



# CONDIZIONI CONTRATTO EROGAZIONE SERVIZI DI TELEFONIA VOIP

Le seguenti condizioni generali disciplinano in modo uniforme i rapporti contrattuali tra la Progetto8 S.r.l. (di seguito "il fornitore") ed il consumatore (di seguito "il cliente"), i termini e le modalità di fornitura del servizio di telefonia vocale (di seguito "il servizio"), nonché i reciproci diritti, facoltà ed obblighi contrattualmente assunti dalle suddette parti.

## 1 DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto, i termini utilizzati, indifferentemente nella forma singolare e/o plurale, avranno il seguente significato: "Fornitore": la società Progetto8 Srl, in persona del legale rappresentante pro-tempore, con sede legale ed operativa a Piacenza, CAP 29121, Via XXI Aprile, 76 (C.F. e Partita Iva: 01541510333) - telefono 0523/1885611, telefax 0523/1880303 e-mail: info@progetto8.net, pec: progetto8@pec.it - sito web: www.progetto8.net); "Cliente": la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

"Servizio": servizio di telefonia vocale, per il tramite di tecnologia Voice over IP;

"Apparato": indica il dispositivo di accesso (ATA) alla rete telefonica, che consente la fruizione del servizio Voice over IP e che il cliente può acquistare dal fornitore al prezzo di € 60,00 iva inclusa;

"Servizi Opzionali": indicano prestazioni aggiuntive che il cliente può richiedere al fornitore al momento della sottoscrizione della nota d'ordine, verso i corrispettivi singolarmente ivi meglio specificati;

"Consumo Anomalo": improvviso incremento dei consumi, in una percentuale superiore al 300% rispetto alla media registrata nell'ultimo mese.

"Contratto": supporto cartaceo contenente: la nota d'ordine o richiesta di attivazione del servizio, le caratteristiche del medesimo e dell'eventuale promozione commerciale scelta dal cliente, con allegate le seguenti condizioni generali di contratto.

## 2 OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1 L'oggetto del contratto è rappresentato dal servizio di telefonia vocale (VoIP), che Progetto8 S.r.l. si impegna a fornire in tecnologia Voice over IP.

La fruizione del servizio è subordinata alla disponibilità, da parte del cliente, della connessione internet a banda larga, che può essere fornita, su specifica richiesta del cliente e previa sottoscrizione di apposito contratto, anche da Progetto8 S.r.l.

2.2 I consumi registrati sulla numerazione del cliente saranno dal fornitore fatturati trimestralmente al cliente, sulla base della tariffa dettagliatamente indicata nella nota d'ordine.

2.3. L'utilizzo del Protocollo IP per il trasporto della voce risente degli stessi fenomeni che si possono riscontrare sulla rete Internet, a seconda delle fasce orarie, della qualità e velocità sulla propria connessione alla rete. La qualità del servizio voce può essere influenzata dal livello di congestione della rete, nonché dallo scaricamento di dati in corso o applicazioni da siti FTP od uso contemporaneo di altri sistemi peer-to-peer, si consiglia d'interrompere queste operazioni per ottenere una qualità migliore.

2.4. L'utilizzatore è informato del fatto che il Servizio voce essendo fornito su rete Internet e non essendo criptato potrebbe essere soggetto di intrusione da parte di soggetti terzi. Il servizio VoIP non raggiunge i numeri di tariffazione premium (ad esempio 144, 166, 899). Il servizio VoIP di Progetto8 non garantisce il funzionamento dei servizi di trasmissione dati (fax, P.O.S., ecc).

## 3 CONCLUSIONE E DURATA DEL CONTRATTO

3.1. L'attivazione del servizio oggetto del presente contratto è chiesta dal cliente con la consegna di copia del contratto, debitamente compilato e regolarmente sottoscritto, al funzionario di vendita incaricato dal fornitore, ovvero mediante invio alla Progetto8 S.r.l. e ciò a mezzo posta ordinaria e/o elettronica, eventualmente anticipato a mezzo telefax al n. 0523/1880303.

Entro i successivi 7 giorni lavorativi, il fornitore si impegna ad attivare il servizio, dandone tempestiva informativa al cliente ed il contratto si intenderà concluso al momento della attivazione del servizio.

