sarà valorizzato secondo le condizioni tariffarie a consumo dell'offerta Enterprise presente sul sito www.voipvoice.it.

26.3.c. VOIPVOICE non potrà in ogni caso garantire la funzionalità del servizio in caso di impossibilità o interruzioni dovute a forza maggiore e/o caso fortuito ovvero a titolo meramente esemplificativo: a) mancata raggiungibilità del numero principale causata da centrale VoIP di attestazione o causata da errori di instradamento sul numero principale; b) errata configurazione dell'hardware dove è configurato il numero; c) impossibilità ad attivare il servizio di VoIP Continuity; d) impossibilità sopravvenuta non riscontrata e riscontrabile in fase di predisposizione del Servizio stesso.

26.3.d. Il Cliente è consapevole che il Servizio VoIP Continuity consiste esclusivamente in un servizio di backup e pertanto, in caso di disdetta o recesso dal Contratto del numero principale sul quale è attestato il Servizio, anche quest'ultimo dovrà intendersi necessariamente risolto.

26.4. VOIPFAX

26.4.a. Il Servizio VoipFax permette di ricevere e/o inviare Fax tramite una casella di posta elettronica. A tal fine viene attribuito a ogni utente un numero telefonico appartenente a numerazioni geografiche di rete fissa italiana. VOIPVOICE inoltrerà all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente i Fax che i terzi invieranno al numero assegnato. Secondo il piano di numerazione nazionale e l'attuale normativa, il Cliente si obbliga a mantenere l'associazione tra la numerazione attivata o portata e l'indirizzo geografico di fornitura indicato negli Allegati al Modulo Attivazione Servizi, fermo restando il divieto assoluto di assegnare e utilizzare numerazioni con identificativo geografico non corrispondente al distretto telefonico di riferimento.

26.4.b. VOIPVOICE si impegna a mantenere lo stesso numero telefonico personale associato al Cliente per tutta la durata del contratto fatti salvi i casi di: a) insorgenza di incompatibilità tecniche o regolamentari con la numerazione assegnata; b) richiesta da parte del Cliente; c) in ogni altro caso indipendente dalla volontà di VOIPVOICE. In tali casi nulla sarà dovuto al Cliente per qualsiasi danno causato al Cliente o a terzi a causa del cambio di numerazione.

26.4.c. VOIPVOICE può riassegnare ad altri Clienti un numero telefonico assegnato con un contratto cessato per qualsiasi motivo o di cui il Cliente abbia chiesto la sostituzione. In tal caso VOIPVOICE non è in alcun modo responsabile verso il Cliente o verso terzi di eventuali danni derivanti dalla ricezione di messaggi indirizzati al cliente precedente da parte del nuovo Cliente.

26.4.d. VOIPVOICE garantisce la confidenzialità dei messaggi transitati attraverso il sistema di trasmissione dei Fax alla casella di posta elettronica; essi non verranno salvati, letti, trascritti o comunicati a terzi salvi i casi di mandato di intercettazione, o anche semplice richiesta informale, da parte dell'Autorità Giudiziaria o di organi di Pubblica Sicurezza, o per necessità di interventi tecnici di manutenzione o ammodernamento del Servizio (in tal caso le persone in grado di leggere i messaggi saranno vincolate a mantenere riservato e strettamente confidenziale il contenuto).

26.4.e. VOIPVOICE non è responsabile, salvo i casi alla medesima direttamente imputabili a dolo o colpa grave, per eventuali danni derivanti da disservizi, mancate trasmissioni o ricezioni di Fax, inefficienze, ritardi o errori di trasmissione o ricezione dei messaggi. VOIPVOICE non è mai in alcun modo responsabile, non avendo controllo sulle apparecchiature coinvolte, per qualsiasi danno possa derivare al Cliente o a terzi dalla perdita o dal ritardo della consegna dei messaggi successivamente alla loro trasmissione a un server SMTP competente per il dominio di posta elettronica del Cliente; in particolare, VOIPVOICE declina ogni responsabilità nel caso la casella di posta elettronica del Cliente non abbia capienza necessaria a contenere i messaggi inviati. VOIPVOICE non è altresì in alcun modo responsabile di qualsiasi danno possa derivare al Cliente o a terzi dalla perdita o dal ritardo della consegna di messaggi a causa dell'impossibilità di raggiungere tramite rete pubblica per qualsiasi ragione almeno un server SMTP competente per il dominio di posta elettronica del Cliente.

26.4.f. Del contenuto dei messaggi è responsabile il mittente degli stessi. Il Cliente non potrà in alcun caso utilizzare il Servizio per scopi illeciti. In tali casi, VOIPVOICE potrà interrompere immediatamente il Servizio, senza che nulla sia dovuto al Cliente. La responsabilità di VOIPVOICE è in ogni caso limitata a dieci volte l'ammontare del canone annuo pagato dal Cliente. Resta salva la facoltà di VOIPVOICE di agire per vie legali per il risarcimento di ogni danno diretto ed indiretto subito.

26.4.g. I costi di disattivazione sono consultabili sul sito www.voipvoice.it nella pagina Web di riferimento del servizio.

26.5. ADSL, FTTC, FTTH

26.5.a. I Servizi denominati ADSL, FTTC e FTTH sono i Servizi che VOIPVOICE eroga secondo le modalità ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) e/o FTTC (Fiber To The Cabinet) e/o FTTH (Fiber To The Home) per permettere l'accesso alla rete Internet utilizzando una linea dedicata esclusivamente ai dati. Per quanto concerne l'attivazione delle connettività ADSL e FTTC il Cliente è consapevole ed accetta che, a discrezione dell'Operatore e a seguito di verifica di copertura, sarà attivato il profilo migliore presente sull'indirizzo di fornitura indicato.

26.5.b. Il Cliente prende atto che l'attivazione di tale Servizio presuppone che il Cliente stesso sia dotato di un dispositivo adibito a gestire correttamente il Servizio (a titolo esemplificativo: modem e/o router e/o firewall), detenuto a qualsiasi titolo dal Cliente, compatibile con le connessioni sopracitate, ed in particolare modo con i protocolli di incapsulamento gestiti da VOIPVOICE, e gli altri Prodotti necessari per l'utilizzazione del Servizio se non compresi nell'offerta commerciale sottoscritta.

26.5.c. Il Cliente è consapevole che il servizio FTTH Build richiede tempistiche di attivazione di circa 60 giorni solari dalla presa in carico della richiesta.

26.5.d. In caso di migrazione della linea dati, il Cliente è consapevole che, non essendo possibile individuare una data certa rispetto all'attivazione del Servizio da parte nuovo Fornitore, al fine di cessare i servizi e la relativa fatturazione sarà necessario inviare formale comunicazione pec di disdetta all'indirizzo disdette@pec.voipvoice.it.

26.5.e. I costi di disattivazione sono consultabili sul sito www.voipvoice.it nella pagina Web di riferimento del servizio.

26.6. EASY SOLUTIONS SETUP ROUTER

26.6.a. Si tratta di un Servizio Opzionale che può essere richiesto dal Cliente che abbia attiva o in attivazione una connettività fornita da VOIPVOICE. Il Cliente riceverà un apparato router settato mediante l'utilizzo di parametri provvisori per consentire al cliente finale e/o al soggetto terzo preposto all'assistenza tecnica una più agevole configurazione del servizio di connettività contrattualizzato.

26.6.b. Il Cliente si impegna, personalmente o tramite soggetti terzi che erogano in suo favore servizi di assistenza tecnica, a configurare e modificare i parametri e le password provvisori per completare e terminare la fase di configurazione dell'apparato.

26.6.c. Nessun obbligo potrà sorgere in capo a VOIPVOICE relativamente alla manutenzione ordinaria e/o straordinaria, monitoraggio e modifiche che nel corso dell'erogazione del servizio di connettività ed utilizzo dell'apparato router dovessero rendersi necessarie.

26.6.d. Il Cliente è consapevole che l'apparato router parzialmente settato sarà inviato presso la sede dal medesimo indicata solo in caso di esito positivo dell'attivazione della connettività e successivamente ad essa.

26.6.e. Per quanto concerne l'apparato router si richiamano integralmente le disposizioni contenute nel precedente art. 18.

26.7 EASY SOLUTIONS ROUTER MANAGED

26.7.a. Si tratta di un Servizio Opzionale che può essere richiesto dal Cliente che abbia attiva o in attivazione una connettività fornita da VOIPVOICE. Il Cliente riceverà un apparato router settato mediante l'utilizzo di parametri configurati dall'Operatore sulla base delle caratteristiche tecniche dell'infrastruttura fornite dal Cliente e/o da un soggetto dal medesimo incaricato, mediante la comunicazione contenente i dati tecnici necessari.

26.7.b. Una volta ricevuto l'apparato, il Cliente si impegna a non manomettere l'apparato e in ogni caso ad apportare eventuali modifiche alla configurazione predisposta da VOIPVOICE né mediante azione diretta riconducibile al medesimo, né da parte di suoi collaboratori e/o soggetti terzi.

26.7.c. VOIPVOICE si impegna a fornire la manutenzione ordinaria dell'apparato mediante backup quotidiani notturni e aggiornamenti di nuovi firmware nonché a fornire assistenza per la configurazione anche successiva dell'apparato e produrre analisi di eventuali problematiche.

26.7.d. Il Cliente è consapevole che l'apparato router settato sarà inviato presso la sede dal medesimo indicata solo in caso di esito positivo dell'attivazione della connettività e successivamente ad essa.

26.7.e. Per quanto concerne l'apparato router si richiamano integralmente le disposizioni contenute nel precedente art. 18.

26.8. FIBRA DEDICATA (FIBRA ILC) E FTTO

26.8.a. Attraverso il Servizio Fibra Dedicata (Fibra ILC), il Cliente avrà a disposizione un collegamento in fibra ottica dedicato fino al punto di consegna presso la sede del Cliente. Le prestazioni di questo circuito sono garantite, sia in termini di banda di picco che di disponibilità di Servizio.

Attraverso il Servizio FTTO (Fiber To The Office) il Cliente avrà a disposizione un collegamento in fibra ottica dedicato fino al punto di consegna presso la sede del Cliente. Le prestazioni di questo servizio sono determinate dalla effettiva disponibilità di banda presente sul circuito condiviso, con picco massimo equivalente alla velocità fisica del collegamento.

26.8.b. L'attivazione dei Servizi Fibra ILC e FTTO può necessitare di esecuzione di lavorazioni aggiuntive rispetto alla mera attivazione amministrativa della connettività, trovando pertanto applicazione il procedimento previsto dal precedente articolo 26.1.

26.8.c. In deroga alle Condizioni Generali di Fornitura, nel caso di richiesta di attivazione di una delle suindicate connettività la durata contrattuale minima è di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data di attivazione del circuito. Decorsa la scadenza minima contrattuale sopra indicata, il contratto si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta da comunicarsi mediante PEC all'indirizzo modulistica@pec.voipvoice.it o a mezzo raccomandata A/R al seguente indirizzo: VOIPVOICE s.r.l. - Sede Operativa -, Via del Lavoro n. 8, 50056 Montelupo Fiorentino (FI) con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza.

26.8.d. Al momento dell'attivazione del circuito Fibra ILC o FTTO, VOIPVOICE si impegna ad inviare al Cliente il Verbale di Accettazione Servizi. Il Verbale sottoscritto per accettazione dal Cliente dovrà essere inoltrato all'indirizzo sopra indicato entro e non oltre il termine perentorio di 5 (cinque) giorni dal suo ricevimento. In caso di mancata contestazione e/o in caso di mancato invio entro e non oltre il suindicato termine, il Servizio sarà da intendersi accettato e correttamente funzionante.

26.8.e. Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso dalla fornitura del Servizio Fibra ILC o FTTO, prima della scadenza minima contrattuale o prima della scadenza a seguito di rinnovo, è tenuto a corrispondere a VOIPVOICE un importo equivalente ai canoni residui restanti della durata minima contrattuale o della data di scadenza a seguito del rinnovo. Tale importo potrà essere versato in un'unica soluzione o in un numero di rate corrispondenti alle mensilità residue.

26.8.f. Il Cliente prende atto che non sarà possibile richiedere la disattivazione di un accesso in Fibra ILC o FTTO prima della sua attivazione effettiva.

26.9. VOIPSTAR

26.9.a. VoipStar è il servizio di connettività a banda larga erogato attraverso l'utilizzo di costellazioni di satelliti a bassa orbita (Low Earth Orbit). Il Servizio include i seguenti elementi: a) acquisto da parte del Cliente del VoipStar Kit; b) attività di attivazione e collaudo del VoipStar Kit; c) pacchetto traffico dati; d) servizio di Assurance e Help Desk dedicato. Il Cliente, invece, potrà scegliere se affidare a VOIPVOICE e/o a soggetti dalla medesima direttamente incaricati l'installazione del Servizio.

