

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1. DEFINIZIONI

OPERATORE

La persona giuridica fornitore di servizi di telecomunicazione: Accessi Internet XDSL o FTTC o WIRELESS, VoIP, WLR, CS/CPS, Vas

PROFEXIONAL

La persona giuridica Profexional Srl che ha stipulato un regolare accordo di rivendita con L'OPERATORE e ne promuove i relativi servizi.

CLIENTE

La parte contraente con PROFEXIONAL.

SERVIZIO

Il servizio fornito da PROFEXIONAL al CLIENTE, tramite linee e infrastruttura dell'OPERATORE, in dipendenza della specifica offerta commerciale e del presente documento che ne regola le modalità di fornitura.

RETE

L'insieme di apparecchiature e linee di connessione compresa tra le apparecchiature installate in sede del CLIENTE e le connessioni ai punti di interscambio Internet nazionali (MIX) e internazionali.

VoIP

I servizi telefonici erogati con tecnologia "Voice Over IP"

WLR

(Wholesale Line Rental) servizio telefonico POTS e ISDN associato al canone di abbonamento corrisposto dai clienti attestati alla rete telefonica di Telecom Italia CS/CPS

servizio di fonia commutata per traffico voce e fax – instradamento tramite codice operatore

2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

2.0 PREREQUISITI

Il CLIENTE avrà cura di predisporre e rendere disponibili le apparecchiature necessarie all'erogazione dei Servizi

2.1. XDSL/FTTC (ADSL/HDSL/SHDSL/VDSL)

Il servizio consente al CLIENTE l'accesso alla rete dell' Operatore e tramite essa a Internet in tecnologia DSL. La velocità di accesso è specificata nell'offerta accettata dal CLIENTE. Il servizio può includere la fornitura di diverse e/o ulteriori opzioni di configurazione.

2.1.1 CONFIGURAZIONE DEL SERVIZIO DSL

Il servizio, in base alla disponibilità sul territorio italiano, può essere attestato su rete ATM o su rete Ethernet.

2.1.2 INDIRIZZI IP

Il servizio include un indirizzo IP statico pubblico, assegnato all'interfaccia DSL del router utilizzato per accedere al servizio.

In opzione, se specificato nell'offerta accettata dal CLIENTE, il servizio include l'assegnazione di più indirizzi IP statici mediante l'assegnazione di una "subnet" (classi da 4/8/16 ecc.)

L'OPERATORE assegna al CLIENTE gli indirizzi IP richiesti, previa autorizzazione delle autorità competenti (RIPE) per tutta la durata del servizio. In conseguenza alla possibile adozione della tecnologia IPv6, l'OPERATORE può dover apportare modifiche al piano di numerazione IP assegnato.

2.1.3 BMG

La banda minima garantita dichiarata per i profili DSL "rate adaptive" può essere limitata dalle caratteristiche del doppino di rame stesso, che può non essere in grado di supportare il valore massimo ottenibile sulla linea.

2.1.4 DEGRADO DEL SERVIZIO

Il Cliente è avvisato che in alcuni casi il servizio può essere soggetto a malfunzionamenti intermittenti, definiti "Degrado", la cui origine è localizzata nel collegamento in rame o nella tratta di rete gestita da Telecom Italia o, nel caso di servizi WIFI, a interferenze sulle BTS causate da terzi. Le peculiarità di questi malfunzionamenti sono le seguenti:

si manifestano dopo l'installazione della linea, che può inizialmente fornire prestazioni conformi a quanto previsto ;

sono di difficile diagnosi e risoluzione, poiché una prima soluzione può non eliminare il problema;

richiedono sovente la collaborazione e la disponibilità del Cliente per effettuare una diagnosi precisa;

si presentano in modo intermittente oppure come degrado di uno dei parametri caratteristici del servizio in modo costante nel tempo;

possono inizialmente essere diagnosticati come semplici interruzioni di servizio;

possono ripresentarsi a distanza di tempo.

In questi casi, sarà evidenziata al Cliente la condizione di "degrado" e potrà rendersi necessaria una riduzione della velocità dell'accesso allo scopo di ottenere un servizio più stabile. In questo caso, qualora i nuovi parametri siano inferiori, il Cliente ha diritto a una riduzione del canone che entrerà in vigore dal successivo periodo di fatturazione

2.1.5 DECORRENZA

Gli effetti del Contratto si intendono dalla "Data Inizio Servizio". Il Contratto ha durata minima annuale e sarà tacitamente rinnovato alla scadenza per lo stesso periodo salvo disdetta comunicata da una delle parti, a mezzo di lettera raccomandata almeno 2 mesi prima della scadenza. Al momento della cessazione del servizio il Cliente dovrà restituire eventuali apparati a noleggio.

2.1.6 RECESSO

Nel caso in cui il CLIENTE manifesti la propria volontà di recedere anticipatamente dal Contratto, quest'ultimo dovrà formalizzare tale volontà a mezzo raccomandata a.r.,. Dalla data di ricevimento i servizi saranno disattivati entro i 3 mesi successivi, fermo restando l'obbligo di pagare quanto dovuto fino alla data di disattivazione relativamente ai canoni dei servizi, mentre saranno interamente dovuti i contributi di dismissione.