3.2. Nelle ipotesi in cui il cliente abbia chiesto anche il servizio opzionale di portabilità (mantenimento del numero telefonico assegnato dal precedente operatore), l'attivazione del servizio è subordinata alle tempistiche ed alle modalità di rilascio della numerazione medesima da parte dell'operatore telefonico precedente.

3.3. Con decorrenza dalla data di attivazione, la durata del contratto è illimitata, con facoltà per ciascuna parte ed in qualsiasi momento, di recedere mediante comunicazione scritta, a mezzo di raccomandata a.r., ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 10 delle presenti condizioni generali.

## 4 DIRITTO DI RIPENSAMENTO

AI SENSI DEGLI ARTT. 64 E SS. CODICE DEL CONSUMO

4.1. Nel termine di 15 giorni dalla conclusione del contratto, il cliente ha facoltà di recedere dal medesimo, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, dandone comunicazione scritta al fornitore, a mezzo di raccomandata a.r., nella di lui sede legale.

4.2. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche a mezzo telegramma, telefax, telex o posta elettronica, a condizione che sia confermata a mezzo di raccomandata a.r., entro le 48 ore successive. La raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro i termini sopra indicati.

4.3. Al ricevimento da parte del fornitore della comunicazione di recesso, le parti sono liberate dalle rispettive obbligazioni, salvo l'obbligo del cliente di provvedere al pagamento dell'importo relativo ai consumi effettivamente registrati sull'utenza dal momento dell'attivazione e sino al ricevimento del ripensamento del cliente.

## 5 CORRISPETTIVO: RITARDATO VERSAMENTO

5.1. Il cliente si obbliga a corrispondere l'importo delle fatture trimestrali, emesse dal fornitore e sulla base della tariffazione indicata nella nota d'ordine, oltre all'eventuale canone mensile, oltre ed ove previsto al costo dell'attivazione del servizio ed installazione dell'apparato hardware, nonché oltre

il costo degli ulteriori servizi opzionali.

5.2. Eventuali modifiche relative al corrispettivo e/o alle condizioni indicate nella nota d'ordine sono precdute da idonea comunicazione scritta del fornitore, con efficacia a partire dal mese successivo al ricevimento della stessa e con espressa facoltà del cliente di recedere dal contratto.

5.3. In caso di ritardato versamento, decorsi 15 giorni dallo scadere del termine, senza necessità di intimazione e/o messa in mora, il cliente è tenuto a corrispondere al fornitore gli interessi sugli importi scaduti, in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 5 punti.

5.4. Nel caso l'inadempimento del cliente si protragga per ulteriori 15 giorni, il fornitore, previo avviso, ha facoltà di sospendere il servizio e, quindi, risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 11 delle presenti condizioni generali.

## 6 MODALITÀ DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

6.1. Il fornitore si impegna ad erogare il servizio, in conformità alle caratteristiche tecniche descritte nella nota d'ordine e come, altresì, indicato nell'apposita sezione del sito internet del fornitore.

6.2. L'accesso al servizio è consentito esclusivamente mediante l'utilizzo dell'apparato hardware fornito da Progetto8 S.r.l., ovvero da questa approvato.

## 7 ASSISTENZA TECNICA

7.1. Il fornitore mette a disposizione del cliente il servizio di assistenza tecnica, manutenzione e di riparazione guasti degli apparati, forniti per il corretto funzionamento del servizio.

7.2. Il servizio di assistenza tecnica, manutenzione e segnalazione guasti è accessibile tramite telefono al n. 0523/1885611 (durante il consueto orario d'ufficio), ovvero a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo: support@progetto8.net, ovvero tramite telefax al n. 0523/1880303.

7.3. Sono espressamente esclusi dall'assistenza tecnica gratuita e dal servizio di riparazione:

- eventuali nuovi cablaggi;
- guasti relativi a prese telefoniche;
- prese e/o impianti elettrici;
- impianti e apparecchi telefonici del cliente;
- interventi hardware e software sui terminali del cliente.

## 8 OBBLIGHI DEL CLIENTE

8.1. Il servizio è destinato esclusivamente ad un utilizzo personale: è fatto esplicito divieto al cliente di commercializzare e/o rivendere il servizio, di utilizzarlo in violazione di legge o regolamento e/o in maniera impropria.