26.9.b. L'erogazione del Servizio prevede l'acquisto, da parte del Cliente Finale, del VoipStar Kit composto da un'antenna, una staffa per il montaggio dell'antenna, un alimentatore ed il suo supporto ed i cavi di collegamento rete. Il kit sarà inviato esclusivamente presso la sede legale e/o operativa del Cliente Finale. Le spese di spedizione, il cui importo è consultabile sul sito www.voipvoice.it nella pagina Web di riferimento del servizio, restano a carico del Cliente Finale. VOIPVOICE provvederà ad addebitarle in un'unica soluzione nella prima fattura emessa a seguito dell'installazione a titolo di rimborso spese anticipate. Il Cliente è consapevole che il Kit acquistato potrebbe essere oggetto di sviluppi tecnologici. Qualora intervenissero sviluppi o miglioramenti tecnologici a seguito dei quali si renda necessario l'acquisto di un nuovo Kit, o parte di esso, il Cliente sopporterà il rischio e il costo di tale nuova attrezzatura.

26.9.c. L'erogazione del Servizio è subordinata all'attivazione del VoipStar Kit e dunque al posizionamento di un'antenna che permetta di accedere alle trasmissioni via satellite: l'antenna e le sue componenti possono essere montate solo su edifici stabili, tramite un supporto fisso non rimovibile. Anticipatamente all'installazione dell'antenna il Cliente dichiara, sotto la propria responsabilità, di disporre delle autorizzazioni necessarie ai sensi delle leggi, dei regolamenti e qualsiasi fonte di diritto applicabile, ivi compresi gli atti amministrativi e/o le normative specifiche, tecniche e/o contrattuali (ad esempio delibera condominiale). Il Cliente, richiedendo l'attivazione del Servizio VoipStar, accetta di installare sotto la propria esclusiva responsabilità o di consentire a VOIPVOICE o ad un professionista da questa incaricato, di installare un'antenna satellitare su un supporto fisso all'esterno dell'edificio in cui il Cliente desidera utilizzare il Servizio. Il Cliente sarà obbligato ad informare VOIPVOICE di eventuali modifiche di posizionamento dell'apparato. In caso di mancato adempimento al suddetto obbligo di comunicazione ed in ogni caso, in ipotesi di utilizzo improprio, manomissione e/o alterazione delle caratteristiche di trasmissione degli apparati, il Cliente Finale dichiara di manlevare VOIPVOICE da ogni contestazione, richiesta di restituzione, responsabilità e/o risarcimento danni da parte del medesimo per disservizi e/o malfunzionamenti nonché da parte di soggetti terzi.

26.9.d. L'installazione del Servizio potrà essere richiesta in modalità Premium, ovvero a progetto che include il sopralluogo presso la sede del Cliente e l'approvazione di specifico preventivo. In entrambi i casi l'installazione del Servizio può necessitare l'esecuzione di lavorazioni aggiuntive anche rispetto a quelle eventualmente già indicate nel preventivo sottoscritto e accettato dal Cliente, trovando pertanto applicazione il procedimento previsto dal precedente articolo 26.1. Il Cliente è consapevole che il Servizio potrà essere attivato solo previa verifica di disponibilità di segnale presso la sede di installazione.

26.9.e. Il Cliente dichiara di essere consapevole che, al fine della corretta erogazione del Servizio, l'assenza di impedimenti fisici e/o ostacoli che possano precludere la corretta visibilità e ricezione del segnale rappresenta la condizione indispensabile e necessaria all'erogazione del medesimo. Il Servizio potrebbe inoltre risentire in tutto o in parte, di condizioni meteorologiche particolarmente avverse, quali ad esempio temporali, alluvioni, abbondanti nevicate, violente grandinate. Qualora dovessero ricorrere le suindicate ipotesi resta esclusa ogni e qualsiasi responsabilità di VOIPVOICE relativamente alla qualità e funzionalità del Servizio erogato.

26.9.f. Sarà onere di VOIPVOICE, anche tramite soggetti terzi incaricati dalla medesima, occuparsi di fornire assistenza relativamente alle fasi di attivazione, configurazione e montaggio durante l'installazione del Servizio, nonché monitorare successivamente la funzionalità e le prestazioni del medesimo tramite il profilo di Assurance e Help Desk richiesto.

26.9.g. Il Servizio ha un plafond di traffico mensile predefinito. Per traffico complessivo si intende la somma del traffico Internet di upload e di download sviluppato dal Cliente nel mese corrispondente al canone. Il plafond mensile non è cumulabile, pertanto, il plafond residuo non consumato si andrà ad annullare alla fine del mese in corso e non sarà riportato al mese successivo. Con l'esaurimento del traffico compreso nel plafond mensile la velocità di navigazione sarà ridotta a 1 Mbps in download e 0,5 Mbps in upload fino al mese successivo, salvo la possibilità per il Cliente di richiedere l'attivazione del servizio VoipStar Extra Pack mediante il quale, nel mese stesso di richiesta consente di attivare pacchetti aggiuntivi di traffico mediante comunicazione PEC all'indirizzo modulistica@pec.voipvoice.it. Con la configurazione dell'opzione VoipStar

Extra Pack, in riferimento ad ogni mese di erogazione del servizio, automaticamente e senza ulteriore esplicita richiesta, il sistema provvederà ad attivare pacchetti di traffico aggiuntivo ogni qualvolta venga esaurito quello previsto dal profilo prescelto e/o quello acquistato a seguito di esaurimento degli ulteriori pacchetti attivati. Il Cliente è consapevole che, richiedendo tale opzione, all'interno del mese corrente di erogazione non ci saranno limitazioni relativamente ai pacchetti di traffico aggiuntivo attivabili automaticamente. Qualora il Cliente si accorgesse che il profilo precedentemente richiesto dovesse risultare insufficiente per le proprie esigenze potrà decidere di richiederlo entro e non oltre il giorno 20 di ciascun mese il cambio profilo che sarà attivato dal primo giorno del mese successivo della richiesta. La richiesta di variazione profilo e la richiesta di disattivazione dell'opzione Extra Pack dovranno essere comunicate mediante PEC all'indirizzo modulistica@pec.voipvoice.it.

26. 9.h. Al momento dell'attivazione, VOIPVOICE si impegna a consegnare al Cliente il Verbale di Accettazione Servizi. Il Verbale sottoscritto per accettazione dal Cliente dovrà essere inoltrato all'indirizzo delivery@voipvoice.it entro e non oltre il termine perentorio di 5 (cinque) giorni dal suo ricevimento. In caso di mancata contestazione e/o in caso di mancato invio entro e non oltre il suindicato termine, il Servizio sarà da intendersi accettato e correttamente funzionante. Nel caso in cui l'apparato presenti dei difetti tecnici che non siano riconducibili ad azioni, interventi, manomissioni modiche e/o utilizzo improprio ad opera del Cliente Finale e/o di soggetti terzi non autorizzati, lo stesso potrà essere sostituito da VOIPVOICE. Le spese di trasporto per il reso del router sono a completo carico del Cliente.

26. 9.i. In deroga alle Condizioni Generali di Fornitura, la durata contrattuale minima è di 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data di attivazione, con tacito rinnovo per uguale periodo, salvo disdetta da comunicarsi mediante PEC all'indirizzo disdette@pec.voipvoice.it o a mezzo raccomandata A/R al seguente indirizzo: VOIPVOICE s.r.l. - Sede Operativa -, Via del Lavoro n. 8, 50056 Montelupo Fiorentino (FI) con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza minima del contratto e/o prima della scadenza a seguito del rinnovo. Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso dalla fornitura del Servizio, prima della scadenza minima contrattuale o prima della scadenza a seguito di rinnovo, è tenuto a corrispondere a VOIPVOICE un importo equivalente alla sommatoria dei canoni a scadere sino al raggiungimento della durata minima contrattuale o della data di scadenza a seguito del rinnovo. Tale importo potrà essere versato in un'unica soluzione o in un numero di rate corrispondenti alle mensilità residue. La disdetta, il recesso e/o la cessazione del Servizio avranno efficacia dal primo giorno del mese successivo alla data di ricezione, da parte di VOIPVOICE della relativa richiesta. A far data da tale momento, il Servizio sarà definitivamente cessato e la linea di collegamento sarà disattivata dall'apparato antenna. Quest'ultimo potrà essere riutilizzato dal Cliente per l'attivazione di servizi forniti da altri Operatori.

26.9.l. Il Cliente è consapevole ed accetta che venga esclusa ogni responsabilità di VOIPVOICE per l'interruzione del Servizio o sua degradazione derivante da cause di forza maggiore quali: i) dichiarazione di guerra o atto di guerra fatto contro un paese membro della NATO; ii) atti d'insurrezione o rivoluzione armata; iii) atti di terrorismo nazionale o internazionale che minaccino l'incolumità, la salute o l'igiene pubblica; iv) scioperi o astensioni dal lavoro che sospendano le normali attività produttive o commerciali; v) ordini dati da una pubblica autorità amministrativa o anche giudiziale, penale o civile, italiana o estera, che inibiscano di fatto anche se illegittimamente la fornitura del Servizio o comunque revocchino, annullino o modifichino in modo sostanziale le licenze ed autorizzazioni amministrative che sono necessarie per l'esercizio della propria impresa; vi) eventi climatici, naturali o atmosferici catastrofici e straordinari che interferiscano con l'esecuzione della presente Proposta, quali terremoti, fulmini, incendi, alluvioni, siccità, uragani e tornado, tempeste solari, tempeste magnetiche, meteoriti, interferenze volontarie ed involontarie (jamming), ecc.; vii) guasto, perdita o distruzione del satellite dell'operatore satellitare; viii) guasto, cattivo funzionamento, perdita o distruzione del materiale o del software utilizzato dall'operatore satellitare per il monitoraggio, il mantenimento o il controllo del satellite, se detto guasto, cattivo funzionamento, perdita o distruzione non attribuibile all'operatore satellitare o se la causa o l'origine di ciò è sconosciuta. Qualora un Evento di Forza Maggiore renda oggettivamente impossibile o comunque estremamente difficile e gravoso (anche se solo in termini economici) l'erogazione del Servizio da parte di VOIPVOICE, la mancata esecuzione delle obbligazioni ivi previste non potrà essere considerata come un inadempimento e la relativa esecuzione si intenderà sospesa per tutto il periodo di produzione degli effetti dell'Evento di Forza Maggiore. Qualora gli effetti sospensivi dell'Evento di Forza Maggiore dovessero perdurare per più di 30 (trenta) giorni, ciascuna Parte potrà risolvere, senza alcun pregiudizio per l'altra Parte, il contratto dandone immediata comunicazione scritta mediante PEC all'indirizzo disdette@pec.voipvoice.it o a mezzo raccomandata A/R al seguente indirizzo: VOIPVOICE s.r.l. - Sede Operativa -, Via del Lavoro n. 8, 50056 Montelupo Fiorentino (FI). In ogni caso, qualora si verificasse un Evento di Forza Maggiore, le Parti con diligenza e buona fede si impegnano a porre in essere ogni atto necessario, o comunque opportuno, al fine di minimizzare il pregiudizio per l'esecuzione del Contratto derivante da tale evento e ogni e qualsiasi ragionevole sforzo teso ad evitare la risoluzione dello stesso.

26.9.m. Il Cliente è consapevole che le condizioni contrattuali ed il Servizio potranno essere modificati, sospesi e/o risolti immediatamente e senza alcun termine di preavviso a seguito di decisioni attuate inderogabilmente dall'Operatore primario le quali si applicheranno immediatamente e automaticamente al Cliente Finale e ciò anche in deroga a quanto stabilito nell'art. 14 delle Condizioni Generali di Contratto (a titolo meramente esemplificativo le suddette modifiche e/o sospensioni potranno riguardare: elementi regolamentari, pacchetti, prezzi, termini di impegno, mappe di copertura, etc.). Il Cliente è consapevole che VOIPVOICE opera in qualità di rivenditore del servizio di altro Operatore e pertanto, in caso di modifiche a sua volta apportate dal suddetto Operatore, si riserva il diritto di modificare, sospendere e/o risolvere unilateralmente il Servizio nei confronti del Cliente, mediante comunicazione scritta e con effetto immediato. Qualora il Cliente non acconsenta alle suddette modifiche potrà risolvere il contratto, restando comunque vincolato al pagamento dell'ultima mensilità relativa all'erogazione del Servizio e senza aver diritto a rimborsi o compensazioni per la risoluzione anticipata.