2.2 WIFI WAVE

Il servizio consente al CLIENTE l'accesso alla rete dell' Operatore e tramite essa a Internet in tecnologia WIFI. La velocità di accesso è specificata nell'offerta accettata dal CLIENTE. Il servizio può includere la fornitura di diverse e/o ulteriori opzioni di configurazione.

2.2.1 CONFIGURAZIONE DEL SERVIZIO WIFI WAVE

Il servizio utilizza come standard la modalità PPP over Ethernet sempre associata ad indirizzi IP statici e può essere realizzato con tecnologia WI MAX o HIPERLAN a seconda della disponibilità sul territorio.

2.2.2 INDIRIZZI IP

Il servizio, include un indirizzo IP statico o dinamico, assegnato all'interfaccia DSL del router utilizzato per accedere al servizio.

In opzione, se specificato nell'offerta accettata dal CLIENTE, il servizio include l'assegnazione di più indirizzi IP statici mediante l'assegnazione di una "subnet" (classi da 4/8/16 ecc.)

L'OPERATORE assegna al CLIENTE gli indirizzi IP richiesti, previa autorizzazione delle autorità competenti (RIPE) per tutta la durata del servizio. In conseguenza alla possibile adozione della tecnologia IPv6, l'OPERATORE può dover apportare modifiche al piano di numerazione IP assegnato.

2.2.3 LIVELLI DI SERVIZIO

Ai sensi dell'art. 4 della Delibera 183/03/CONS, il servizio WIFI WAVE viene erogato mediante l'utilizzo di frequenze di banda condivisa e senza protezione delle interferenze; pertanto non può essere offerta alcuna garanzia sulla qualità del servizio.

Profexional non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni derivanti da interferenze elettromagnetiche o derivanti dalla perdita di visibilità della Bts dall'antenna installata presso la sede del Cliente (dovuta, ad esempio, dalla costruzione di nuovi edifici, alla crescita di vegetazione etc.). In tale caso il contratto potrà essere risolto senza che le Parti nulla si debbano reciprocamente, fatta salva la restituzione delle apparecchiature, di eventuali canoni pregressi e del contributo di disattivazione servizi.

2.2.4 INSTALLAZIONE ANTENNA

Il servizio comprende la fornitura di una antenna in comodato d'uso, necessaria all'utilizzo del servizio WIFI WAVE; l'antenna è fornita in seguito al versamento di una cauzione che sarà restituita al Cliente al termine del contratto previa restituzione della relativa antenna. L'installazione dell'antenna viene effettuata da tecnici Profexional.

Il Cliente dichiara di aver verificato che dal punto in cui vuole far installare l'antenna per usufruire del servizio ha una visibilità ottica (totale assenza di ostacoli) di almeno una Bts del servizio WIFI WAVE. Ciò è condizione necessaria ma non sufficiente per l'attivazione del servizio WIFI WAVE che solo l'installatore può valutare.

In caso di impossibilità di attivazione del servizio WIFI WAVE, al Cliente verranno attribuiti i costi, indicati nell'Offerta, sostenuti per l'intervento.

Il Cliente si impegna a segnalare all'installatore:

- il luogo esatto dove ritiene che l'antenna debba essere installata;
- gli eventuali rischi di sicurezza per l'installatore e i terzi.

Il Cliente si impegna da subito a prestare la sua piena collaborazione per garantire in piena sicurezza l'accesso al personale tecnico al luogo dove l'installazione deve avvenire, ai fini di consentire l'installazione e/o la riparazione e/o la manutenzione e la disinstallazione a chiusura del contratto, dell'antenna concessa in comodato d'uso, anche nei casi in cui sia necessario il passaggio in spazi condominiali, spazi comuni o di proprietà di terzi.

Qualora il personale tecnico rilevi la necessità di eseguire interventi aggiuntivi ed opere ulteriori rispetto a quanto previsto nell'installazione standard oppure il Cliente ne faccia richiesta, le condizioni economiche e le modalità di svolgimento di tali interventi saranno concordati direttamente, tra il Cliente e l'installatore.

2.2.5 DECORRENZA

Gli effetti del Contratto si intendono dalla "Data Inizio Servizio". Il Contratto ha durata minima di 24 mesi e sarà tacitamente rinnovato alla scadenza per lo stesso periodo salvo disdetta comunicata da una delle parti, a mezzo di lettera raccomandata almeno 3 mesi prima della scadenza. Al momento della cessazione del servizio il Cliente dovrà restituire l'antenna concessa in comodato d'uso ed eventuali apparati a noleggio.

2.2.6 RECESSO

Nel caso in cui il CLIENTE manifesti la propria volontà di recedere anticipatamente dal Contratto, quest'ultimo dovrà formalizzare tale volontà a mezzo raccomandata a.r. o Pec. Dalla data di ricevimento i servizi saranno disattivati entro i 3 mesi successivi, fermo restando l'obbligo di pagare tutti i canoni residui dovuti fino alla naturale scadenza del contratto nonché i relativi contributi di dismissione del servizio.