8.2. Il cliente si impegna espressamente, anche in relazione all'utilizzo del servizio da parte di terzi, ad osservare tutte le previsioni normative e regolamentari vigenti e si assume la completa responsabilità in ordine al contenuto e al tipo di comunicazioni trasmesse, impegnandosi a tenere indenne Progetto8 da ogni pretesa, azione o eccezione di terzi relativa o conseguente all' utilizzo del servizio da parte del cliente.

8.3. Nel rispetto delle vigenti prescrizioni normative e regolamentari, il cliente si impegna, altresì, ad utilizzare la numerazione, sia portata che fornita da Progetto8, presso l'indirizzo comunicato al momento della sottoscrizione della nota d'ordine.

8.4. Il cliente è tenuto a custodire il dispositivo di accesso, nonché l'apparecchiatura ricevuta dal fornitore, con la diligenza del buon padre di famiglia ed, inoltre, si impegna a non alterarla, manometterla, modificarla in alcun modo.

8.5. Il cliente è tenuto a comunicare immediatamente al fornitore, mediante messaggio di posta elettronica all'indirizzo info@progetto8.net o via fax al n.0523/1880303, il furto, l'appropriazione, lo smarrimento, la distruzione totale o parziale e, comunque, la perdita nonché il deterioramento dell'apparecchiatura hardware consegnata dal fornitore.

8.6. Il cliente è, comunque, responsabile dei danni che per effetto dell'inadempimento degli obblighi di cui al presente articolo dovessero prodursi in capo al fornitore.

8.7. Salvi gli ulteriori obblighi di legge e le specifiche previsioni di cui al presente contratto, il cliente si impegna a rispettare le seguenti regole di comportamento:

- a) utilizzare servizio in conformità a tutte le disposizioni legislative e regolamentari applicabili;
- b) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione informazioni, dati e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o leggi o regolamenti e a non consentire a terzi di utilizzare il servizio ai fini di cui sopra;
- c) preservare, con la massima attenzione e diligenza, l'apparecchiatura hardware per l'accesso al servizio in modo che non venga utilizzata impropriamente, indebitamente o senza sua autorizzazione, e rimanendo comunque responsabile per ogni uso siffatto delle stessa;
- d) prestare ogni necessaria collaborazione al fine di consentire al fornitore di verificare il regolare funzionamento del servizio.

## 9 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

9.1. Il fornitore ha facoltà di sospendere, cautelativamente e senza preavviso, la fornitura del servizio al verificarsi della violazione, da parte del cliente, degli obblighi di cui all'art. 8 delle presenti condizioni generali, ovvero quando l'uso fattone dal cliente pregiudichi la sicurezza della rete del fornitore, ovvero costituisca violazione e/o pregiudizio dei diritti di terzi.

9.2. Il fornitore ha facoltà di sospendere, cautelativamente e senza preavviso, la fornitura del servizio al verificarsi di un consumo anomalo registrato sulla linea del cliente. Il servizio sarà immediatamente ripristinato ad avvenuta regolarizzazione dell'intera posizione.

9.3. Il fornitore può sospendere il servizio, senza incorrere in alcuna penalità e/o indennizzo, per necessità di manutenzione ordinaria, previa tempestiva informativa al cliente circa la data di inizio e la durata di dette operazioni, ovvero per riparazione guasti, con il ripristino del medesimo nel più breve tempo possibile. In tali ipotesi, la sospensione del servizio non ha

alcun effetto sulla durata del contratto, né può costituire motivo di inadempimento del fornitore.

## 10 RECESSO

10.1. Ciascuna parte contrattuale, in qualsiasi momento, ha facoltà di recedere dal presente contratto, mediante comunicazione scritta, a mezzo di raccomandata a.r., da inviarsi, con preavviso di 30 giorni, rispettivamente alla sede legale del fornitore, ovvero alla residenza del cliente (quest'ultima come indicata nella nota d'ordine).

10.2. Il recesso dal contratto non fa venir meno l'obbligo del cliente di corrispondere l'importo dovuto per la fruizione del servizio, sino allo scadere del termine di preavviso.