26.10. VoipAir

26.10.a. VoipAir è il Servizio di connettività *Wireless* offerto in modalità FWA (*Fixed Wireless Access*), in modalità 5G (*5th Generation*) o in modalità LTE (*Long Term Evolution*), che consente di ovviare al problema della mancata copertura *broadband* tradizionale. Il Servizio VoipAir viene erogato utilizzando la rete FWA dei principali Operatori dotati di un'infrastruttura tecnologica evoluta e diffusa su tutto il territorio Nazionale. L'erogazione del Servizio è pertanto vincolata alla presenza d'infrastruttura della rete e la velocità effettiva del collegamento sarà comunque variabile e dipendente da numerosi fattori, tra i quali a titolo meramente esemplificativo: la tipologia di rete FWA disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso, il livello di copertura FWA, l'intensità di traffico sulla rete di trasporto e d'accesso mobile.

26.10.b. Laddove l'attivazione del Servizio necessitasse l'esecuzione di lavorazioni aggiuntive rispetto alla mera attivazione amministrativa della connettività, si applicheranno le disposizioni previste dal precedente articolo 26.1.

26.10.c. In caso di richiesta di attivazione di una connettività VoipAir FWA, l'erogazione del Servizio è espressamente subordinata all'installazione di un'antenna esterna che permetta di accedere al segnale *Wireless*: l'antenna e le sue componenti possono essere montate solo su edifici fissi, tramite un supporto fisso non rimovibile. Anticipatamente all'installazione dell'antenna il Cliente dichiara sotto la propria responsabilità di disporre delle autorizzazioni necessarie ai sensi delle leggi, dei regolamenti e qualsiasi fonte di diritto applicabile, ivi compresi gli atti amministrativi e/o le normative specifiche, tecniche e/o contrattuali (ad esempio delibera condominiale). Il Cliente, richiedendo l'attivazione della connettività VoipAir FWA, accetta di installare sotto la propria esclusiva responsabilità o di consentire a VOIPVOICE o ad un professionista da questa incaricato di installare un'antenna parabolica su un supporto fisso all'esterno dell'edificio in cui il Cliente desidera utilizzare il Servizio.

26.10.d. Il Servizio potrà essere attivato solo in presenza di determinate tipologie di BTS e la loro raggiungibilità potrà essere verificata solo in loco al momento dell'installazione; qualora il tecnico incaricato verificasse l'impossibilità di attivare la tipologia di Servizio indicata sul Contratto, provvederà ad attivare il profilo migliore presente sull'indirizzo di fornitura a seguito di verifica di copertura sul sito di installazione. Qualora il Cliente richiedesse l'attivazione del profilo risultante dalla verifica e proposto dal tecnico incaricato, sarà obbligato a corrispondere il costo di intervento del tecnico che sarà separatamente fatturato e addebitato.

26.10.e. L'installazione VoipAir FWA comprende: a) installazione dell'antenna su supporto adeguato e preesistente (ad esempio, palo per antenna); b) posa di un cavo di collegamento di lunghezza massima pari a 40 (quaranta) metri; c) tempo di intervento massimo di 4 (quattro) ore lavorative (in caso di un solo tecnico impiegato) o di 2 (due) ore lavorative (in caso di due o più tecnici impiegati); d) palo fino a 3 (tre) metri o supporto a muro; e) piastre o zanche per fissaggio palo e tasselli.

26.10.f. L'installazione VoipAir 5G standard comprende: a) fornitura in comodato d'uso, montaggio, puntamento e configurazione dell'Apparato su un supporto pre-esistente (ad esempio palo già esistente su un balcone di proprietà o di cui si ha piena e legittima disponibilità, staffa di supporto, traliccio, sopalco, tetto o locale idoneo all'installazione); b) fornitura e posa fino a 20 (venti) metri di cavo CAT5E 24AWG in rame

fissato esternamente a vista con connettorizzazione fino alla prima presa di corrente più vicina. E' pertanto escluso dall'installazione standard tutto quanto non espressamente descritto nell'elenco sopra indicato come, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, la fornitura e l'installazione di palo o di altro sostegno, ulteriore cavo rispetto a quello già incluso al punto b), posizionamento della canalina, ecc. In caso di richiesta di attivazione di una connettività VoipAir 5G, l'erogazione del Servizio è espressamente subordinata all'installazione di una CPE (*Customer Premises Equipment*), ovvero un dispositivo elettronico utilizzato come terminale per connettersi direttamente alla rete di trasmissione geografica. La CPE potrà essere installata all'interno dei locali del Cliente o all'esterno di essi.

Il Cliente, richiedendo l'attivazione della connettività VoipAir 5G, dichiara di consentire a VOIPVOICE o ad un professionista da questa incaricato di accedere ai propri locali per l'installazione della CPE. L'attivazione del Servizio VoipAir 5G è subordinata all'effettiva presenza dell'infrastruttura di rete e la relativa verifica può essere effettuata solo in loco al momento dell'installazione. Qualora il tecnico incaricato riscontrasse l'impossibilità di attivare questa tipologia di Servizio provvederà ad attivare l'equivalente taglio con tecnologia 4G/LTE.

26.10.g. Al fine di evitare fenomeni di congestione della rete e di garantirne l'integrità, consentendo l'accesso contemporaneo da parte di tutti i Clienti, VOIPVOICE si riserva la facoltà di effettuare verifiche statistiche sull'utilizzo dei Servizi e di introdurre, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai Servizi da parte dell'intera comunità degli utenti.

26.10.h. A tal fine potranno essere predisposti interventi di limitazione della velocità di connessione (c.d. *traffic shaping*) in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es.: *peer-to-peer*, *file sharing*, ecc.). Inoltre, in situazioni di traffico intenso, quando il carico delle risorse radio e degli elementi di rete risulti particolarmente elevato e sia possibile il verificarsi di casi di congestione della rete, VOIPVOICE ha facoltà di far entrare meccanismi di priorità del traffico (c.d. classi di Servizio).

26.10.i. I dettagli sulle misure tecniche applicate alle singole offerte commerciali e ai singoli piani, le altre informazioni aggiornate sulla tipologia di interventi messi in atto da VOIPVOICE per evitare congestione della rete, nonché tutte le informazioni sulla prioritizzazione del traffico e sulla classe di Servizio associata alle offerte potrà essere fornita a seguito di richiesta da parte del Cliente.

26.10.l. In caso di recesso o disdetta il Cliente autorizza l'accesso ai locali per il ritiro degli apparati ad opera di tecnici incaricati da VOIPVOICE. Qualora il Cliente neghi tale accesso, rendendo pertanto impossibile il ritiro, VOIPVOICE avrà la facoltà di addebitare al Cliente l'importo pari ad € 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso per la mancata restituzione.

26.10.m. I costi di disattivazione sono consultabili sul sito www.voipvoice.it nella pagina Web di riferimento del servizio.

26.11. VoipAir Top (CONNETTIVITÀ PUNTO-PUNTO DEDICATA WIRELESS)

26.11.a. Attraverso la Connettività Punto-Punto Dedicata Wireless, di seguito anche denominata VoipAir Top, il cliente avrà a disposizione un collegamento punto-punto dedicato tra sede e POP Operatore. Le prestazioni di questo circuito sono garantite, sia in termini di banda che di disponibilità di Servizio.

26.11.b. L'attivazione del Servizio necessita l'esecuzione di lavorazioni aggiuntive rispetto alla mera attivazione amministrativa della connettività, trovando pertanto applicazione il procedimento previsto dal precedente articolo 26.1.

26.11.c. In deroga alle Condizioni Generali di Fornitura, nel caso di richiesta di attivazione di una Connettività Punto-Punto Dedicata Wireless la durata contrattuale minima è di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data di attivazione del circuito. Decorsa la scadenza minima contrattuale sopra indicata, il contratto si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta da comunicarsi mediante PEC all'indirizzo disdette@pec.voipvoice.it o a mezzo raccomandata A/R al seguente indirizzo: VOIPVOICE s.r.l. - Sede Operativa -, Via del Lavoro n. 8, 50056 Montelupo Fiorentino (FI) con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza.

26.11.d. Al momento dell'attivazione del circuito VOIPVOICE si impegna ad inviare al Cliente il Verbale di Accettazione Servizi. Il Verbale sottoscritto per accettazione dal Cliente dovrà essere inoltrato all'indirizzo PEC modulistica@pec.voipvoice.it entro e non oltre il termine perentorio di 5 (cinque) giorni dal suo ricevimento. In caso di mancata contestazione e/o in caso di mancato invio entro e non oltre il suindicato termine, il Servizio sarà da intendersi accettato e correttamente funzionante.

26.11.e. Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso dalla fornitura del Servizio, prima della scadenza minima contrattuale o prima della scadenza a seguito di rinnovo, è tenuto a corrispondere a VOIPVOICE un importo equivalente ai canoni residui restanti della durata minima contrattuale o della data di scadenza a seguito del rinnovo. Tale importo potrà essere versato in un'unica soluzione o in un numero di rate corrispondenti alle mensilità residue.

26.11.f. Il Cliente prende atto che non sarà possibile richiedere la disattivazione di un accesso della VoipAir Top prima della sua attivazione effettiva.

26.12. VoipSim

26.12.a. I Servizi VoipSim vengono erogati utilizzando la rete radiomobile dei principali Operatori dotati di un'infrastruttura tecnologica evoluta e diffusa su tutto il territorio Nazionale. L'erogazione dei servizi è pertanto vincolata alla presenza d'infrastruttura della rete radiomobile dei sindacati Operatori e la velocità effettiva del collegamento sarà comunque variabile e dipendente da numerosi fattori, tra i quali a titolo meramente esemplificativo: la tipologia di rete radiomobile disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso, il livello di copertura radiomobile, l'intensità di traffico sulla rete di trasporto e d'accesso mobile.

26.12.b. Ove non diversamente specificato, i Servizi VoipSim sono dotati di IP statico, caratteristica che consente di utilizzare la connettività Mobile per Servizi evoluti (VOIP e VPN), per accedere da remoto alle risorse Aziendali in modo sicuro e per sistemi di automazione e telecontrollo come videosorveglianza, rilevazione dati da remoto, controllo macchine.

26.12.c. Per i Servizi VoipSim il Cliente riceverà in comodato d'uso un apparato router preconfigurato che dovrà essere restituito completo dei suoi accessori, in buono stato e nell'imballo originale al momento della cessazione del Contratto per qualsiasi causa accorsa presso la sede operativa di VOIPVOICE s.r.l. sita in 50056 Montelupo Fiorentino (FI), Via del Lavoro n. 8.

26.12.d. Il Cliente risponde verso VOIPVOICE a titolo di risarcimento per tutti i danni, ivi e per la perdita dei beni concessi in comodato d'uso imputabili a colpa o dolo del Cliente, dei suoi collaboratori, dei dipendenti e/o di qualsiasi soggetto terzo che abbia accesso ai locali ove sono ubicati i suddetti beni, ivi compresi i casi di furto e di danni causati da agenti atmosferici.

26.12.e. È fatto espresso divieto di manomettere o apporre modifiche all'apparato router abbinato ai Servizi VoipSim e qualora VOIPVOICE riscontrasse qualsiasi tipo di manomissione o uso improprio dell'apparato non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali degni di prestazioni o assenza di Servizio e potrà addebitare al Cliente l'importo pari ad € 200,00 (duecento/00) a titolo di risarcimento.

26.12.f. In caso di mancata o ritardata restituzione del Prodotto e/o dei suoi accessori entro il termine perentorio di 45 (quarantacinque) giorni dalla cessazione del contratto, o in caso di restituzione di Prodotti e/o dei suoi componenti danneggiati o non funzionanti, saranno applicate le disposizioni contenute nel precedente art. 18.

26.12.g. Nel caso in cui l'apparato router presenti dei difetti tecnici, lo stesso sarà sostituito gratuitamente da VOIPVOICE.

26.12.h. I Servizi VoipSim 4G e 4G Plus hanno un plafond di traffico mensile predefinito pari a 400 GB. Per traffico complessivo si intende la somma del traffico Internet di upload e di download sviluppato dal Cliente nel mese corrispondente al canone. Il plafond mensile non è cumulabile, pertanto, il plafond residuo non consumato si andrà ad annullare alla fine del mese in corso e non sarà riportato al mese successivo. Con l'esaurimento del traffico compreso nel plafond mensile la navigazione sarà inibita, salvo la possibilità per il Cliente di richiedere un upgrade del profilo passando esclusivamente dal profilo VoipSim 4G o dal profilo 4G Plus al profilo VoipSim 4G Flat. La richiesta dovrà essere effettuata mediante la compilazione del modulo denominato "Modulo Richiesta Variazione". L'upgrade, che prevede un costo di attivazione, è immediato ed entrerà in vigore a partire dal mese corrente della richiesta. Il nuovo profilo ed il relativo canone saranno automaticamente applicati anche nelle mensilità successive, salvo espressa richiesta del Cliente di tornare al profilo precedente. A differenza dell'upgrade, il downgrade avrà effetto ed efficacia a partire dal primo giorno del mese successivo della richiesta. Per quanto concerne l'apparato router concesso in comodato d'uso, si richiamano espressamente le disposizioni contenute nei precedenti artt. 26.12.c.; 26.12.d.; 26.12.e.; 26.12.f.; 26.12.g..