2.3 FTTH

Il servizio consente al CLIENTE l'accesso alla rete dell'Operatore e tramite essa a Internet in tecnologia FTTH "Fiber to the home". La velocità di accesso è specificata nell'offerta accettata dal CLIENTE. La tariffazione del servizio è "flat", indipendente dal traffico generato. Il servizio può includere la fornitura di diverse e/o ulteriori opzioni di configurazione.

2.3.1 CONFIGURAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene definito a progetto e prevede la consegna di una coppia di fibre ottiche presso la sede di installazione (Sede Cliente), connesse a un apparato terminatore NID (Network Interface Device) al quale il Cliente può connettere le proprie apparecchiature.

La consegna avverrà anche tramite opere di scavo o di passaggio di tubazioni all'interno o all'esterno della Sede Cliente, le fibre saranno attestare nei locali adibiti alla raccolta delle linee.

L'apparato NID (Network Interface Device) ha le seguenti caratteristiche:

- espone una porta di accesso di tipo RJ45, alla quale il Cliente può connettere proprie apparecchiature via protocollo PPPoE.
- è di proprietà dell'Operatore che ne mantiene il controllo e la gestione per tutta la durata del servizio
- è consegnato al Cliente già configurato a cura di Profexional durante la fase di attivazione del servizio
- al termine del contratto, il Cliente dovrà restituire a proprie spese l'apparato, confezionato in imballaggio appropriato

2.3.2 INDIRIZZI IP

Il servizio include un indirizzo IP statico pubblico, assegnato all'interfaccia verso la rete esterna del NID.

In opzione, se specificato nell'offerta accettata dal CLIENTE, il servizio include l'assegnazione di più indirizzi IP statici mediante l'assegnazione di una "subnet" (classi da 4/8/16 ecc.)

L'OPERATORE assegna al CLIENTE gli indirizzi IP richiesti, previa autorizzazione delle autorità competenti (RIPE) per tutta la durata del servizio. In conseguenza alla possibile adozione della tecnologia IPv6, l'OPERATORE può dover apportare modifiche al piano di numerazione IP assegnato

2.3.3 PREREQUISITI DI FATTIBILITA'

In seguito ad un primo sopralluogo nella Sede CLIENTE, è possibile che siano rilevati impedimenti o difficoltà o costi aggiuntivi di realizzazione della consegna della coppia di fibre. In questo caso, tali limiti saranno esposti al Cliente che potrà scegliere se interrompere l'erogazione del servizio, senza alcuna penale, oppure sostenere i costi aggiuntivi. Nel secondo caso sarà definita congiuntamente una nuova data di rilascio del servizio.

Il Cliente dovrà ottenere a propria cura e spese le autorizzazioni relative per effettuare eventuali lavori richiesti sulle proprietà private in Sede Cliente. Nel caso in cui l'Operatore non possa attivare il servizio, il presente contratto s'intende concluso con rinuncia di qualsiasi pretesa da entrambe le parti.

2.3.4 DECORRENZA

Gli effetti del Contratto si intendono dalla "Data Inizio Servizio". Il Contratto Negoziato (a progetto) ha durata minima di 36 mesi e sarà tacitamente rinnovato alla scadenza per un anno, salvo disdetta comunicata da una delle parti a mezzo di lettera raccomandata a.r. o Pec almeno 3 mesi prima della scadenza. Al momento della cessazione del servizio il Cliente dovrà restituire l'apparato concesso in comodato d'uso ed eventuali apparati a noleggio.

2.3.5 RECESSO

Nel caso in cui il CLIENTE manifesti la propria volontà di recedere anticipatamente dal Contratto Negoziato, dovrà formalizzare tale volontà a mezzo raccomandata a.r. o Pec. Dalla data di ricevimento i servizi saranno disattivati entro i 3 mesi successivi, fermo restando l'obbligo di pagare tutti i canoni residui dovuti fino alla naturale scadenza del contratto nonché i relativi contributi di dismissione del servizio.

2.3.6 RECESSO ANTECEDENTE L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Qualora il CLIENTE manifesti la propria volontà di recedere dal Contratto Negoziato ancor prima che il Servizio sia stato attivato, dovrà formalizzare tale volontà a mezzo raccomandata a.r. o Pec. Dalla data di ricevimento sarà valutato lo stato di avanzamento dei lavori effettuati e necessari all'attivazione del Servizio e ne saranno comunicati i relativi costi al CLIENTE.

Il CLIENTE sarà tenuto a pagare interamente quanto dovuto a PROFEXIONAL per i costi di predisposizione del Servizio subito dalla stessa o dall'OPERATORE, inclusi quelli dovuti alla stesura e presentazione agli Enti preposti del relativo progetto, i costi di scavo, posa fibra o altri interventi eseguiti da terzi per conto dell'OPERATORE. Il CLIENTE sarà comunque tenuto a versare a PROFEXIONAL una somma di importo equivalente a 3 canoni mensili di servizio a titolo di contributo costi di predisposizione Servizio.

Qualora il CLIENTE invii comunicazione di Recesso entro 15 giorni dalla firma del Contratto Negoziato, PROFEXIONAL non addebiterà alcun costo e riterrà il Contratto concluso con rinuncia di qualsiasi pretesa da entrambe le parti.