## 11 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

11.1. Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 Cod. Civ., il presente contratto si intenderà risolto di diritto:

- nel caso in cui l'uso del servizio da parte del cliente pregiudichi la sicurezza della rete del fornitore, ovvero costituisca violazione e/o pregiudizio dei diritti di terzi;
- in caso di mancato versamento del corrispettivo per i consumi effettuati;
- in caso di violazione degli obblighi previsti all'art. 8 (obblighi del cliente).

11.2. La risoluzione del contratto, per qualsiasi motivo, non farà venire meno l'obbligo del cliente di provvedere al pagamento dei corrispettivi maturati e non ancora assolti, oltre all'eventuale risarcimento del danno.

## 12 MANLEVE

12.1. Il cliente terrà indenne il fornitore da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, onere e/o spesa, che quest'ultimo dovesse subire per qualsiasi causa e/o motivo riconducibile al cliente medesimo.

12.2. Il fornitore non sarà responsabile delle modalità di utilizzo del servizio da parte del cliente, né delle modalità di utilizzo da parte dei soggetti autorizzati dal cliente stesso.

12.3. Il cliente, pertanto, manleva il fornitore da qualsiasi responsabilità al riguardo e si impegna rifondere allo stesso ogni danno e spesa (incluse quelle legali) che dovessero derivargli a seguito di azioni o pretese promosse o avanzate a causa delle attività realizzate dal cliente per il tramite del servizio.

## 13 RECLAMI

13.1. Eventuali reclami dovranno essere inoltrati dal cliente alla Progetto8 S.r.l., per iscritto tramite raccomandata A/R, fax ed e-mail, agli indirizzi indicati nel precedente articolo 1.

13.2. Il fornitore esaminerà il reclamo e fornirà adeguato riscontro, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del medesimo.

## 14 CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE

14.1. Ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della legge 249/97, per le controversie, individuate con provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che dovessero insorgere tra il cliente ed il fornitore, le parti, prima di agire in sede giurisdizionale, si obbligano ad esperire il tentativo di conciliazione previsto dalla normativa vigente.

## 15 REGISTRO ELETTRONICO

15.1. Il cliente, in conformità alla vigente normativa, autorizza espressamente il fornitore ad inserire la propria scheda identificativa nel registro elettronico di funzionamento (log) del servizio di accesso alla rete Internet;

15.2. Il cliente autorizza, altresì, il fornitore ad adottare tutte le soluzioni tecniche necessarie al rispetto ed osservanza delle vigenti norme.

15.3. Il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito esclusivamente su richiesta delle autorità competenti.

## 16 PRIVACY

16.1. I dati personali del cliente verranno trattati dal fornitore con le modalità e per le finalità indicate nell'informativa allegata alla nota d'ordine, ai sensi del D. Lgs. 196/03.

16.2. Il trattamento dei dati personali del cliente da parte del fornitore viene effettuato in conformità al codice della privacy.

16.3. Il cliente autorizza espressamente il fornitore ad utilizzare l'indirizzo e-mail dal medesimo indicato, per eventuali comunicazioni riguardanti il presente contratto e, in particolare, per l'invio della fattura intestata cliente.

## 17 RINVI

17.1. Per quanto non espressamente previsto dalle presenti condizioni generali di contratto, trovano applicazione le disposizioni del codice civile, del codice del consumo e del codice delle comunicazioni elettroniche.

**Luogo, data** \_\_\_\_\_

**Firma cliente** \_\_\_\_\_

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del codice civile, dichiaro di aver letto, di accettare e di approvare specificamente, senza riserva alcuna, i seguenti articoli delle Condizioni Generali di Contratto:

- 2 OGGETTO DEL CONTRATTO
- 3 CONCLUSIONE E DURATA DEL CONTRATTO
- 4 DIRITTO DI RIPENSAMENTO
- 5 CORRISPETTIVO: RITARDATO VERSAMENTO
- 6 MODALITÀ DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO
- 8 OBBLIGHI DEL CLIENTE
- 9 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO
- 10 RECESSO
- 11 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA
- 12 MANLEVE
- 14 CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE
- 15 REGISTRO ELETTRONICO
- 16 PRIVACY

**Luogo, data** \_\_\_\_\_

**Firma cliente** \_\_\_\_\_