26.12.i. Si specifica che l'attivazione del Servizio VoipSim 5G Flat è subordinata sia all'effettiva copertura di rete, sia alla effettiva disponibilità dell'apparato router associato. Qualora non fosse tecnicamente possibile l'attivazione del Servizio e/o sia impossibile o altamente dispendioso l'approvvigionamento dell'apparato, il contratto si intenderà risolto di diritto, diventando inefficace tra le Parti senza pertanto generare obbligazioni in capo alle medesime. Il Servizio VoipSim 5G Flat non è dotato di IP statico.



VOIPVOICE

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA PER I SERVIZI VOIPVOICE v.7.1

26.12.l. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi VoipSim per fini e/o con modalità illecite o in modo da recare molestie e offese o da violare direttamente o indirettamente diritti di altri utenti e/o di terzi. VOIPVOICE potrà, nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali, adottare misure idonee per inibire, anche preventivamente, ogni abuso, e limitare, ove possibile, l'utilizzo del Servizio. Il Cliente manterrà indenne VOIPVOICE da ogni utilizzazione illecita e/o lesiva dei diritti di terzi.

26.13. BUSINESS CONTINUITY

26.13.a. Il Servizio Business Continuity viene erogato utilizzando la rete radiomobile dei principali Operatori dotati di un'infrastruttura tecnologica evoluta e diffusa su tutto il territorio Nazionale. L'erogazione del Servizio è pertanto vincolata alla presenza d'infrastruttura della rete radiomobile dei suindicati Operatori e la velocità effettiva del collegamento sarà comunque variabile e dipendente da numerosi fattori, tra i quali a titolo meramente esemplificativo: la tipologia di rete radiomobile disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso, il livello di copertura radiomobile, l'intensità di traffico sulla rete di trasporto e d'accesso mobile. È possibile collegarsi ad Internet mediante le tecnologie FWA, 4G/LTE (ove disponibile), HSDPA, UMTS, EDGE e GPRS. La velocità massima di navigazione è limitata alla qualità del segnale presso la sede del Cliente per i Servizi Business Continuity LTE 10, Business Continuity LTE 20, Business Continuity LTE 30 e Business Continuity FWA Flat; per il servizio Business Continuity LTE Flat la velocità di navigazione è limitata a 30Mb in download e 5 Mb in upload. Il traffico Peer to Peer è bloccato, mentre lo streaming audio e video potrebbero subire limitazioni di banda.

26.13.b. Il Servizio Business Continuity è dedicato ai Clienti che hanno attiva una connessione Internet cablata con VOIPVOICE e desiderano assicurarsi un Servizio professionale di backup per il loro collegamento principale.

26.13.c. Il Servizio Business Continuity è dotato di IP statico, caratteristica che, in caso di mancanza del collegamento principale, consente di mantenere attivi tutti i Servizi evoluti come VoIP e VPN, oltreché permettere ai Tecnici di monitorare in qualsiasi situazione gli apparati del Cliente.

26.13.d. Nel canone del Servizio denominato Business Continuity LTE 10, LTE 20 e LTE 30 sono compresi rispettivamente 10 Gb, 20 Gb e 30 Gb di traffico dati complessivo mensile che il Cliente potrà utilizzare nel periodo in cui il collegamento principale presentasse problematiche tecniche di connessione. Una volta terminato il plafond mensile, il Servizio si interromperà fino alla fine del mese in corso senza possibilità di ricarica. Si intende come traffico dati complessivo la somma del traffico Internet in upload e in download sviluppato dal Cliente. Il plafond mensile non è cumulabile, pertanto il plafond residuo non consumato si andrà ad annullare alla fine del mese in corso e non sarà riportato al mese successivo.

26.13.e. Nel canone dei Servizi denominati Business Continuity FWA Flat e LTE Flat è compreso il traffico dati che il Cliente svilupperà nel periodo in cui il collegamento principale non sarà funzionante; tale traffico sarà fornito senza limitazioni di consumo di banda, restando salva la possibilità di verifica da parte di VOIPVOICE sulla congruità dell'utilizzo dello stesso. Nel caso in cui a seguito di verifica il consumo non risultasse congruo, VOIPVOICE si riserva la facoltà di sospendere preventivamente il Servizio.

26.13.f. Il Cliente riceverà in comodato d'uso un apparato router preconfigurato che dovrà essere restituito completo dei suoi accessori, in buono stato e nell'imballo originale, al momento della cessazione del Contratto per qualsiasi causa accorsa presso la sede operativa di VOIPVOICE s.r.l. sita in 50056 Montelupo Fiorentino (FI), Via del Lavoro n. 8.

26.13.g. Il Cliente risponde verso VOIPVOICE a titolo di risarcimento per tutti i danni, vizi e per la perdita dei beni concessi in comodato d'uso imputabili a colpa o dolo del Cliente, dei suoi collaboratori, dei dipendenti e/o di qualsiasi soggetto terzo che abbia accesso ai locali ove sono ubicati i suddetti beni, ivi compresi i casi di furto e di danni causati da agenti atmosferici.

26.13.h. È fatto espresso divieto di manomettere o apporre modifiche all'apparato router abbinato ai Servizi Business Continuity e, qualora VOIPVOICE riscontrasse qualsiasi tipo di manomissione o uso improprio dell'apparato, non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali degni di prestazioni o assenza di Servizio e potrà addebitare al Cliente l'importo pari ad € 200,00 (duecento/00) a titolo di risarcimento. Le spese di trasporto per il reso del router sono a completo carico del Cliente.

26.13.i. In caso di mancata o ritardata restituzione del Prodotto e/o dei suoi accessori entro il termine perentorio di 45 (quarantacinque) giorni dalla cessazione del contratto, o in caso di restituzione di Prodotti e/o dei suoi componenti danneggiati o non funzionanti, saranno applicate le disposizioni contenute nel precedente art. 18.

26.13.l. In deroga a quanto precedentemente stabilito, la cessazione del contratto per il Servizio Business Continuity Flat, per qualsiasi causa accorsa, avrà effetto ed efficacia dal momento della restituzione dell'apparato router presso la sede operativa di VOIPVOICE. In caso di mancata restituzione e diversamente da quanto previsto dal precedente art. 26.13.i., VOIPVOICE si riserva la facoltà di continuare a fatturare i canoni del Servizio o addebitare al Cliente l'importo pari ad € 200,00 (cento/00) a titolo di risarcimento per mancata restituzione.

26.13.m. Nel caso in cui l'apparato router presenti dei difetti tecnici, lo stesso sarà sostituito gratuitamente da VOIPVOICE.

26.13.n. I costi di disattivazione sono consultabili sul sito www.voipvoice.it nella pagina Web di riferimento del servizio.

26.14 BUSINESS MONITORING

26.14.a. Il Servizio Business Monitoring è un Servizio Opzionale che può essere richiesto dal Cliente che abbia attiva una connettività fornita da VOIPVOICE.

26.14.b. Mediante tale Servizio è possibile riscontrare in modo predittivo la presenza di eventuali anomalie, disservizi e malfunzionamenti della connettività consentendo di monitorare in tempo reale la stabilità della connessione.

26.14.c. Il Servizio di Business Monitoring prevede tre differenti modalità di allert: a) Information: con segnalazione mediante comunicazione e-mail; b) Warning: con segnalazione mediante comunicazione e-mail e contatto telefonico al Referente Tecnico; c) High: con segnalazione mediante comunicazione e-mail e contatto telefonico sia al Referente Tecnico che al Cliente.

26.14.d. Il Cliente è consapevole che il Servizio sarà erogato esclusivamente all'interno della fascia oraria corrispondente all'ordinario orario lavorativo riportato esplicitamente sul sito internet.www.voipvoice.it.

26.15. EASY SOLUTIONS CLOUD

26.15.a. Con l'attivazione del Servizio Easy Solutions Cloud, VOIPVOICE mette a disposizione del Cliente una Macchina Virtuale (*Virtual Machine*) composta dalle seguenti risorse Hardware: a) RAM; b) CPU; c) Storage; d) IP pubblico statico; e) Firewall. VOIPVOICE dichiara che, come prescritto dalla normativa, la Macchina Virtuale messa a disposizione del Cliente è situata nel territorio nazionale.

26.15.b. È vietato l'uso del Servizio per porre in essere e/o promuovere comportamenti illegali, abusivi o irresponsabili, tra cui: a) l'accesso non autorizzato o l'uso non autorizzato di dati, sistemi o reti, ivi incluso ogni tentativo di sondare, esaminare o testare la vulnerabilità di un sistema o di una rete o di violare le misure di sicurezza o di autenticazione senza l'espressa autorizzazione del proprietario del sistema o della rete; b) il porre in essere o rendersi parte di attività che rechino interferenze con l'utilizzo del Servizio a qualsiasi utente del medesimo, compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, attacchi mediante software pirata, cracks, keygenerators, serials, attacchi informatici di ogni tipologia ivi compresi gli attacchi DOS, virus o altri componenti dannosi o tentativi deliberati di sovraccaricare un sistema di trasmissione; c) creare situazioni di pericolo e/o di instabilità e/o altri problemi di natura tecnica a seguito di attività di programmazione e/o modalità di utilizzo che impattino sulla qualità del Servizio del cliente o di altri clienti arrecando danno ai medesimi, a VOIPVOICE e/o a terzi; d) la raccolta o l'utilizzo di indirizzi e-mail, nomi o altri identificativi senza il consenso della persona interessata (inclusi, senza limitazione, spamming, phishing, truffe internet, furto di password, spidering); e) la raccolta o l'utilizzo di informazioni di terzi senza il consenso del proprietario delle informazioni; f) l'uso e/o la diffusione di qualsiasi informazione falsa, fuorviante, ingannevole anche, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, mediante e-mail o newsgroup; g) l'utilizzo del Servizio per la distribuzione di software che raccolga fraudolentemente informazioni su un utente o trasmetta fraudolentemente informazioni sull'utente; h) l'utilizzo del Servizio per la distribuzione di software c.d. "adware" a meno che non sia in possesso di consenso esplicito dell'utente al download e all'installazione del software sulla base di un avviso chiaro e ben visibile sulla natura del software o che si tratti di software facilmente removibile con l'uso di strumenti standard; per tale scopo, inclusi nei principali sistemi operativi (come, a titolo esemplificativo, Microsoft "add/remove"); i) l'installazione di applicazioni reperibili in rete che possano creare destabilizzazioni al Servizio o all'infrastruttura; l) offrire informazioni al pubblico (testuali o grafiche) nocive dell'immagine di VOIPVOICE tramite i Servizi messi a disposizione; m) utilizzare il Servizio Easy Solutions Cloud per offrire sistemi di comunicazione anonima, senza un adeguato mantenimento delle identità secondo quanto richiesto dalla legislazione vigente, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, c.d. "TOR" o "anonymizer".

26.15.c. Il Cliente non potrà in alcun modo tentare di sondare, esaminare, penetrare o testare la vulnerabilità o di violare la sicurezza del sistema di rete offerto da VOIPVOICE o delle relative procedure di autenticazione, sia con tecniche passive che invasive, senza l'espresso consenso scritto di VOIPVOICE.

26.15.d. Il Cliente prende atto ed accetta che i contenuti dei messaggi commerciali, i messaggi su qualsiasi bacheca elettronica, chat di gruppo od altri forum cui partecipi, saranno subordinati al rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in materia. Altresì, lo stesso dovrà rispettare le regole di qualsiasi altro network (rete o circuito) cui acceda o partecipi utilizzando i Servizi offerti da VOIPVOICE.

26.15.e. È vietato l'uso del Servizio Easy Solutions Cloud per scaricare, pubblicare, distribuire, copiare o utilizzare in qualsiasi modo qualsiasi opera di testo, musica, software, arte, immagine o altro, protetti dal diritto d'autore ad eccezione del caso in cui: a) sia stato espressamente autorizzato dal titolare del diritto; b) sia altrimenti consentito dalle vigenti leggi sul copyright nella pertinente giurisdizione.