2.4 VoIP

Il servizio VoIP consente al CLIENTE di accedere ai servizi telefonici internet per: effettuare telefonate nazionali e internazionali alle tariffe riportate nei listini accettati dal CLIENTE; ricevere telefonate, sui numeri telefonici appartenenti alla numerazione geografica nazionale rilasciati al CLIENTE.

Su richiesta del CLIENTE, saranno assegnati numeri telefonici VoIP appartenenti alla numerazione geografica Italiana.

Il CLIENTE può indicare il prefisso su cui desidera avere il numero, compatibilmente con la normativa di legge in vigore che chiede che il CLIENTE abbia una sede o un domicilio nella località corrispondente al prefisso.

Il CLIENTE è avvisato del fatto che il Servizio VoIP non consente la rintracciabilità geografica del chiamante da parte dei servizi di emergenza; prende inoltre atto del fatto che alcune numerazioni telefoniche possono risultare irraggiungibili tramite il servizio VoIP, tali limitazioni possono essere imposte al servizio per evitare abusi di utilizzo.

2.4.0 PREREQUISITI

La connessione internet usata per il Voip può anche essere utilizzata per altre attività (navigazione, posta elettronica, Ftp, e tutti i servizi disponibili su internet) ma è necessario valutare attentamente l'utilizzo di banda di ciascuna attività. Il servizio Voip è per sua natura un servizio "real-time" che mal tollera ritardi e saturazione di banda, la connessione dati deve quindi essere adeguata al numero di canali VoIP che si intendono utilizzare. La situazione ideale è quella in cui la connessione Internet utilizzata per il Voip è dedicata al solo servizio Voip.

Il protocollo utilizzato per i servizi Voip è il SIP

2.4.1 DECORRENZA

Gli effetti del Contratto si intendono dalla "Data Inizio Servizio". Il Contratto ha durata minima annuale e sarà tacitamente rinnovato alla scadenza per lo stesso periodo salvo disdetta comunicata da una delle parti, a mezzo di lettera raccomandata almeno 2 mesi prima della scadenza. Al momento della cessazione del servizio il Cliente dovrà restituire eventuali apparati a noleggio.

2.4.2 RECESSO

Nel caso in cui il CLIENTE manifesti la propria volontà di recedere anticipatamente dal Contratto, quest'ultimo dovrà formalizzare tale volontà a mezzo raccomandata a.r.,. Dalla data di ricevimento i servizi saranno disattivati entro i 3 mesi successivi, fermo restando l'obbligo di pagare quanto dovuto fino alla data di disattivazione relativamente ai canoni dei servizi e all'eventuale traffico telefonico generato, mentre saranno interamente dovuti i contributi di dismissione.

2.5 WLR

Il servizio permette di effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e servizi correlati, verso destinazioni nazionali, internazionali e telefoni cellulari, utilizzando, in uscita, l'infrastruttura di rete dell'OPERATORE: le chiamate originate dal cliente finale in WLR verso numeri appartenenti alle decadi da 0 a 9, con la sola esclusione delle chiamate dirette ai codici per i servizi di emergenza, sono instradate verso la rete dell'OPERATORE. Il Cliente continuerà ad utilizzare linee Analogiche o ISDN pagando il canone di servizio a Profexional anziché a Telecom Italia.

2.5.0 PREREQUISITI

Il servizio WLR è attivabile su linee Analogiche e ISDN attestare alla rete telefonica di Telecom Italia (TI) previo verifica.

2.5.1 DECORRENZA

Gli effetti del Contratto si intendono dalla "Data Inizio Servizio". Il Contratto ha durata minima annuale e sarà tacitamente rinnovato alla scadenza per lo stesso periodo salvo disdetta comunicata da una delle parti, a mezzo di lettera raccomandata almeno 2 mesi prima della scadenza.

2.5.2 RECESSO

Nel caso in cui il CLIENTE manifesti la propria volontà di recedere anticipatamente dal Contratto, quest'ultimo dovrà formalizzare tale volontà a mezzo raccomandata a.r.,. Dalla data di ricevimento i servizi saranno disattivati entro i 3 mesi successivi, fermo restando l'obbligo di pagare quanto dovuto fino alla data di disattivazione relativamente ai canoni dei servizi e all'eventuale traffico telefonico generato, mentre saranno interamente dovuti i contributi di dismissione

2.6 CS/CPS

Con il servizio di Preselezione Automatica dell'Operatore (CPS) è possibile effettuare chiamate nazionali, internazionali e verso i telefoni cellulari; è possibile configurare il servizio direttamente sul centralino del cliente tramite attivazione di LCR (Least Cost Routing).

Il Cliente continuerà ad utilizzare linee Analogiche o ISDN Telecom Italia, pagando il canone delle linee a Telecom Italia, mentre il traffico telefonico sarà instradato sulla rete dell'OPERATORE e fatturato al Cliente da Profexional.

2.6.0 PREREQUISITI

Il servizio CS/CPS è attivabile su linee Analogiche e ISDN attestate alla rete telefonica di Telecom Italia (TI) previo verifica.

2.6.1 DECORRENZA

Gli effetti del Contratto si intendono dalla "Data Inizio Servizio". Il Contratto ha durata minima annuale e sarà tacitamente rinnovato alla scadenza per lo stesso periodo salvo disdetta comunicata da una delle parti, a mezzo di lettera raccomandata almeno 2 mesi prima della scadenza.

