

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO ip telecom

DEFINIZIONI

Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Contratto:

- ip telecom srl/ip telecom: fornitore dei servizi;
- Cliente: soggetto che sottoscrive la Proposta di Contratto;
- Contratto: l'insieme della Proposta di Contratto, dell'Offerta commerciale, delle presenti Condizioni Generali, della Sintesi contrattuale ove prevista, della Carta dei Servizi e degli eventuali allegati;
- Servizio: ciascun servizio di comunicazione elettronica o servizio accessorio fornito da ip telecom;
- Apparati: router, CPE, access point, centralini, antenne, switch, telefoni, citofoni e qualsiasi altro dispositivo fornito da ip telecom;
- Noleggio e/o comodato d'uso: modalità con la quale gli apparati possono essere messi a disposizione del Cliente secondo quanto previsto dalla specifica offerta;
- Trouble Ticket: registrazione della segnalazione tecnica effettuata dal Cliente;
- SLA: eventuali livelli di servizio specificamente previsti per il Servizio acquistato.

OGGETTO

Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto contrattuale tra ip telecom srl e il Cliente in relazione alla fornitura dei servizi indicati nella Proposta di Contratto e nella relativa Offerta.

Le caratteristiche tecniche ed economiche di ciascun servizio sono quelle indicate nella documentazione commerciale e contrattuale sottoscritta dal Cliente.

In caso di contrasto tra documenti, prevalgono, nell'ordine, le condizioni specificamente sottoscritte per il singolo servizio, la relativa Offerta/Proposta, le presenti Condizioni Generali e la Carta dei Servizi, salvo diversa previsione imposta dalla normativa applicabile.

DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE

Il rapporto contrattuale è costituito dalla documentazione sottoscritta o resa disponibile al Cliente secondo la normativa applicabile.

In caso di contrasto, le condizioni specificamente previste nella Proposta/Offerta e negli eventuali allegati relativi al singolo Servizio prevalgono sulle presenti Condizioni Generali, salvo il rispetto delle disposizioni inderogabili di legge.

CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il Contratto si conclude con l'accettazione della Proposta da parte di ip telecom, secondo le modalità previste nella documentazione contrattuale.

L'effettiva attivazione del Servizio è subordinata all'esito positivo delle verifiche tecniche e di fattibilità eventualmente necessarie.

ip telecom potrà subordinare l'attivazione alla disponibilità delle infrastrutture, all'esecuzione di attività tecniche da parte di terzi, al rilascio di autorizzazioni e all'esistenza delle condizioni necessarie per la realizzazione del Servizio.

VERIFICA FATTIBILITA'

I tempi e le condizioni di attivazione decorrono dalla corretta ricezione della Proposta di Adesione e dall'esito positivo delle verifiche di fattibilità tecnica.

Qualora durante il sopralluogo esecutivo emergano criticità realizzative, impedimenti tecnici o condizioni diverse da quelle considerate in fase di preventivazione, ip telecom potrà proporre una revisione dell'ordine.

Qualora la realizzazione non sia tecnicamente possibile o richieda condizioni sostanzialmente diverse da quelle originariamente previste, ip telecom potrà non accettare l'ordine o, nei casi previsti dalla legge e dal Contratto, risolvere il rapporto, senza responsabilità per le circostanze non imputabili a ip telecom.

ATTIVAZIONE E COLLAUDO

La data di attivazione del Servizio è quella comunicata ufficialmente da ip telecom al Cliente.

La data di attivazione determina, salvo diversa previsione dell'Offerta, la decorrenza della fatturazione.

CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

I corrispettivi sono quelli stabiliti nell'Offerta commerciale. I canoni e i servizi a consumo sono fatturati in via posticipata. I pagamenti devono essere regolati entro 15 giorni dalla fattura a mezzo SDD-SEPA. In caso di mancato pagamento, ip telecom potrà applicare interessi di mora, costi di insoluto e, previa formale comunicazione di messa in mora, procedere alla sospensione dei servizi.

DURATA, IMPEGNO E RECESSO

Durata e Vincolo: La durata del contratto e l'eventuale periodo di impegno iniziale sono indicati nella Proposta. Per i contratti a utenza consumer o assimilata, il primo periodo di impegno non può eccedere i limiti massimi di legge (es. 24 mesi ai sensi della Delibera AGCOM 307/23/CONS).

RISERVATO TRA LE PARTI

ip telecom srl

Sede legale: Via Monte dei Fiori, 21 - 63100 Ascoli Piceno

Sedi Operative:

Strada Prov.le 43 Mezzina, snc - 63100 Ascoli Piceno / Via Fratelli Ugolini, 36 Palazzo Skyline - 25126 Brescia

Cap. Soc. Euro 60.000,00 i.v.

P.Iva/C.F./Registro Imprese di Ascoli Piceno n. 02466330442 - R.E.A. : AP - 276956

www.iptelecom.it - servizioclienti@iptelecom.it



Recesso: Il Cliente può recedere in qualsiasi momento con un preavviso massimo di 30 giorni, inviando formale comunicazione con modalità telematiche semplici. In caso di recesso anticipato durante il periodo di impegno iniziale, il Cliente sarà tenuto a corrispondere i costi di disattivazione/migrazione e la restituzione degli sconti promozionali o dei costi di attivazione abbuonati, in misura proporzionale alla durata residua del vincolo, nel rispetto dei limiti AGCOM.

LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) E ASSISTENZA

Gli interventi di assistenza tecnica e i tempi di ripristino per i guasti bloccanti (totale indisponibilità di connettività, cloud, hosting o centralino) sono regolati dalla Carta dei Servizi, garantendo standard compresi tra 8 e 48 ore lavorative a seconda della tecnologia, salvo cause di forza maggiore o imputabili al Cliente o a terzi non controllabili.

OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:

- Utilizzare i servizi in modo conforme alla legge, alle regole contrattuali e senza violare diritti di terzi;
- Custodire le credenziali di accesso e gli apparati in comodato/noleggio;
- Garantire la sicurezza informatica dei propri sistemi e dei dati caricati sulle piattaforme Cloud e Hosting, provvedendo autonomamente a salvare copie di backup periodiche, salvo specifico contratto di backup gestito sottoscritto con ip telecom;
- Non immettere nei sistemi Cloud o Hosting contenuti illeciti, diffamatori, violenti o lesivi della privacy altrui, manlevando ip telecom da qualsiasi responsabilità derivante da usi impropri o illeciti.

LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

ip telecom non è responsabile per interruzioni del servizio causate da forza maggiore (eventi atmosferici straordinari, incendi, scioperi, interruzioni della rete elettrica nazionale), manomissioni o guasti agli impianti interni del Cliente, ovvero malfunzionamenti di dorsali o servizi internet di terze parti non controllabili direttamente. Per i servizi Cloud e Hosting, la responsabilità risarcitoria di ip telecom per eventuali disservizi tecnici non potrà comunque eccedere l'importo complessivo del canone mensile pagato dal Cliente per lo specifico servizio oggetto di contestazione nel mese in cui si è verificato l'evento.

APPARATI E MATERIALE A NOLEGGIO/COMODATO D'USO

Gli apparati, dispositivi, router, access point, centralini, antenne, switch, telefoni, citofoni e ogni altro materiale fornito da ip telecom srl potranno essere concessi al Cliente in noleggio e/o comodato d'uso, secondo quanto specificamente indicato nella Proposta/Offerta e nella documentazione contrattuale.

La proprietà degli apparati resta in ogni caso esclusivamente di ip telecom.

Per tutta la durata del contratto, ip telecom garantisce sui materiali a noleggio l'assistenza tecnica, la manutenzione ordinaria e la sostituzione per difetti tecnici non imputabili al Cliente, secondo le modalità e nei limiti stabiliti nella Carta dei Servizi.

Il Cliente si impegna a custodire con diligenza gli apparati ricevuti, a utilizzarli in conformità alle specifiche tecniche e a consentire al personale incaricato da ip telecom l'accesso ai locali per le attività di verifica, assistenza, manutenzione o sostituzione.

Alla cessazione del contratto, per qualsiasi causa intervenuta, il Cliente è tenuto alla restituzione degli apparati nei tempi, modi e condizioni dettagliati nella Carta dei Servizi. In caso di mancata restituzione, danneggiamento irreparabile o smarrimento, ip telecom avrà facoltà di addebitare al Cliente il relativo valore commerciale oltre agli eventuali costi sostenuti, nel rispetto della normativa applicabile.

MODIFICHE CONTRATTUALI

ip telecom potrà modificare le condizioni contrattuali nei casi e secondo le modalità consentiti dalla normativa vigente.

Le modifiche saranno comunicate al Cliente con il preavviso e attraverso le modalità previste dalla legge.

Qualora la normativa riconosca al Cliente il diritto di recedere senza costi in conseguenza della modifica contrattuale, tale diritto sarà esercitabile nei termini e con le modalità indicati nella comunicazione.

SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Fatti salvi i casi previsti dalla legge, ip telecom potrà sospendere il Servizio nei casi di mancato pagamento, utilizzo illecito o contrario alle condizioni contrattuali, esigenze di sicurezza della rete o altre circostanze previste dalla normativa. La sospensione per morosità sarà effettuata previa comunicazione al Cliente e nel rispetto delle garanzie e dei limiti previsti dalla normativa applicabile.

RESPONSABILITÀ

ip telecom risponde dei disservizi imputabili alla propria responsabilità nei limiti previsti dalla legge e dal Contratto.

ip telecom non risponde dei disservizi derivanti da cause non imputabili, forza maggiore, eventi eccezionali, reti o infrastrutture di terzi non controllabili, impianti del Cliente, utilizzo non conforme, manomissioni o interventi effettuati da soggetti non autorizzati.

Resta in ogni caso fermo quanto previsto dalle disposizioni inderogabili applicabili al rapporto.

RISERVATO TRA LE PARTI

ip telecom srl

Sede legale: Via Monte dei Fiori, 21 - 63100 Ascoli Piceno

Sedi Operative:

Strada Prov.le 43 Mezzina, snc - 63100 Ascoli Piceno / Via Fratelli Ugolini, 36 Palazzo Skyline - 25126 Brescia

Cap. Soc. Euro 60.000,00 i.v.