26.15.f. Il Cliente accetta che qualora gli indirizzi IP pubblici assegnati al proprio account vengano inseriti all'interno di una black-list (database di abuso) come quella presente su www.spamhaus.org, si incorrerà nella automatica violazione del presente accordo; conseguentemente, VOIPVOICE potrà adottare tutti i provvedimenti ritenuti opportuni per proteggere i propri IP, ivi compresa la sospensione e/o cessazione del Servizio, indipendentemente dal fatto che gli IP siano stati segnalati/inseriti in black-list per causa imputabile al Cliente. Il Cliente accetta che possano essere messi in quarantena o cancellati i dati memorizzati su un sistema condiviso qualora i suddetti dati siano infettati da un virus o altrimenti corrotti, e abbiano, ad insindacabile giudizio di VOIPVOICE, un potenziale per infettare o danneggiare il sistema o i dati di altri Clienti che vengano immessi sulla stessa infrastruttura.

26.15.g. Il Cliente si impegna ad osservare le norme di buon uso delle risorse di rete comunemente definite "Netiquette".

26.15.h. Il Cliente, in qualità di titolare della licenza software, autorizza VOIPVOICE, o altro soggetto da questa incaricato, ad effettuare il trasferimento della licenza software nello spazio cloud oggetto del presente contratto.

26.16. EASY SOLUTIONS PBX

26.16.a. Il servizio Easy Solutions PBX ha ad oggetto la fornitura integrata di un sistema di comunicazioni unificate in Cloud, di servizi voce, connettività Internet, e la concessione in comodato d'uso di apparati hardware opportunamente installati presso la sede del Cliente. Il servizio Easy Solutions PBX, seppur composto da differenti elementi, deve essere considerato come un unico servizio e pertanto la richiesta di disdetta o di recesso anche solo di uno dei suindicati elementi (numerazione voce in tecnologia VoIP, connettività Internet, sistema di comunicazioni unificate in Cloud, comodato d'uso apparati hardware) comporta necessariamente la cessazione del Servizio stesso. Il sistema di comunicazioni unificate viene gestito su server installati in Data Center ubicati all'interno del territorio nazionale. Con la sottoscrizione del presente contratto VOIPVOICE si impegna a: a) configurare il servizio e collaudare gli apparati hardware, b) provvedere agli aggiornamenti della licenza software, c) fornire l'assistenza ordinaria. Il presente contratto prevede l'installazione standard del sistema di comunicazioni unificate mediante: a) configurazione standard degli apparati forniti; b) configurazione interni telefonici, Trunk SIP e regole standard di ingresso/uscita; c) configurazione regole automatiche orarie; d) creazione fino ad un massimo di 5 gruppi suoneria/code di chiamata. Eventuali servizi opzionali non ricompresi nel presente contratto (a titolo esemplificativo e non esaustivo: modifiche alla configurazione esistente, nuove configurazioni, configurazione di IVR e incisione di messaggi vocali personalizzati per i risponditori interattivi automatici IVR, integrazioni con gli applicativi CRM, servizi di VPN, configurazione di regole routing/firewall personalizzate, creazione di regole personalizzate e servizi aggiuntivi per gli apparati forniti come ad esempio router, dispositivi telefonici e configurazione di regole di inoltra personalizzate), saranno oggetto di separata contrattualizzazione e valutazione diretta con il Cliente. VOIPVOICE concede al Cliente una licenza d'uso non esclusiva e non trasferibile del software. Il Cliente non acquisisce alcun diritto di proprietà in quanto il software resta di proprietà esclusiva del Produttore.

26.16.b. Il presente contratto è da intendersi concluso al momento dell'attivazione del servizio e inizierà a produrre i propri effetti all'esito positivo del collaudo dei servizi.

26.16.c. La concessione d'uso della licenza ha una durata minima di 12 (dodici) mesi con rinnovo tacito per ugual periodo e così successivamente di anno in anno, salvo disdetta da comunicarsi almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza naturale del contratto o di quella a seguito di rinnovo, mediante comunicazione PEC all'indirizzo disdetta@pec.voipvoice.it o a mezzo lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: VOIPVOICE s.r.l. - Sede Operativa -, Via del Lavoro n. 8, 50056 Montelupo Fiorentino (FI). Qualora il Cliente decida di esercitare il proprio diritto di recesso prima della scadenza minima contrattuale o prima della data di scadenza a seguito del rinnovo, sarà tenuto a corrispondere a VOIPVOICE un importo equivalente ai canoni residui restanti della durata minima contrattuale o della data di scadenza a seguito del rinnovo. Tale importo potrà essere versato in un'unica soluzione o in un numero di rate corrispondenti alle mensilità residue.

26.16.d. VOIPVOICE si impegna ad attivare il servizio entro 60 (sessanta) giorni lavorativi dal ricevimento del contratto sottoscritto. Entro i successivi 15 (quindici) giorni lavorativi dall'attivazione, VOIPVOICE si impegnerà a provvedere al collaudo dei servizi avvalendosi di mezzi di comunicazione da remoto e, in caso di intervento presso la sede del Cliente, dell'ausilio di soggetti terzi incaricati dalla medesima. Si precisa che non sono incluse opere murarie e pose di cavi ad esclusione di quelli forniti da VOIPVOICE unitamente agli apparati hardware. In caso di collaudo positivo, entro e non oltre il termine perentorio di 3 (tre) giorni dallo stesso, il Cliente si impegna a controfirmare ed inviare a VOIPVOICE il Verbale di Collaudo Finale mediante comunicazione all'indirizzo PEC modulistica@pec.voipvoice.it. Il Cliente è consapevole che, in caso di mancata contestazione e/o in caso di mancato invio entro e non oltre il suindicato termine, il servizio sarà da intendersi accettato e correttamente funzionante. Le richieste di manutenzione ed assistenza ordinaria dovranno essere segnalate aprendo un Ticket secondo le modalità indicate sul sito internet.www.voipvoice.it. L'assistenza potrà essere fornita da remoto direttamente da VOIPVOICE o da un soggetto terzo da questa incaricato qualora si rendesse necessario un intervento presso la sede del Cliente. L'intervento per assistenza tecnica effettuato presso la sede del Cliente potrà essere a quest'ultimo addebitato nel caso di "intervento a vuoto" con espresso richiamo alle disposizioni contenute nel precedente art. 10 delle Condizioni Generali di Fornitura. L'importo dovuto a titolo di refusione delle spese e dei costi di assistenza verrà inserito nella prima fattura successiva all'intervento stesso. Le richieste di manutenzione e/o assistenza straordinaria verranno valutate e concordate singolarmente con il Cliente.

26.16.e. Il Cliente non è autorizzato a: a) copiare, cedere, prestare, noleggiare modificare o tradurre il software dato in licenza, b) effettuare manomissioni/interventi direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da VOIPVOICE sugli apparati hardware e/o licenza software concessi in uso.

Il Cliente utilizza il prodotto a proprio rischio e nella misura massima consentita dalla legge applicabile, in nessun caso VOIPVOICE sarà responsabile nei confronti del Cliente o nei confronti di coloro che avanzano rivendicazioni mediante il Cliente, per danni diretti, indiretti, per perdita di profitti, interruzione dell'attività, perdita o corruzione di dati, qualunque ne sia la causa, anche nel caso in cui VOIPVOICE sia stata avvisata dell'eventualità di tali danni. Nel caso di interruzioni di esercizio del sistema o del singolo apparato, VOIPVOICE, salvo dolo o colpa grave alla medesima direttamente imputabili, non risponde di eventuali perdite del Cliente o di terzi, tra cui si citano, a mero titolo esemplificativo: lucro cessante, spese per ripristino di attività, responsabilità civile verso terzi, perdita di affari. VOIPVOICE non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per disservizi e/o danni causati dall'uso del software oggetto del presente contratto in caso di: a) manomissioni, interventi o errata utilizzazione del software da parte del Cliente, dal personale dipendente, dai collaboratori o da soggetti terzi utilizzatori; b) non corretto utilizzo degli apparati hardware da parte del Cliente, dal personale dipendente, dai collaboratori o da soggetti terzi utilizzatori; c) utilizzo da parte del Cliente di prodotti non forniti o e/o consigliati da VOIPVOICE e privi delle necessarie omologazioni e/o licenze; d) interruzione totale o parziale del servizio di accesso locale o di terminazione della chiamata fornito da operatori terzi di telecomunicazione e/o della rete Internet. Gli apparati concessi in comodato d'uso restano di proprietà di VOIPVOICE e dovranno essere restituiti completi dei loro accessori, in buono stato e nell'imballo originale presso la sede operativa di VOIPVOICE s.r.l. sita in 50056 Montelupo Fiorentino (FI), Via del Lavoro n. 8. Il Cliente si obbliga a custodire ed utilizzare i prodotti hardware e le loro componenti concessi in comodato d'uso secondo buona fede e con la dovuta cura, diligenza e prudenza. Il Cliente risponde verso VOIPVOICE a titolo di risarcimento per tutti i danni, vizi e per la perdita dei beni concessi in comodato d'uso imputabili a colpa o dolo del Cliente, dei suoi collaboratori, dei dipendenti e/o di qualsiasi soggetto terzo che abbia accesso ai locali ove sono ubicati i suddetti beni, ivi compresi i casi di furto e di danni causati da agenti atmosferici. Alla chiusura del contratto, qualunque ne sia la causa, il Cliente si impegna a restituire a VOIPVOICE entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data di cessazione del Contratto per qualsiasi causa accorsa, i Prodotti ricevuti in comodato d'uso e loro accessori, perfettamente funzionanti e nel medesimo stato in cui sono stati consegnati al Cliente, fatto salvo il normale deperimento prodotto da un utilizzo corretto. Il suddetto termine è da considerarsi perentorio e pertanto in caso di mancata o ritardata restituzione del Prodotto e/o dei suoi accessori entro il termine perentorio sopra indicati, o in caso di restituzione di Prodotti e/o dei suoi componenti danneggiati o non funzionanti, saranno applicate le disposizioni contenute nel precedente art. 18.

26.16.f. VOIPVOICE si impegna, anche tramite l'ausilio di soggetti terzi da essa incaricati, a collegare, configurare e collaudare i dispositivi concessi al Cliente in comodato d'uso. Nel caso in cui VOIPVOICE incarichi soggetti terzi, ciò non comporterà il venire in essere di rapporti contrattuali tra il soggetto terzo incaricato ed il Cliente. Il Cliente è tenuto a verificare la conformità dei prodotti e dovrà denunciare eventuali vizi o difetti mediante comunicazione da inviarsi all'indirizzo di posta elettronica servizioclienti@voipvoice.it. VOIPVOICE si impegna a fornire l'ordinaria assistenza nei termini e mediante le modalità presenti sul sito internet www.voipvoice.it e ad effettuare se necessario e qualora il produttore li rendesse disponibili gli aggiornamenti delle licenze. VOIPVOICE sarà l'unico soggetto preposto alla gestione delle password e degli accessi al sistema di comunicazioni unificate, salvo il caso in cui per eseguire il collaudo, fornire l'assistenza tecnica o comunque -in via generale- per adempiere alle proprie obbligazioni contrattuali, dovesse rendersi necessaria la comunicazione di tali dati a soggetti terzi incaricati dalla medesima. In ottemperanza alle disposizioni in tema di normativa privacy, il Cliente dichiara di essere a conoscenza che VOIPVOICE, ed eventualmente altro soggetto terzo da questa incaricato, potrà venire a conoscenza e visualizzare i numeri telefonici delle chiamate in ingresso ed in uscita. Tale trattamento rientra, ai sensi dell'art. 6 GDPR tra le ipotesi di trattamento necessario ai fini dell'esecuzione del contratto.

26.16.g. VOIPVOICE non risponde dei danni diretti ed indiretti ivi compresa la perdita di profitto o mancato guadagno o altre perdite economiche subite dal Cliente o da terzi derivanti dall'uso o dal mancato uso o dall'utilizzo non corretto degli apparati e della licenza software concessi in uso.

26.16.h. VOIPVOICE garantisce un adeguato livello di professionalità della prestazione del servizio. Resta in ogni caso inteso che, essendo gli apparati a disposizione del Cliente, VOIPVOICE non potrà essere ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti causati al Cliente e/o a terzi, ivi compresi i dipendenti e collaboratori del Cliente dovuti ad un utilizzo improprio, non corretto o non conforme degli apparati. In ogni caso il Cliente è tenuto a tenere indenne VOIPVOICE da ogni richiesta, azione, pretesa avanzata da terzi a titolo di risarcimento danni. VOIPVOICE, pur adottando tutte le misure tecniche, organizzative ed operative necessarie per garantire la massima sicurezza, non può assicurare l'innataccabilità del sistema informatico e di telecomunicazione e pertanto non potrà rispondere di eventuali danni subiti dal Cliente e/o da terzi in caso di attacchi informatici e/o di violazioni illecite da parte di terzi.