2.6.2 RECESSO

Nel caso in cui il CLIENTE manifesti la propria volontà di recedere anticipatamente dal Contratto, quest'ultimo dovrà formalizzare tale volontà a mezzo raccomandata a.r.,. Dalla data di ricevimento i servizi saranno disattivati entro i 3 mesi successivi, fermo restando l'obbligo di pagare quanto dovuto fino alla data di disattivazione relativamente ai canoni dei servizi e all'eventuale traffico telefonico generato, mentre saranno interamente dovuti i contributi di dismissione

2.7 FAX TO MAIL IN/OUT

Il servizio permette di inviare/ricevere fax nazionali e internazionali alle tariffe riportate nei listini accettati dal CLIENTE.

Su richiesta del CLIENTE, saranno assegnati numeri Fax VoIP appartenenti alla numerazione geografica Italiana.

Il CLIENTE può indicare il prefisso su cui desidera avere il numero, compatibilmente con la normativa di legge in vigore che chiede che il CLIENTE abbia una sede o un domicilio nella località corrispondente al prefisso.

2.7.0 PREREQUISITI

Per ricevere fax nella propria casella di posta elettronica è necessaria una connessione ad internet e una casella di posta elettronica con spazio libero sufficiente per il "fax" in arrivo (preferibilmente dedicata). I fax vengono trasmessi in allegato ad un messaggio di posta elettronica e possono essere visualizzati in formato tif o pdf.

E' possibile inviare fax da tutte le caselle di posta abilitate al servizio. In fase di attivazione è necessario elencare gli indirizzi mail dei mittenti che si vogliono abilitare (ogni mittente abilitato equivale ad un servizio faxOut) ed eventualmente il numero fax che si vuole far comparire come mittente.

2.7.1 DECORRENZA

Gli effetti del Contratto si intendono dalla "Data Inizio Servizio". Il Contratto ha durata minima annuale e sarà tacitamente rinnovato alla scadenza per lo stesso periodo salvo disdetta comunicata da una delle parti, a mezzo di lettera raccomandata almeno 2 mesi prima della scadenza..

2.7.2 RECESSO

Nel caso in cui il CLIENTE manifesti la propria volontà di recedere anticipatamente dal Contratto, quest'ultimo dovrà formalizzare tale volontà a mezzo raccomandata a.r.,. Dalla data di ricevimento i servizi saranno disattivati entro i 3 mesi successivi, fermo restando l'obbligo di pagare quanto dovuto fino alla data di disattivazione relativamente ai canoni dei servizi e all'eventuale traffico fax generato, mentre saranno interamente dovuti i contributi di dismissione.

3. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

3.0 Profexional ha stipulato e potrà stipulare accordi di rivendita con più Operatori; per l'attivazione dei servizi potrà utilizzare l'Operatore che riterrà più adeguato senza darne comunicazione preventiva al Cliente.

Profexional si riserva di modificare l'Operatore fornitore del servizio in qualsiasi momento, durante il periodo di validità del contratto, senza darne comunicazione alcuna al Cliente.

3.1 PROCEDURA DI ATTIVAZIONE

Dall'accettazione dell'ordine, il servizio verrà attivato entro

- 45 giorni lavorativi per servizio ADSL
- 55 giorni lavorativi per servizio SHDSL
- 55 giorni lavorativi per servizio FTTC
- 75 giorni lavorativi per servizio WIFI WAVE
- 120 giorni lavorativi dall'ottenimento dei permessi necessari all'esecuzione dei lavori di posa per servizio FTTH, inclusi quelli dipendenti dal Cliente e dalla disponibilità di tutte le informazioni necessarie all'attivazione
- 30 giorni lavorativi per servizi VoIP/Fax to mail/WLR/CS-CPS
- 15 giorni lavorativi per servizi VAS di configurazione Mail; il tempo per la registrazione e/o trasferimento di domini non è dipendente dall'Operatore bensì dalle autorità competenti.

Se il servizio non può essere rilasciato per indisponibilità di risorse sul territorio, PROFEXIONAL avviserà il CLIENTE che potrà quindi decidere se rinunciare al servizio oppure attendere la disponibilità delle risorse necessarie, rinunciando comunque alla richiesta di qualsiasi forma di risarcimento.

Nel caso in cui l'Operatore non possa attivare il servizio, l'accordo di fornitura si intende concluso con rinuncia di qualsiasi pretesa da parte di tutte le parti.

3.2 DATA INIZIO SERVIZIO

La Data Inizio Servizio corrisponde alla data di rilascio del servizio da parte dell'OPERATORE, indipendentemente dalla fornitura e configurazione di eventuali apparati da parte di PROFEXIONAL.

4. APPARATI

4.1 INSTALLAZIONE APPARATI

Nel caso di fornitura di router o gateway in vendita o noleggio, Profexional indicherà in offerta i costi relativi al materiale e all'intervento di installazione; nel costo di installazione indicato sarà compresa la sola messa in funzione del router o gateway, eventuali ulteriori interventi necessari al ripristino del corretto funzionamento di altri apparati di proprietà del cliente (hotspot, access point, telecamere, ecc.) se richiesti saranno fatturati a consuntivo a € 60,00/ora più iva. Qualora il tecnico abbia verificato la corretta installazione del router ma riscontri dei problemi sulla rete del cliente, ne informerà il Cliente che potrà stabilire se chiedere l'intervento del tecnico Profexional alle tariffe sopra esposte o se occuparsi personalmente della risoluzione dei problemi.