P.Iva/C.F./Registro Imprese di Ascoli Piceno n. 02466330442 - R.E.A. : AP - 276956

www.iptelecom.it - servizioclienti@iptelecom.it





RECLAMI

Il Cliente può presentare reclami relativi ai servizi, alla fatturazione, all'assistenza o ad altri aspetti del rapporto contrattuale utilizzando i canali messi a disposizione da ip telecom, incluso l'indirizzo servizioclienti@iptelecom.it e, ove necessario, la PEC fiberlab@pec.it.

Il reclamo deve contenere, ove possibile, i dati identificativi del Cliente, il riferimento contrattuale, una descrizione del problema e ogni elemento utile alla verifica.

ip telecom srl provvede alla gestione dei reclami nel rispetto dei termini e delle procedure previsti dalla normativa applicabile e dalle proprie procedure interne.

INDENNIZZI

In presenza dei presupposti previsti dalla normativa vigente, il Cliente ha diritto agli eventuali indennizzi previsti dalla disciplina AGCOM applicabile.

Gli indennizzi sono disciplinati, per quanto applicabile, dal Regolamento in materia di indennizzi approvato con Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, come modificato dalla Delibera n. 347/18/CONS, nonché dalle successive disposizioni eventualmente applicabili.

Restano ferme le eventuali condizioni più favorevoli riconosciute al Cliente dalla specifica offerta o dalla normativa vigente.

PRIVACY E PROTEZIONE DATI

I dati personali del Cliente sono trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Le informazioni relative al trattamento dei dati personali sono contenute nell'informativa privacy resa disponibile da ip telecom attraverso i propri canali ufficiali.

PROPRIETÀ INTELLETTUALE

I marchi, software, documentazione tecnica, contenuti e altri elementi messi a disposizione da ip telecom restano di proprietà dei rispettivi titolari.

Il Cliente non può riprodurre, modificare, distribuire o utilizzare tali elementi per finalità diverse da quelle necessarie alla fruizione del Servizio, salvo quanto espressamente consentito dalla legge o autorizzato per iscritto.

RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Il Cliente può presentare reclami a ip telecom e, ove il reclamo non trovi soluzione, utilizzare le procedure di risoluzione delle controversie previste dalla normativa vigente.

Per le controversie rientranti nell'ambito di competenza AGCOM, è previsto il ricorso alla procedura di conciliazione attraverso gli strumenti messi a disposizione dall'Autorità, secondo le disposizioni applicabili.

LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il Contratto è regolato dalla legge italiana deve essere interpretato in conformità con la medesima legge.

Per quanto non espressamente disciplinato si applicano le disposizioni del Codice delle comunicazioni elettroniche, della normativa AGCOM applicabile e delle altre disposizioni vigenti.

Per qualsiasi controversia che possa insorgere tra le Parti in merito all'esistenza, alla validità, all'efficacia, all'interpretazione ed esecuzione del presente Contratto, successivamente al tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'art. 15.2 del Contratto, sarà competente in via esclusiva il Foro di Ascoli Piceno.

Restano salve le disposizioni inderogabili poste a tutela degli utenti finali.

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di ip telecom costituisce parte integrante del sistema documentale relativo ai Servizi e definisce gli standard qualitativi, le modalità di assistenza e gli strumenti di tutela messi a disposizione del Cliente.

In caso di aggiornamento della Carta, ip telecom ne pubblicherà la versione aggiornata sul sito www.iptelecom.it.

COMUNICAZIONI

Salvo quanto diversamente previsto dalla legge o dal Contratto, le comunicazioni tra le Parti potranno essere effettuate mediante i recapiti indicati nella Proposta di Contratto.

Per le comunicazioni aventi valore formale, il Cliente potrà utilizzare la PEC fiberlab@pec.it, salvo diverse modalità specificamente previste dalla normativa o dal Contratto.

DISPOSIZIONI FINALI

L'eventuale nullità o inefficacia di una clausola non comporterà la nullità delle restanti disposizioni del Contratto.

Le presenti Condizioni Generali si applicano unitamente alla specifica Proposta/Offerita sottoscritta dal Cliente e agli eventuali allegati.

In caso di successive modifiche normative, le clausole delle presenti Condizioni Generali saranno interpretate e, ove necessario, adeguate alla normativa inderogabile applicabile.

RISERVATO TRA LE PARTI

ip telecom srl

Sede legale: Via Monte dei Fiori, 21 - 63100 Ascoli Piceno

Sedi Operative:

Strada Prov.le 43 Mezzina, snc - 63100 Ascoli Piceno / Via Fratelli Ugolini, 36 Palazzo Skyline - 25126 Brescia

Cap. Soc. Euro 60.000,00 i.v.

P.Iva/C.F./Registro Imprese di Ascoli Piceno n. 02466330442 - R.E.A. : AP - 276956

www.iptelecom.it - servizioclienti@iptelecom.it