26.16.i. Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne VOIPVOICE da ogni richiesta, azione pretesa, avanzata da terzi a titolo di risarcimento danni.

26.16.l. VOIPVOICE non è responsabile in caso di perdita dei dati dovuta a malfunzionamento del sistema, incompatibilità o errata configurazione del software o degli apparati hardware del Cliente in caso di manomissioni da parte del Cliente o di soggetti terzi. VOIPVOICE non sarà responsabile in caso di forza maggiore ed eventi al di fuori della propria sfera di controllo.

VOIPVOICE non è inoltre responsabile per restrizioni all'accesso, messe in atto per garantire la sicurezza dell'operatività della rete, il mantenimento dell'integrità della stessa e la prevenzione di malfunzionamenti anche della licenza software o degli apparati hardware.

26.16.m. VOIPVOICE si occuperà della gestione della licenza software mediante l'accesso diretto attraverso l'utilizzo esclusivo delle password, salvo il caso in cui per adempiere alle proprie obbligazioni contrattuali, dovesse rendersi necessaria la comunicazione di tali dati a soggetti terzi incaricati dalla medesima.

26.17. EASY SOLUTIONS SECURITY e EASY SOLUTIONS SECURITY PLUS

26.17.a. I Servizi Easy Solutions Security e Easy Solutions Security Plus sono sistemi centralizzati di gestione della sicurezza e protezione delle applicazioni e dei dispositivi del Cliente mediante l'installazione di un applicativo software concesso in Licenza. In particolare, il servizio Easy Solutions Security offre una protezione endpoint multilivello avanzata sui dispositivi aziendali allo scopo di prevenire attacchi informatici, rilevare attività dannose e offrire funzionalità di correzione immediata, una protezione in tempo reale per i dati c.d. file server, una protezione contro le minacce ransomware con analisi in ambiente di test su campioni sospetti. Il servizio Easy Solutions Security Plus è una soluzione di protezione completa che include, oltre alle protezioni elencate per l'Easy Solutions Security, una funzione mail security ovvero un ulteriore livello di protezione che impedisce attacchi di minacce nei confronti degli utenti all'interno delle reti con blocco dello spam e malware a livello server e una protezione preventiva avanzata per le applicazioni basate sul cloud, come e-mail e archiviazione con un filtraggio antispam, controllo anti-malware e funzionalità anti-phishing.

26.17.b. Con la sottoscrizione del contratto per la fornitura dei Servizi Easy Solutions Security e Easy Solutions Security Plus il Cliente autorizza VOIPVOICE, in qualità di Rivenditore, ad inoltrare al Tecnico di Fiducia le istruzioni necessarie per l'installazione e la configurazione dell'applicativo software e la generazione dei pacchetti di installazione personalizzati da fornire e installare obbligatoriamente sugli apparati del Cliente. Resta inteso che la licenza d'uso è concessa direttamente e esclusivamente al Cliente sottoscrittore del presente contratto.

26.17.c. Il Cliente è tenuto ad utilizzare e conservare il pacchetto di installazione contenente le informazioni di licenza e a non fornirlo o divulgarlo a terzi, ad eccezione del proprio Tecnico di Fiducia. Il Cliente sarà l'unico soggetto responsabile per gli atti e/o le omissioni di qualsiasi persona che acceda alla Licenza utilizzando il pacchetto personalizzato di installazione o attraverso procedure di accesso dal medesimo fornite.

26.17.d. Il Cliente prende atto che sarà l'unico responsabile della configurazione della Licenza Software. A titolo esemplificativo e non esaustivo il Cliente dovrà personalmente o tramite il proprio Tecnico di Fiducia: installare e aggiornare il software; gestire le impostazioni e la protezione dei dispositivi utilizzando i profili di sicurezza; gestire, creare e configurare i profili di Utenti nei confronti dei quali verrà installata la Licenza. Il Cliente ha diritto di utilizzare la Licenza Software per il numero di dispositivi indicati. Il Cliente riceverà gli aggiornamenti automatici e le ultime versioni del Software che si impegna a scaricare regolarmente. Il Cliente è consapevole e accetta che nessun software è esente da errori, dichiara inoltre di essere stato informato della necessità di eseguire il backup dei dispositivi con la frequenza e secondo le modalità da lui ritenute più idonee. In nessun caso VOIPVOICE potrà essere ritenuta responsabile a titolo esemplificativo e non esaustivo in caso di trojan, ransomware e danni derivanti dalla perdita di dati, qualsiasi altra forma di virus, qualsivoglia attività fraudolenta tramite l'utilizzo di backdoor o tecniche di social engineering ad es. "phishing" e danni derivanti dal mancato utilizzo di pc, server o dispositivi mobili.

26.17.e. La Licenza viene concessa a pagamento, in via non esclusiva e non trasferibile. La Licenza fornisce al Cliente esclusivamente un diritto di utilizzo limitato in base alle disposizioni contenute nel presente contratto. Il diritto di proprietà e ogni ulteriore diritto connesso alla Licenza restano in capo al Produttore. La violazione dei diritti intellettuali sulla Licenza comporterà responsabilità civile, amministrativa o penale in conformità con la legge applicabile. Il Cliente è consapevole che il Produttore si riserva il diritto di rifiutare la registrazione, o di sospendere o annullare gli ID di accesso utilizzati dal Cliente.

26.17.f. Il Cliente si impegna a non vendere, noleggiare, modificare, clonare o prestare il Software a terzi o utilizzare la Licenza per creare propri prodotti o servizi utilizzati per rilevare, bloccare o trattare minacce o qualsiasi altro scopo. Il Cliente è consapevole che è fatto comunque divieto di ridurre parte della Licenza Software in forma decifrabile o trasferire il Software tutelato da licenza o qualsivoglia sottosistema dello stesso, o permettere a terzi di fare quanto sopra o utilizzare o reingegnerizzare qualsivoglia codice binario o origine del Software allo scopo di ricreare l'algoritmo del programma.

Il Cliente non può rimuovere o alterare alcun avviso di copyright o altri avvisi di proprietà del Prodotto, della documentazione o dei materiali correlati.

26.17.g. Il Cliente non può testare la vulnerabilità del Software o del Portale o di qualsiasi sistema o rete correlata, né violare le misure di sicurezza o i controlli di verifica utilizzati in relazione alla Licenza e al Portale e a tali sistemi e reti.

26.17.h. Il Cliente accetta la responsabilità esclusiva e si assume tutti i rischi quando utilizza siti Web o risorse di terze parti e riconosce che VOIPVOICE non sarà responsabile dell'uso non autorizzato del proprio Account Utente di accesso al portale web del produttore.

26.17.i. VOIPVOICE non sarà ritenuta responsabile per eventuali ritardi, guasti e negazioni dell'accesso che potrebbero essere causati da Internet o dal provider di servizi mobili del Cliente. In nessun caso VOIPVOICE sarà responsabile per danni diretti, indiretti o consequenziali di qualsiasi tipo inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, danni per perdita di profitti o informazioni riservate o di altro tipo, per interruzione dell'attività, per perdita di privacy, per corruzione, danni e perdita di dati o programmi, per il mancato rispetto di qualsiasi obbligo, incluso qualsiasi obbligo legale, obbligo di buona fede o obbligo di ragionevole diligenza, per negligenza, per perdita economica e per qualsiasi altra perdita pecuniaria o di altro tipo derivante da o in qualsiasi modo correlata all'uso o all'impossibilità di utilizzare il Software, o derivante da qualsiasi violazione del contratto o illecito civile inclusa negligenza, falsa dichiarazione, o qualsiasi violazione degli obblighi di legge anche se informata della possibilità di tali danni.

26.17.l. In caso di violazione di uno qualsiasi degli obblighi posti a carico del Cliente, il contratto si intenderà risolto e VOIPVOICE avrà la facoltà di revocare la licenza, fermo restando il diritto di VOIPVOICE ad agire per richiedere un eventuale risarcimento del danno.

26.17.m. Il Cliente si impegna a rispettare tutte le leggi ed i regolamenti applicabili ivi incluse a titolo esemplificativo e non esaustivo le leggi relative alla privacy, ai dati personali, alla protezione dei dati, alla riservatezza delle comunicazioni, al diritto di autore e di proprietà industriale, alla tutela dei marchi e brevetti.

26.17.n. Il contratto ha una durata minima di un mese con tacito rinnovo per uguale periodo. Il Cliente si impegna ad inviare la richiesta di disdetta mediante comunicazione PEC all'indirizzo disdette@pec.voipvoice.it. Salvo diversa ed espressa indicazione da parte del Cliente, VOIPVOICE si impegna a cessare il Servizio entro e non oltre l'ultimo giorno del mese nel quale è stata formalizzata la richiesta.

26.17.o. Per quanto concerne il trattamento dei dati del Cliente da parte del Rivenditore, del Tecnico di Fiducia, del Distributore e del Produttore, la finalità del contratto e la funzionalità della Licenza Software sono di proteggere i dispositivi del Cliente dalle eventuali minacce. Al fine di adempiere a ciascuna delle proprie obbligazioni, i sindacati soggetti, devono ricevere ed elaborare, nel rispetto della normativa privacy alcune informazioni come di seguito indicate: informazioni sul Software installato, sulla Licenza, sugli oggetti sottoposti a scansione, sulle minacce rilevate dal dispositivo, sul computer e sui dispositivi ad esso connessi, sulle attività del pc durante la navigazione sui siti web. Il Cliente è consapevole e debitamente informato che tali trattamenti rientrano ai sensi dell'art. 6 GDPR tra le ipotesi di trattamento necessario ai fini dell'esecuzione del contratto. In particolare, a mero titolo esemplificativo potranno essere trattati i seguenti dati:

- Informazioni sul Software installato: vengono elaborate in modo da riconoscere gli utenti legittimi.
 - Informazioni sulla Licenza: vengono analizzati i dati sul funzionamento della Licenza e sulle interazioni del Cliente (ad esempio, quanto tempo richiede la scansione delle minacce; quali sono le funzioni utilizzate più spesso).
 - Dati del dispositivo: dati come tipo di dispositivo, sistema operativo possono essere utili per analizzare le minacce informatiche, in quanto possono indicare in che modo molti dispositivi siano influenzati da minacce specifiche.
 - Minacce rilevate: se una minaccia (nuova o nota) viene rilevata in un dispositivo, le informazioni permettono di analizzare le minacce, le loro fonti, i principi di infezione, ecc., il che consente di offrire al Cliente una qualità della protezione più elevata.
 - Informazioni sulle applicazioni installate: queste informazioni consentono di creare elenchi di applicazioni innocue e impediscono che i prodotti per la sicurezza identifichino erroneamente tali applicazioni come dannose.
 - URL visitati: gli URL possono essere inviati per verificare se siano dannosi. Queste informazioni consentono di creare elenchi di siti Web innocui e impediscono che il Software identifichi erroneamente tali siti Web come dannosi. Le informazioni su login e password, se contenute nella richiesta iniziale del Cliente al browser, vengono rimosse dagli indirizzi URL visitati compresi nome host e indirizzo IP.
 - Eventi del sistema operativo: i nuovi malware spesso possono essere identificati solo dal loro comportamento sospetto. Per questo motivo, il Software analizza i dati sui processi in esecuzione sul dispositivo. In questo modo è possibile identificare precocemente i processi che segnalano attività dannose e prevenirne le conseguenze dannose, quali la distruzione dei dati dell'Utente.
 - File sospetti e file che potrebbero essere sfruttati da parte di intrusi: se su un dispositivo viene rilevato un file (ancora) sconosciuto che mostra un comportamento sospetto, tale file può essere inviato automaticamente per un'analisi più approfondita condotta mediante tecnologie basate sull'apprendimento automatico e, in rari casi, da un analista di malware.
 - Dati sulla connessione Wi-Fi: queste informazioni vengono analizzate al fine di avvertire il Cliente di punti di accesso Wi-Fi non sicuri ovvero insufficientemente protetti, contribuendo a prevenire l'intercettazione dei dati personali.
 - Dati contatto Utente: gli indirizzi e-mail vengono utilizzati per l'autorizzazione sui portali del Distributore e del Produttore, che consentono al Cliente e al Tecnico di Fiducia di gestire la protezione in remoto. Gli indirizzi e-mail vengono utilizzati per inviare messaggi di sicurezza.
 - E-mail: durante l'uso della funzionalità anti-spam, il Distributore ed il Produttore eseguono la scansione dei messaggi e-mail e utilizzano i relativi dati per proteggere il Cliente da spam e frodi. Quando si segnala la presenza di un'e-mail di spam o di un messaggio e-mail erroneamente identificato dal software come spam, si avvia un processo di analisi volto a migliorare la qualità della protezione offerta al Cliente.
 - 26.17.p. Ai sensi della normativa privacy (GDPR) il Cliente può esercitare i seguenti diritti nei confronti del Rivenditore, Tecnico di Fiducia, Distributore e del Produttore: a) ottenere la conferma che tali soggetti sono in possesso dei suoi dati personali; b) richiedere l'accesso ai dati e ricevere informazioni sui dati personali; c) aggiornare e correggere eventuali imprecisioni nei suoi dati personali; d) opporsi al trattamento dei suoi dati personali; e) bloccare, rendere anonime o eliminare le informazioni, a seconda dei casi; f) presentare un reclamo all'Autorità di Vigilanza.
 - 26.17.q. Si ricorda che il trattamento dei dati personali da parte del Rivenditore, del Tecnico di Fiducia, del Distributore e del Produttore si basa sui principi di trasparenza, consenso informato e scelta, limitazione del trattamento a quanto strettamente necessario per gli scopi specifici del contratto, cancellazione distruzione e anonimizzazione dei dati ogniqualvolta venga meno la finalità del trattamento e non vi siano obblighi di legge per la loro conservazione.
 - 26.17.r. Nel caso in cui il Cliente decida di non fornire le informazioni necessarie affinché il Rivenditore, il Tecnico di Fiducia, il Distributore o il Produttore possano adempiere ai propri obblighi ai sensi del Contratto di Licenza, o nel caso in cui non accetti le condizioni del Contratto di Licenza, il Cliente è invitato a interrompere l'installazione e/o a rimuovere il software e darne immediata comunicazione scritta a VOIPVOICE all'indirizzo privacy@voipvoice.it.
 - 26.17.s. Si ricorda inoltre che i dati saranno trattati nel rispetto della normativa privacy (GDPR) pertanto, in caso di scadenza della Licenza, alcuni dati già ricevuti dal potrebbero ancora essere elaborati sulla base di un interesse legittimo, a eccezione dei casi in cui tali interessi siano esclusi in virtù di interessi o diritti e libertà fondamentali del Cliente, fermo restando comunque il suo diritto di opposizione.
- #### **26.18. EASY SOLUTIONS 365**
- 26.18.a. Il Servizio Easy Solutions 365 consente di attivare la piattaforma cloud di Microsoft 365 per l'utilizzo delle relative applicazioni. In particolare, il Servizio Easy Solutions 365 Basic permette di utilizzare le applicazioni Microsoft solo online ovvero in presenza di accesso alla connessione internet o in versione mobile; il Servizio Easy Solutions 365 Standard permette di utilizzare le applicazioni Microsoft in versione desktop, ovvero anche in assenza di connessione.
- 26.18.b. Il servizio Easy Solutions 365 viene concesso in abbonamento. Il contratto avrà una durata minima di 12 (dodici) mesi, con tacito rinnovo per uguale periodo, salvo disdetta da comunicarsi mediante PEC all'indirizzo disdette@pec.voipvoice.it almeno 60 giorni prima della scadenza naturale del contratto o della scadenza a seguito di rinnovo.
- 26.18.c. Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso dalla fornitura del Servizio, prima della scadenza minima contrattuale o prima della scadenza a seguito di rinnovo, è tenuto a corrispondere a VOIPVOICE un importo equivalente ai canoni residui restanti della durata minima contrattuale o della data di scadenza a seguito del rinnovo. Tale importo potrà essere versato in un'unica soluzione o in un numero di rate corrispondenti alle mensilità residue.
- 26.18.d. VOIPVOICE invierà al Cliente e/o al suo Tecnico di Fiducia un link per autorizzare l'attivazione della licenza. Il Cliente e/o il Tecnico di Fiducia, a seguito di accettazione, si impegnano a comunicare a VOIPVOICE il Tenant necessario per procedere con l'attivazione del Servizio. Ad avvenuta attivazione, VOIPVOICE invierà debita conferma al Cliente e/o al Tecnico di Fiducia.
- 26.18.e. La Licenza viene concessa a pagamento, in via non esclusiva e non trasferibile. La Licenza fornisce al Cliente esclusivamente un diritto di utilizzo limitato in base alle disposizioni contenute nel presente contratto e in quelle stabilite da Produttore che integralmente si richiamano. Il diritto di proprietà e ogni ulteriore diritto connesso alla Licenza restano in capo al Produttore. La violazione dei diritti intellettuali sulla Licenza comporterà responsabilità civile, amministrativa o penale in conformità con la legge applicabile. Il Cliente è consapevole che il Produttore si riserva il diritto di rifiutare la registrazione, o di sospendere o annullare la Licenza. Il Cliente si impegna a non vendere, noleggiare, modificare, clonare o prestare la Licenza a terzi soggetti non autorizzati. Il Cliente non può rimuovere o alterare alcun avviso di copyright o altri avvisi di proprietà del Prodotto, della documentazione o dei materiali correlati.
- 26.18.f. Nel corso della durata del Contratto il Cliente avrà la possibilità di richiedere un upgrade del profilo con conseguente passaggio da Easy Solutions 365 Basic a Easy Solutions 365 Standard. La richiesta dovrà essere effettuata mediante la compilazione del modulo denominato "Modulo Richiesta Variazione" e avrà effetto ed efficacia a partire dal mese corrente della richiesta stessa. Il Cliente è consapevole che l'upgrade non costituisce novazione del Contratto e la durata del medesimo seguirà quella della prima attivazione del Servizio.
- 26.18.g. Nel corso della durata del Contratto il Cliente avrà la possibilità di attivare ulteriori postazioni rispetto a quelle inizialmente richieste e per il medesimo profilo. La richiesta dovrà essere effettuata mediante la compilazione del modulo denominato "Modulo Richiesta Variazione" e avrà effetto ed efficacia a partire dal

mese corrente della richiesta. L'attivazione di ulteriori postazioni non costituisce novazione del Contratto e la durata del medesimo seguirà quella della prima attivazione del Servizio.

26.19. EASY SOLUTIONS SMS

26.19.a. Con la sottoscrizione del contratto Easy Solutions SMS VOIPVOICE invierà al Cliente le credenziali di accesso (login e password) ad una piattaforma mediante la quale potrà gestire l'invio anche massivo di messaggi nei confronti di terzi soggetti.

26.19.b. Tale Servizio viene concesso in abbonamento e prevede un plafond massimo di messaggi che il Cliente potrà inviare ogni mese. Il plafond mensile non è cumulabile, pertanto i messaggi residui non inviati si annulleranno alla fine del mese in corso, ciò anche a prescindere dalla data di attivazione del Servizio. Qualora il Cliente esaurisca il plafond mensile a disposizione, potrà richiedere un pacchetto aggiuntivo mediante richiesta da inviare tramite comunicazione PEC all'indirizzo modulistica@pec.voipvoice.it.

26.19.c. Il contratto ha una durata minima di un mese con tacito rinnovo per ugual periodo. Il Cliente si impegna ad inviare la richiesta di disdetta mediante comunicazione PEC all'indirizzo disdette@pec.voipvoice.it. Salvo diversa ed espressa indicazione da parte del Cliente, VOIPVOICE si impegna a cessare il Servizio entro e non oltre l'ultimo giorno del mese nel quale è stata formalizzata la richiesta. Il Cliente è consapevole che, a seguito della chiusura del contratto, saranno revocate le credenziali di accesso con conseguente impossibilità di utilizzo della piattaforma.

26.19.d. Attraverso il Servizio Easy Solutions SMS il Cliente potrà inviare messaggi di testo ed inserire allegati e link ad una Landing Page o ad una pagina esterna. Viene in ogni caso esclusa la possibilità di inviare messaggi verso l'estero.

26.19.e. La piattaforma ad uso del Cliente supporta la codifica GSM 7-bit. Ogni messaggio ha una lunghezza massima di 160 caratteri. Qualora il testo superi tale soglia, o superi il numero di 70 caratteri in caso di utilizzo di caratteri speciali che richiedono l'uso di Unicode, saranno inviati più sms (fino a 7 sms concatenati). In questi casi, comunque, il messaggio apparirà come unico sul dispositivo di chi lo riceve. Nel caso degli SMS concatenati il numero di caratteri consentiti per ogni SMS è di 153 in quanto i restanti 7 caratteri saranno utilizzati dal protocollo GSM per consentire la concatenazione degli SMS.

26.19.f. In caso di fermi del sistema, impossibilità di invio/ricezione del messaggio, sarà attivato, ove possibile, un reindirizzamento su un percorso alternativo. In tal caso, VOIPVOICE avrà il diritto di fatturare al Cliente un costo aggiuntivo in relazione al reindirizzamento effettuato per ogni messaggio.

26.19.g. Il Cliente dovrà assicurarsi che, prima dell'invio di qualsiasi messaggio o della messa a disposizione di qualsiasi contenuto, abbia ottenuto o gli siano stati concessi tutti i diritti, le autorizzazioni, le licenze, i consensi e i permessi necessari, in conformità con la legge applicabile.

26.19.h. Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio per l'invio di messaggi non richiesti in quanto tali messaggi possono costituire una violazione della legislazione applicabile o delle politiche di terzi soggetti. Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio per pratiche commerciali illegali o in ogni caso non consone dal punto di vista morale o etico. Il Cliente non dovrà consentire l'utilizzo del Servizio per la comunicazione attraverso canali non regolamentati (come il P2P). Il Cliente è unico soggetto responsabile dell'invio e/o della consegna dei messaggi fino al o dal punto di interconnessione con la piattaforma messa a disposizione da VOIPVOICE. Il Cliente è l'unico soggetto responsabile dell'adeguata cifratura e della sicurezza dei suoi messaggi ed è consapevole che sulla piattaforma possono essere memorizzate solo le pagine collegate in html alle pagine di destinazione. Il Cliente è altresì responsabile della sicurezza delle proprie pagine che sceglie di caricare sulla piattaforma messa a disposizione da VOIPVOICE.

26.19.i. Il Cliente si impegna a garantire che le informazioni relative all'account, incluse le password, le altre informazioni di accesso e tutte le attività relative all'utilizzo del Servizio, siano conservate e trattate come Informazioni Riservate ai sensi del Contratto. Se le informazioni sull'account sono rese disponibili a terzi, ovvero se il Cliente dovesse venire a conoscenza di qualsiasi evenienza che possa mettere a repentaglio la sicurezza e l'integrità del Servizio, dovrà immediatamente modificare tali informazioni dell'account e darne tempestiva notizia a VOIPVOICE.

26.19.l. VOIPVOICE potrà, a propria discrezione, senza preavviso e con effetto immediato, sospendere l'accesso o l'utilizzo del Servizio da parte del Cliente, qualora dovesse avere il sospetto che a) l'utilizzo del Servizio da parte del Cliente sia in conflitto con il Contratto o la legge applicabile; b) il Servizio e/o l'infrastruttura tecnica concessi in uso corressero il rischio di essere danneggiati dall'esecuzione del Contratto; c) VOIPVOICE o altra società a questa collegata per la fornitura del Servizio dovessero ricevere una diffida scritta, ingiunzione ecc. da parte di Terzi, di un Operatore di telefonia mobile o di autorità pubbliche, avente ad oggetto la richiesta o l'ordine di cessazione o sospensione di esecuzione del Servizio; d) il Cliente utilizzi il Servizio per scopi illeciti ovvero contrari a norme imperative, all'ordine pubblico o al buon costume.

Inoltre, in caso di mancato pagamento, VOIPVOICE si riserva il diritto di sospendere il Servizio, qualora i pagamenti in sospeso non siano stati saldati entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa comunicazione di diffida. La sospensione dovuta a quanto sopra non esonererà il Cliente dall'obbligo di pagare tutte le somme dovute ai sensi del Contratto e per tutta la sua durata.

26.19.m. Con la sottoscrizione del Contratto il Cliente acquisisce esclusivamente un diritto di utilizzo concesso a pagamento, in via non esclusiva e non trasferibile e limitato in base alle disposizioni contenute nel presente contratto. Diritti di proprietà intellettuale connessi al, ivi incluso qualsiasi software sviluppato su richiesta del Cliente, rimarranno di esclusiva proprietà del Produttore o dei suoi licenziatari.