Il Cliente si impegna a segnalare all'installatore:

- il luogo esatto dove ritiene che l'apparato debba essere installato;
- gli eventuali rischi di sicurezza per l'installatore e i terzi.

4.2 FORNITURA APPARATI IN COMODATO O NOLEGGIO

Il servizio comprende la fornitura di router o gateway in comodato d'uso o a noleggio. Profexional indicherà in offerta i canoni mensili del materiale e i costi di installazione

Il Cliente si impegna da subito a prestare la sua piena collaborazione per garantire in piena sicurezza l'accesso al personale tecnico al luogo dove l'installazione deve avvenire, ai fini di consentire l'installazione e/o la riparazione e/o la manutenzione e la disinstallazione a chiusura del contratto degli apparati forniti in nolo o comodato.

4.3 CONSERVAZIONE DELLE APPARECCHIATURE

Il Cliente si impegna ad utilizzare le apparecchiature fornite in comodato o noleggio con la diligenza del buon padre di famiglia, assumendosi la responsabilità di mantenerle nello stesso stato in cui gli sono state consegnate, salvo il normale deperimento dovuto all'uso esclusivamente per gli scopi previsti dal presente contratto ed impegnandosi a non concedere a terzi l'utilizzazione delle stesse, neppure temporaneamente a titolo gratuito o oneroso. A fronte di manomissione, il Cliente dovrà risarcire per intero il prezzo di vendita corrente dell'apparecchiatura o, in caso d'indisponibilità, di un suo modello equivalente per prestazioni e funzionalità.

Al termine del contratto, il Cliente dovrà restituire integre le apparecchiature fornite in comodato o noleggio.

4.4 DECORRENZA

Gli effetti del Contratto si intendono dalla "Data Inizio Servizio". Il Contratto ha durata minima annuale e sarà tacitamente rinnovato alla scadenza per lo stesso periodo salvo disdetta comunicata da una delle parti, a mezzo di lettera raccomandata almeno 2 mesi prima della scadenza. Al termine del contratto, il Cliente dovrà restituire integre le apparecchiature fornite in comodato o noleggio.

4.5 RECESSO

Nel caso in cui il CLIENTE manifesti la propria volontà di recedere anticipatamente dal Contratto, quest'ultimo dovrà formalizzare tale volontà a mezzo raccomandata a.r.,. Dalla data di ricevimento i servizi saranno disattivati entro i 3 mesi successivi, fermo restando l'obbligo di pagare tutti i canoni residui dovuti fino alla naturale scadenza del contratto. Al termine del contratto, il Cliente dovrà restituire integre le apparecchiature fornite in comodato o noleggio.

5. CONDIZIONI DI PAGAMENTO

I contributi una tantum saranno fatturati alla Data Inizio Servizio. I canoni ricorrenti saranno fatturati mensilmente o annualmente, qualora il servizio lo preveda, in anticipo a partire dalla Data Inizio Servizio. I costi dipendenti dall'uso (traffico telefonico) saranno fatturati mensilmente posticipatamente.

In caso di contestazioni amministrative, il CLIENTE è tenuto ad informare PROFEXIONAL entro 15 gg dal ricevimento della fattura di ogni errore in essa eventualmente contenuto, trascorso tale periodo la fattura si intenderà correttamente emessa e accettata.

Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato per l'importo totale entro la data di scadenza di pagamento indicata in fattura, con l'addebito delle spese per ogni effetto emesso, l'unica forma prevista per il pagamento è il R.I.D.

5.1 ANTICIPO CONVERSAZIONI

PROFEXIONAL potrà richiedere al CLIENTE il versamento di una somma a titolo di anticipo conversazioni per i servizi telefonici, che PROFEXIONAL restituirà, al termine del servizio, al CLIENTE in regola con i pagamenti.

In ragione dei volumi di traffico anomali o eccezionali generati dal CLIENTE, PROFEXIONAL potrà fissare o variare nuovamente il limite di credito per il CLIENTE, dandone adeguata comunicazione. In tal caso, superato tale limite, PROFEXIONAL potrà fatturare e richiedere il pagamento degli importi senza attendere la scadenza del regolare periodo di fatturazione o richiedere il rilascio o l'aumento di un deposito in garanzia.

5.2 MANCATO PAGAMENTO DELLE FATTURE

Il mancato pagamento del servizio nei termini e nelle modalità stabilite, comporterà la SOSPENSIONE immediata dei SERVIZI e/o la risoluzione del presente contratto. Per gli importi non pagati, PROFEXIONAL si rinvierà sulle somme versate dal CLIENTE a titolo di anticipo.

Nel caso in cui il CLIENTE provveda in seguito al pagamento delle somme dovute, per la riattivazione del servizio PROFEXIONAL addebiterà la quota iniziale di attivazione. Il servizio sarà riattivato nei tempi tecnici necessari e solo dopo l'accertamento dell'avvenuto pagamento.

5.3 CONTRIBUTO DI DISMISSIONE

In caso di disdetta del servizio da parte del CLIENTE, nei termini previsti dal presente Contratto, PROFEXIONAL provvederà ad addebitare quale contributo per la cessazione del servizio ADSL/VDSL, Euro 80,00 + IVA - SHDSL, Euro 200,00 + IVA - WIFI WAVE Euro 100,00 + IVA - FTTH, Euro 300,00 + IVA - servizi telefonici (VoIP, WLR, CPS) e Fax, Euro 30,00 + IVA

5.4 PREZZI

I prezzi di fornitura dei servizi sono specificati nell'offerta e nel listino accettati dal CLIENTE, si intendono in Euro e al netto di IVA.

5.5 VARIAZIONE DEI PREZZI

PROFEXIONAL si riserva la facoltà, e il CLIENTE accetta fin d'ora, di modificare tariffe e/o canoni dei servizi con preavviso scritto di almeno 45 giorni prima dell'applicazione, via posta ordinaria o fax o mail. E' diritto del CLIENTE rifiutare l'applicazione dei nuovi prezzi informando PROFEXIONAL tramite raccomandata A.R. entro 15 giorni dalla comunicazione della propria intenzione di recedere dal Contratto con effetto immediato. In mancanza di comunicazione, tali modifiche si intenderanno accettate dal CLIENTE.

6. RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

6.1 CONTENUTI

Il CLIENTE è direttamente responsabile dei dati immessi in rete e delle eventuali controversie collegate alla loro distribuzione.

Il CLIENTE solleva quindi sia il PROFEXIONAL che L'OPERATORE da responsabilità di carattere amministrativo, civile e penale derivanti dall'immagazzinamento e diffusione di dati che violino qualunque norma vigente e di futura emanazione nel corso del presente accordo.

6.2 INTRUSIONI VIA INTERNET

Il CLIENTE solleva fin da ora PROFEXIONAL e L'OPERATORE da ogni responsabilità in merito ad eventuali attacchi e/o intrusioni da parte di terzi provenienti dalla rete. Il CLIENTE dichiara di essere a conoscenza che terzi possano accedere via Internet e superare le protezioni dei propri sistemi per utilizzarli in modo improprio per causare danni a terzi. Nel caso in cui L'OPERATORE rilevi un tentativo di intrusione, tramite gli accessi e i dati di cui dispone licitamente per l'erogazione del servizio, potrà interrompere il servizio, senza nulla dovere, fino quando il CLIENTE non provveda ad implementare le misure necessarie ad impedire il perdurare della situazione.

6.3 ACCESSO ALLA SEDE DEL CLIENTE

Il CLIENTE dovrà consentire, previa richiesta da parte di tecnici di PROFEXIONAL, l'accesso alla sede di fruizione del servizio per le attività di installazione, riparazione o test di funzionamento.

6.4 MIGRAZIONI TRA OPERATORI

Il CLIENTE è informato che nel caso di richiesta di migrazione di servizio da altro Operatore, la procedura di attivazione implicherà una richiesta di cessazione all'Operatore attuale e la richiesta di attestazione del servizio sulla rete del nuovo OPERATORE.

7. ASSISTENZA PER GUASTO O MALFUNZIONAMENTO

7.1 HELP DESK ED ASSISTENZA REMOTA

Il servizio è assicurato da PROFEXIONAL tutti i giorni lavorativi ai seguenti recapiti: tramite il numero 800844051 o inviando un fax al 0471915871 o una mail a assistenza@profexional.it.

Sono escluse dal servizio le attività di ripristino, sostituzione e/o riconfigurazione degli apparati di proprietà del CLIENTE se non coperte da apposito contratto di manutenzione PROFEXIONAL. Nel caso in cui il CLIENTE chieda comunque l'intervento di PROFEXIONAL per il ripristino delle apparecchiature non coperte da manutenzione, saranno addebitate le spese di manodopera e gli eventuali pezzi di ricambio al costo di listino in vigore.

7.2 INTERVENTI A VUOTO

Nei casi in cui, a fronte di una segnalazione di Guasto o Degrado l'OPERATORE faccia intervenire propri fornitori presso la sede del Cliente e si rilevi che il malfunzionamento derivi da cause imputabili al Cliente, PROFEXIONAL si riserva il diritto di fatturare al Cliente i costi di intervento, nella misura di 135€.

8. MANUTENZIONE DELL'INFRASTRUTTURA DI RETE

La manutenzione ordinaria è effettuata normalmente dalle ore 05:00 alle ore 07:00 del mattino nei giorni feriali e dalle 02:00 alle 08:00 della domenica. Altri interventi di manutenzione e/o di risoluzione dei problemi saranno notificati nel più breve tempo possibile. Durante la manutenzione sono possibili interruzioni di servizio..

9. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'

PROFEXIONAL e l'OPERATORE non saranno responsabili per alcuna perdita, danno o spesa, compresi, senza limitazione, perdita di lucro, di ricavi, di avviamento commerciale, di tempo gestionale o di risparmi previsti o alcuna forma di danno indiretto o emergente, danni di ogni tipo a beni e/o persone, che derivino dal mancato adempimento dei propri obblighi contrattuali e/o da qualunque condotta collegata a tali risultati e/o che siano dovuti o collegati a qualunque mancata disponibilità, ritardo, interruzione, sconvolgimento o degrado nei Servizi o dei Servizi, nonché a perdita, distruzione o degrado di informazioni.

PROFEXIONAL e l'OPERATORE non saranno tantomeno responsabili quando il ritardo nella fornitura o il degrado dei Servizi:

dipendono da azioni o omissioni del CLIENTE;

non possono essere risolti e/o eliminati perché il CLIENTE rifiuta l'accesso alla propria rete al personale PROFEXIONAL per consentire diagnosi, installazioni, riparazioni;

si verificano durante i periodi di manutenzione programmata della rete;

sono dovuti a causa di forza maggiore;

siano il risultato di una sospensione dei Servizi ai sensi dell'articolo 4.2

10. FORZA MAGGIORE

PROFEXIONAL e L'OPERATORE non potranno in alcun modo essere ritenuti responsabili di qualunque obbligo ai termini del presente contratto se tale mancanza è causata o derivi da un evento di forza maggiore senza limitazione alcuna, compresi a titolo esemplificativo gli esempi seguenti: incendio, inondazione, sciopero, tagli di cavi o fibra, fulmine, sommossa civile, atti governativi o delle autorità militari, mutamenti di disposizioni di legge, terrorismo, e periodi prolungati di interruzione generale dell'energia elettrica.

11. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Le finalità e il trattamento dei dati personali sono riportati sull'Informativa allegata.

11.1 Protezione delle Comunicazioni

L'OPERATORE si attiene a quanto prescritto dall'art. 49 del d.lgs. 82/05. L'accesso al contenuto dei messaggi sarà possibile con l'autorizzazione del CLIENTE, salvo ciò

avvenga per adempiere ad obblighi normativi o per adeguarsi a un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria o di altra Autorità competente.

11.2 Dati relativi al Traffico

Con riferimento ai dati relativi al traffico l'OPERATORE informa che:

- il trattamento dei dati di traffico ai fini di fatturazione sarà effettuato per 6 mesi o per un periodo maggiore qualora vi sia stata contestazione dei dati di traffico, secondo quanto previsto dall'art. 123, comma 2 del D. Lgs. N. 196/2003, o qualora il maggior periodo di conservazione sia prescritto da altre leggi speciali;
- il trattamento dei dati di traffico per l'accertamento e repressione dei reati sarà effettuato per il periodo indicato dall'art. 132 del D. Lgs. N. 196/2003 o da leggi speciali e loro successive modifiche e/o integrazioni e con le modalità previste dai provvedimenti adottati in materia dal Garante per la protezione dei dati personali.

12. FORO COMPETENTE

In caso di qualsiasi controversia, il foro competente sarà quello di Bolzano.

CONTATTI Profexional Srl

Via Giotto, 15 - 39100 Bolzano (BZ)

Tel +39 0471 930430 Fax +39 0471 915871

website: www.profexional.it E-Mail: info@profexional.it

Pec: profexional.srl@pec.it

Amministrazione: amministrazione@profexional.it

Assistenza: assistenza@profexional.it nr. Verde 800844051

Con la firma, il Cliente riconosce espressamente di avere preso visione delle Condizioni generali di contratto fornitura servizi e accetta che le disposizioni ivi contenute si applichino integralmente al presente Contratto.

Data

Timbro e firma Cliente

timbro e firma Profexional

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e seguenti del codice civile, il CLIENTE prende attenta visione e dichiara di accettare espressamente i seguenti articoli:

art. 2.1.4 (DEGRADO DEL SERVIZIO); art. 2.1.5 (DECORRENZA); art. 2.1.6 (RECESSO); art. 2.2.3 (LIVELLI DI SERVIZIO); art. 2.2.5 (DECORRENZA); art. 2.2.6 (RECESSO); art. 2.3.4 (DECORRENZA); art. 2.3.5 (RECESSO); art. 2.3.6 (RECESSO ANTECEDENTE L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO); art. 2.4.1 (DECORRENZA); art. 2.4.2 (RECESSO); art. 2.5.1 (DECORRENZA); art. 2.5.2 (RECESSO); art. 2.6.1 (DECORRENZA); art. 2.6.2 (RECESSO); art. 2.7.1 (DECORRENZA); art. 2.7.2 (RECESSO); art. 4.4. (DECORRENZA); art. 4.5 (RECESSO); art. 5. (CONDIZIONI I PAGAMENTO); art. 5.1 (ANTICIPO CONVERSIONI); art. 5.2 (MANCATO PAGAMENTO DELLE FATTURE); art. 5.3. (CONTRIBUTO DIMISSIONE); 5.5 (VARIAZIONE DEI PREZZI); art. 6 (RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE - tutti i commi); art. 7. (ASSISTENZA PER GUASTO O MALFUNZIONAMENTO - tutti i commi); art. 9. (LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ); art. 10. (FORZA MAGGIORE); art. 11 (PROTEZIONE DATI PERSONALI); art. 12. (FORO COMPETENTE).

Data

Timbro e firma Cliente

timbro e firma Profexional