26.19.n. VOIPVOICE non avrà alcuna responsabilità per i reclami derivanti da: a) modifiche del Servizio da parte del Cliente o di Terzi, b) utilizzo del Servizio al di fuori dell'ambito dei diritti concessi al Cliente nel Contratto; c) contestazioni, azioni e/o rivendiche da parte di soggetti per abusi e violazioni da parte del Cliente relativi a Diritti di Proprietà Intellettuale. VOIPVOICE declina ogni garanzia, espressa o implicita, incluse, senza limitazioni, le garanzie di funzionalità e idoneità del servizio per un particolare scopo. VOIPVOICE non garantisce che i Servizi saranno privi di errori o che l'utilizzo del Servizio sarà ininterrotto, o che i messaggi non contengano virus. Il Cliente accetta e prende atto che i messaggi potrebbero non raggiungere il destinatario previsto. Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne VOIPVOICE da qualsivoglia danno, pretesa, costo, perdita e/o spesa derivante e/o rivendicata e/o subita da Terzi che siano la conseguenza della o connessi alla violazione dei diritti di proprietà intellettuale di Terzi da parte del Cliente.

26.19.o. Il Cliente dichiara e garantisce che utilizzerà i Servizi in conformità al Contratto e che tutte le informazioni e i contenuti distribuiti, visualizzati o altrimenti comunicati o resi disponibili dall'utilizzo del Servizio da parte del Cliente in qualsiasi momento saranno conformi alle leggi e ai regolamenti applicabili e, in ogni caso, il Cliente dichiara e garantisce che agirà sempre nel rispetto del Contratto e della legge. Il Cliente dovrà risarcire VOIPVOICE per tutti i danni, reclami, costi, perdite e spese derivanti dall'utilizzo del Servizio in violazione della normativa vigente al momento della violazione stessa. In particolare, il Cliente dovrà risarcire VOIPVOICE dai danni conseguenti alla violazione e/o inadempimento del Cliente. Qualora VOIPVOICE dovesse essere tenuta al pagamento di danni nei confronti di soggetti terzi o di sanzioni irrogate dalle autorità competenti in ragione dell'utilizzo del Servizio da parte del Cliente in violazione della legge o dei regolamenti degli Operatori, tali sanzioni o il pagamento dei danni saranno integralmente addebitati al Cliente che si impegna fin da ora a tenere VOIPVOICE manlevata e indenne.

26.19.p. Per quanto concerne il trattamento dei dati del Cliente da parte del Rivenditore, del Tecnico di Fiducia, del Distributore e del Produttore, il Cliente è consapevole e debitamente informato che tale trattamento rientra ai sensi dell'art. 6 GDPR tra le ipotesi di trattamento necessario ai fini all'esecuzione del Contratto e dell'adempimento delle obbligazioni che ne derivano. Si ricorda che il trattamento dei dati personali da parte dei suindicati soggetti si basa sui principi di trasparenza, consenso informato e scelta, limitazione del trattamento a quanto strettamente necessario per gli scopi specifici del contratto, cancellazione distruzione e anonimizzazione dei dati ogniqualvolta venga meno la finalità del trattamento e non vi siano obblighi di legge per la loro conservazione. Il Cliente è consapevole e debitamente informato che, al fine di adempiere alle obbligazioni contrattuali ivi compresa la gestione della piattaforma concessa in uso, potranno essere trattati i dati del Cliente e nel caso in cui il Cliente decida di non fornire le informazioni necessarie affinché VOIPVOICE possa adempiere ai propri obblighi ai sensi del Contratto, il Cliente è invitato a interrompere l'utilizzo della piattaforma, rimuovere collegamenti, e dati e darne immediata comunicazione a VOIPVOICE la quale si occuperà di disattivare l'accesso e le credenziali.

26.20 EASY SOLUTIONS DNS FILTER

26.20.a. Il Servizio Easy Solutions DNS Filter permette di filtrare e bloccare la navigazione e l'accesso a contenuti web valutati dal Cliente come inappropriati e/o pericolosi (es: filtro contenuti per categoria, malware, phishing). È un Servizio opzionale e potrà essere richiesto dal Cliente che abbia attiva una connettività fornita da VOIPVOICE.

26.20.b. Al fine della corretta attivazione, sarà onere del Cliente comunicare a VOIPVOICE l'indirizzo IP pubblico statico o, in caso di indirizzo IP pubblico dinamico, gestire e comunicare autonomamente o con il supporto del proprio tecnico di fiducia, il Dynamic DNS compilando e trasmettendo a VOIPVOICE l'apposito modulo.

26.20.c. Non sono previsti vincoli di durata e la disdetta potrà essere richiesta in qualsiasi momento mediante comunicazione PEC all'indirizzo disdette@pec.voipvoice.it ed avrà effetto ed efficacia a partire dal mese successivo della richiesta stessa.

26.20.d. È onere del Cliente individuare e impostare direttamente o tramite proprio tecnico di fiducia le categorie di siti da bloccare e le policy di filtraggio. È in ogni caso da escludere ogni e qualsiasi responsabilità di VOIPVOICE derivante dal mancato controllo e/o funzionamento dei suindicati blocchi, nonché degli eventuali disservizi (a titolo esemplificativo e non esaustivo accesso al sito, navigazione inibita) dovuti alla caduta in blacklist dei contenuti.

26.20.e. In caso di tentativo di accesso, il Cliente riceverà un alert all'indirizzo e-mail indicato nella modulistica come contatto valido e autorizzato alla ricezione della suddetta comunicazione.

INFORMATIVA PRIVACY TUTELA DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO EUROPEO 2016/679

1. Il Cliente è informato, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR), che il trattamento dei dati da questa forniti a VOIPVOICE è necessario al fine di permettere alla stessa, direttamente o anche attraverso terzi, di adempiere agli obblighi derivanti dal Contratto, ovvero ad obblighi ad esso connessi previsti dalla Legge e da Regolamenti vigenti.

2. Per trattamento di dati si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione. Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza nonché la riservatezza e potrà essere effettuato anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

3. Il Titolare del trattamento è VOIPVOICE s.r.l., con sede legale in 50129 Firenze (FI), Via Bonifacio Lupi 14, P.IVA/C.F.: 05618320484. Tutte le istanze e richieste relative al trattamento dei dati personali potranno essere indirizzate al Titolare sopra indicato, ai seguenti indirizzi:

- a) VOIPVOICE S.r.l. con sede legale in 50129 Firenze (FI), Via Bonifacio Lupi 14;
- b) indirizzo e-mail: privacy@voipvoice.it.

4. Le categorie di dati che potranno essere trattate sono le seguenti:

- Dati Anagrafici: Nome, Cognome, indirizzo di residenza o sede, numero telefonico, C.F., Indirizzo e-mail, copia del documento d'identità,
- Dati di Traffico: credenziali di accesso e configurazione, traffico telefonico parzialmente oscurato.
- Dati Bancari: codice IBAN.

I dati personali a qualsiasi titolo forniti dalla Società nell'ambito della fruizione dei Servizi, saranno trattati da VOIPVOICE per le seguenti finalità:

A) FINALITÀ PRIMARIE

FINALITÀ PRE-CONTRATTUALI – CONTRATTUALI E DI ADEMPIMENTO DI OBBLIGHI PREVISTI DALLA LEGGE, DA REGOLAMENTI O DA NORMATIVE UE:

- concludere e dare esecuzione al Contratto;
- fornire i Servizi richiesti nell'ambito dell'offerta commerciale (ivi inclusi i Servizi supplementari ed opzionali);
- provvedere alla gestione amministrativa e tecnica del rapporto contrattuale (come la fatturazione dei Servizi, la gestione dei reclami e del contenzioso, l'invio di comunicazioni di servizio, l'assistenza amministrativa e tecnica);
- per la tutela del credito, la prevenzione di frodi e/o di attività illecite, anche attraverso banche e istituti di credito, società di factoring o cessionarie dei crediti, professionisti per assistenza in caso di contestazioni, nonché per l'implementazione, sotto il controllo delle Autorità di Settore, di sistemi di controllo e monitoraggio del credito condivisi anche con altri Operatori;
- i dati personali saranno altresì trattati anche per adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità, e per finalità civilistiche, contabili e fiscali;
- esercitare i diritti del Titolare (ad esempio il diritto di difesa in giudizio).

OBBLIGATORietà O FACOLTATIVITÀ DEL CONSENSO PER IL PERSEGUIMENTO DELLE FINALITÀ PRIMARIE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il conferimento dei dati personali è necessario per le finalità sopraelencate e il relativo trattamento non necessita del consenso della Società. L'eventuale rifiuto di fornire detti dati comporta l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale e, pertanto, di erogare i Servizi richiesti.

B) FINALITÀ SECONDARIE

- per elaborazione di studi e ricerche statistiche per il controllo della qualità dei Servizi e certificazioni, la verifica del livello di soddisfazione della Clientela sui Servizi, anche attraverso l'impiego di società per il controllo della qualità dei Servizi o enti di certificazione;
- per finalità di marketing ovvero la comunicazione di nuove iniziative e offerte commerciali, promozionali e pubblicitarie relative ai Servizi di VOIPVOICE, nonché di società controllate e collegate ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 Codice Civile, e/o di società con le quali VOIPVOICE abbia stipulato accordi commerciali, anche attraverso agenti e procuratori, società di consulenti o consulenti, e inviare Newsletter, mediante strumenti automatizzati (es: posta elettronica.) e/o tradizionali (quali telefonate, invio di posta cartacea).

OBBLIGATORietà O FACOLTATIVITÀ DEL CONSENSO PER IL PERSEGUIMENTO DELLE FINALITÀ SECONDARIE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Per utilizzare i dati personali della Società per le finalità di cui alla lettera (b) e svolgere le attività ivi indicate, la Società dovrà esprimere il consenso in fase di sottoscrizione del presente Accordo. Informiamo, altresì, che in occasione dell'invio di ogni comunicazione effettuata per le finalità di cui alla lettera (b) potrà opporsi in ogni momento al trattamento inviando una comunicazione agli indirizzi e con le modalità indicate nel presente articolo. L'opposizione può essere anche parziale e riguardare anche la volontà di ricevere le comunicazioni, solo mediante l'utilizzo di strumenti tradizionali.

COMUNICAZIONE, DIFFUSIONE, MODALITÀ E CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali saranno trattati da personale di VOIPVOICE, appositamente incaricato dalla stessa. Per alcuni trattamenti VOIPVOICE potrà avvalersi anche di soggetti terzi che dovranno attenersi, in ogni caso, alle istruzioni specificamente impartite da VOIPVOICE per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati loro affidati.

Il trattamento dei dati personali avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza, nonché la riservatezza, e potrà essere effettuato mediante supporto cartaceo o anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Per quanto concerne i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico, in attuazione dell'articolo 20 della direttiva (UE) 2017/541 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 marzo 2017, sulla lotta contro il terrorismo per le finalità dell'accertamento e della repressione dei reati di cui agli articoli 51, comma 3-quater, e 407, comma 2, lettera a), del codice di procedura penale, il termine di conservazione dei dati di traffico telefonico e telematico nonché dei dati relativi alle chiamate senza risposta, è stabilito in 72 mesi.

Salvo quando sopra precisato, i dati vengono conservati per le Finalità di cui alla lettera (a), per tutta la durata del rapporto contrattuale e, nel caso di disdetta e/o altro tipo di cessazione del rapporto entro il termine di prescrizione ordinario di 10 anni previsto dalla legge all'art. 2946 C.c. decorrente dalla cessazione del rapporto, salvo eventuali effetti interruttivi della stessa. Restano inoltre fermi i termini decennali di conservazione dei soli documenti e relativi dati di natura civilistica, contabile e fiscale come previsti dalla legge all'art. 2220 C.c. in vigore; e per non oltre 3 anni dalla raccolta dei dati per le Finalità di cui alla lettera (b), o termine inferiore, qualora intervenga la revoca del consenso specifico da parte dell'interessato.

ESERCIZIO DEI DIRITTI DA PARTE DELL'INTERESSATO

La Società ha diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo e dichiara di essere a conoscenza dei propri diritti di cui al Regolamento Europeo n. 2016/679 come di seguito elencati che potrà far valere rivolgendone apposita richiesta al Titolare del Trattamento con le modalità sopra indicate:

Art. 15-Diritto di accesso: L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle informazioni riguardanti il trattamento.

Art. 16 - Diritto di rettifica: L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa

Art. 17 - Diritto alla cancellazione (diritto all'oblio): L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e il titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali.

Art. 18 - Diritto di limitazione del trattamento: L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi: a) l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali; b) il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo; c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; d) l'interessato si è opposto al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.

Art. 20 - Diritto alla portabilità dei dati: L'interessato ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti a un titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti.

Nell'esercitare i propri diritti relativamente alla portabilità dei dati a norma del paragrafo 1, l'interessato ha il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un titolare del trattamento all'altro, se tecnicamente fattibile.

Art. 21 - Diritto di opposizione: L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere e) o f), compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni.

Art. 22 - Diritto di non essere sottoposto a processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione: L'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona.