Condizioni generali di contratto per la fornitura del servizio VoIP

A) CWNET S.r.l. (con sede legale in Massa (MS), Via degli Oliveti 110, iscritta al Registro delle Imprese di Massa Carrara, Codice Fiscale e Partita IVA 01040860452, capitale sociale 100.000,00 euro interamente versato, ROC. 8486 di seguito "**CWNET**") è una società debitamente autorizzata ai sensi dell'articolo 25 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica sul territorio nazionale;

B) la società (di seguito il "**Cliente**") ha manifestato il proprio interesse ad acquisire da CWNET il servizio VoIP e/o il servizio di Centralino Virtuale;

C) CWNET ed il Cliente intendono regolare i termini e le condizioni in base ai quali la fornitura del servizio VoIP e/o del servizio di Centralino Virtuale dovrà avere luogo.

Tanto premesso le parti convengono e stipulano quanto segue:

Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Contratto e di ogni altro documento contrattuale di CWNET i termini successivamente indicati avranno i significati stabiliti qui di seguito:

"**AGCOM**": l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;

"**Carta dei Servizi**": il documento in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto reperibile sul sito web di CWNET che descrive le specifiche tecniche e i livelli qualitativi di tutti i servizi forniti da CWNET e i diritti, gli obblighi ed i principi che informano i rapporti tra CWNET ed il Cliente in merito alla fornitura dei servizi in conformità ai principi ed alle disposizioni fissati dall'AGCOM;

"**Codice**": il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 "Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche";

"**Codici di Accesso**": tutti i dati riservati nella forma di username e password che consentono al Cliente l'accesso al portale www.cpn.it e al pannello di controllo per l'utilizzo del servizio VoIP e del Servizio Centralino Virtuale;

"**Contratto**": il presente Contratto avente ad oggetto la fornitura del servizio VoIP e/o del Servizio Centralino Virtuale è costituito dalle presenti Condizioni Generali di Contratto, dalla sintesi contrattuale e dalla Carta dei Servizi;

"**Corrispettivi**": i corrispettivi relativi ai costi di attivazione e canone per la fornitura del servizio VoIP e del Servizio Centralino Virtuale indicati rispettivamente sul sito web di CWNET nonché tutti gli altri corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto; "Data di Attivazione": la data in cui il servizio VoIP e/o del Servizio Centralino Virtuale è attivato o reso disponibile al Cliente (secondo quanto specificato nella comunicazione inviata via e-mail e/o tramite SMS al Cliente);

"**Forza Maggiore**": qualsiasi circostanza derivante da atti, eventi, omissioni o avvenimenti al di là del proprio ragionevole controllo che incida in qualsiasi misura sulla qualità e continuità del servizio VoIP e del Servizio Centralino Virtuale quali, a titolo esemplificativo, atti dell'autorità, guerre, incendi, esplosioni, inondazioni, attacchi terroristici, scioperi, turbative industriali, carenza o assenza di materie prime o di fonti energetiche, epidemie o pandemie;

"**GDPR**": il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati;

"**PEC**": posta elettronica certificata utilizzata per le comunicazioni ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Contratto;

"**servizio VoIP**": è un servizio che (meglio descritto sul sito web di CWNET) consiste nella possibilità di effettuare e ricevere telefonate tramite protocollo IP utilizzando una connessione ad Internet in banda larga. Al Cliente vengono assegnati uno o più numeri telefonici geografici ed il Cliente potrà richiedere altri servizi accessori (a pagamento) meglio descritti sul sito web di CWNET.

"**Servizio Centralino Virtuale**": un sistema di commutazione, fornito in Cloud, per la comunicazione tra apparati telefonici di un impianto interno e la rete esterna tramite linee VoIP collegate al centralino stesso, meglio descritto sul sito web di CWNET.

"**Sezione Area Utenti**": la sezione del portale sul Sito Web dedicata ai Clienti registrati per l'attivazione e gestione del servizio VoIP e Servizio Centralino Virtuale; "Sito Web": indica il sito web www.cpn.it o altro sito sempre di proprietà di CWNET dove sono contenute tutte le informazioni tecniche e commerciali dei servizi offerti da CWNET.

Articolo 1 – servizio VoIP

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto hanno per oggetto la fornitura del servizio VoIP ed eventualmente del Servizio Centralino Virtuale secondo quanto dettagliatamente riportato nella sintesi contrattuale, nel Sito Web e nella Carta dei Servizi. Il servizio VoIP ed eventualmente il Servizio Centralino Virtuale possono essere sottoscritti esclusivamente da soggetti titolari di partita IVA.

1.2 Sono a carico del Cliente i costi del servizio VoIP. Le offerte e i corrispettivi relativi alla fornitura del servizio VoIP sono dettagliatamente descritti e riportati sul Sito Web.

1.3 Per tutti i clienti che hanno già attivato un servizio di connettività fornito da CWNET sottoscrivendo un contratto che prevede un pagamento bimestrale tramite carta di credito o addebito permanente su conto corrente bancario o postale (SDD) il servizio VoIP può essere attivato in modalità "ricaricabile" oppure "Plus" (solo in questo il costo viene conteggiato a consuntivo direttamente nella fattura bimestrale del servizio di connettività sopra menzionato).

1.4 Per i Clienti che non hanno sottoscritto e attivato un servizio di connettività o che hanno sottoscritto e attivato un servizio di connettività con pagamento in soluzione unica annuale, il servizio VoIP è attivabile esclusivamente in modalità "ricaricabile" ed in questo caso il costo del servizio VoIP viene scalato da un plafond prepagato d'ora in avanti chiamato "Ricarica". Nel caso in cui la Ricarica assuma un valore uguale a zero o negativo viene immediatamente inibita la possibilità di effettuare chiamate tramite il servizio VoIP. Il Cliente deve provvedere a reintegrare la ricarica fermo restando che in caso contrario il servizio VoIP viene definitivamente cessato entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui la ricarica ha assunto un valore uguale a zero o negativo.

1.5 CWNET si riserva il diritto di recuperare ogni eventuale telefonata non fatturata, per qualsiasi motivo, entro 3 anni dalla data in cui è stata effettuata la chiamata stessa.

1.6 Qualora il servizio VoIP venga attivato in modalità "Plus", in caso di cessazione del Contratto del servizio di connettività e/o di modifica della modalità di pagamento (ovvero da bimestrale ad annuale), il servizio VoIP viene immediatamente cessato salvo la possibilità di convertirlo in modalità "ricaricabile" come descritta nelle presenti Condizioni Generali di Contratto.

1.7 Opzione Chiamate Illimitate: l'opzione Chiamate Illimitate permette al Cliente di effettuare chiamate illimitate verso numerazioni geografiche nazionali di rete fissa e di rete mobile ed è

dettagliatamente descritta sul Sito Web. L'opzione Chiamate Illimitate può essere utilizzata per finalità professionali e/o di business con l'esclusione dei casi previsti all'articolo 1.8. Il canone dell'opzione Chiamate Illimitate viene addebitato con cadenza bimestrale anticipata: (i) sul plafond prepagato in caso di attivazione del servizio in modalità Ricaricabile o (ii) nella fattura bimestrale del servizio di connettività fornito da CWNET in caso di attivazione in modalità Plus. In caso di richiesta di cessazione effettuata dal Cliente il servizio VoIP verrà cessato al termine: (i) dell'ultimo bimestre addebitato sul plafond prepagato in caso di servizio VoIP in modalità ricaricabile o (ii) dell'ultimo bimestre fatturato in caso di servizio VoIP in modalità Plus. In caso di utilizzo dell'opzione Fax contemporaneamente all'opzione Chiamate Illimitate le chiamate relative all'invio dei fax sono escluse dall'opzione Chiamate Illimitate e vengono tariffate secondo il normale listino VoIP vigente. Tutte le chiamate effettuate dal Cliente non comprese nell'opzione Chiamate Illimitate (a titolo di esempio: chiamate internazionali e chiamate verso numeri speciali) verranno tariffate in base al listino VoIP Business.

1.8 Regole di utilizzo dell'opzione Chiamate Illimitate. Il Cliente dichiara ed accetta che l'opzione Chiamate Illimitate: (i) non può essere utilizzata tramite software che effettuano chiamate automatizzate e/o continuative; (ii) non può essere utilizzata per effettuare chiamate verso numeri riconducibili a servizi che riconoscono direttamente e/o indirettamente al Cliente un beneficio in termini economici o di altro tipo sulla base della durata delle chiamate stesse; (iii) non può essere utilizzata per attività di call center, telemarketing, contact center e attività simili. In termini più specifici ma non esclusivi, il Cliente dichiara ed accetta che è da considerarsi uso abusivo dell'opzione Chiamate Illimitate il verificarsi di una o entrambe delle seguenti condizioni: (i) realizzazione su base mensile di più di 350 minuti di traffico telefonico moltiplicato per il numero di linee attivate e un numero medio di chiamate per direttrice inferiore a 1,2 o superiore a 20; (ii) realizzazione su base mensile di più di 350 minuti di traffico telefonico moltiplicato per il numero di linee attivate e una durata media delle chiamate minore di 60 secondi o maggiore di 150 secondi.

1.9 Nei casi in cui l'opzione Chiamate Illimitate venga utilizzata in violazione di quanto previsto al presente articolo verrà applicata la tariffazione minutaria basata sul listino VoIP Business così come dettagliatamente descritto sul Sito Web restando comunque impregiudicato il diritto di CWNET di applicare quanto previsto dall'Articolo 8 ("Clausola risolutiva espressa").

1.10 Opzione Fax: L'opzione Fax così come dettagliatamente descritta sul Sito Web è disponibile per tutti gli utenti VoIP Plus o Ricaricabile. L'opzione fax è disponibile in due diverse modalità: (i) "Fax" automaticamente disponibile per tutti i clienti VoIP Plus e Ricaricabile e (ii) "Fax Top" attivabile da tutti i clienti VoIP Plus e Ricaricabile. Il servizio "Archivio Web" permette di visualizzare, solo se il servizio è attivo, il contenuto di tutti i FAX inviati e/o ricevuti negli ultimi sei (6) mesi. Nel caso in cui il servizio VoIP Fax o VoIP Fax Top venga utilizzato contemporaneamente all'opzione Chiamate Illimitate le chiamate relative all'invio dei fax sono escluse dall'opzione Chiamate illimitate stessa e vengono tariffate secondo il listino VoIP Business. Tutti i costi relativi ai servizi VoIP Fax e VoIP Fax Top vengono addebitati: (i) sul plafond prepagato del servizio VoIP Ricaricabile o (ii) nella fattura bimestrale del servizio aggiuntivo di cui all'articolo 1.3 in caso di VoIP Plus. In caso di richiesta di cessazione di Fax Top effettuata dal Cliente il servizio verrà cessato: (i) al termine dell'ultimo bimestre addebitato sul plafond prepagato del servizio VoIP Ricaricabile o (ii) al termine dell'ultimo bimestre fatturato in caso di VoIP Plus.

1.11 Il servizio Number Portability è gratuito per ogni numero portato.

Articolo 2 - Attivazione del servizio VoIP

2.1 Nel caso di servizio VoIP Plus il presente Contratto si perfeziona nel momento in cui CWNET fornisce il servizio VoIP sulla base dell'accettazione on line delle Condizioni Generali di Contratto da parte del Cliente. Nel caso di servizio VoIP Ricaricabile oltre all'accettazione on line delle presenti Condizioni Generali di Contratto è necessario che CWNET riscontri l'avvenuto pagamento della Ricarica.

2.2 CWNET indicherà al Cliente, all'atto di attivazione del servizio VoIP, i parametri necessari e le credenziali per l'utilizzo del servizio VoIP. Il Cliente si impegna sin da ora e per tutta la durata del presente Contratto a mantenere riservati tali parametri e credenziali di accesso come meglio indicato al successivo articolo 5 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

2.3 Qualora il pagamento degli importi dovuti non avvenga entro il termine indicato in fattura: (i) il Cliente dovrà corrispondere a CWNET, a titolo di penale per ritardato pagamento, interessi pari al tasso di riferimento BCE, o tasso equivalente, maggiorato di 5 (cinque) punti percentuali. Le penali saranno calcolate sugli effettivi giorni di ritardo, a partire dal giorno successivo alla data di scadenza e fino alla data di pagamento o di risoluzione del Contratto; (ii) qualora la modalità di pagamento scelta dal Cliente sia "Addebito su Conto Corrente Bancario (SDD)" o "Addebito su Carta di Credito" per ogni procedura di pagamento che si conclude con esito negativo verrà imputata al Cliente una penale di euro 3,50.

2.4 Nel caso in cui il Cliente abbia maturato penali a seguito di quanto previsto nel presente Contratto le stesse verranno recuperate mediante l'emissione di una fattura (importo fuori campo IVA ex DPR n. 633 del 26.10.72 e successive modifiche) da parte di CWNET. In ogni caso CWNET si riserva il diritto di sospendere il servizio VoIP qualora il Cliente non effettui il pagamento entro 15 (quindici) giorni dalla data di scadenza dello stesso così come indicato in fattura.

Articolo 3 – Il Servizio Centralino Virtuale

3.1 Ai sensi del presente Contratto, su richiesta del Cliente che ha già attivato il servizio VoIP, CWNET fornirà il Servizio Centralino Virtuale. Salvo diverso accordo tra le Parti e quanto disposto al presente articolo, CWNET attiverà il Servizio Centralino Virtuale entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni dalla data in cui CWNET comunica per iscritto al Cliente (via e-mail e/o SMS al numero di cellulare se indicato) la conferma dell'avvio delle procedure dell'attivazione del Servizio Centralino Virtuale. Eventuali ritardi dovuti ad impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a CWNET e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito o a Forza Maggiore esonerano CWNET da qualsiasi responsabilità circa il ritardo nell'attivazione del Servizio Centralino Virtuale. Qualora, in seguito a necessaria verifica, l'attivazione e l'efficiente funzionamento del Servizio Centralino Virtuale non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico-organizzativi non imputabili a CWNET il Contratto concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di CWNET nei confronti del Cliente. Il costo di attivazione del Servizio Centralino Virtuale è indicato nel Sito Web.

3.2 A fronte dell'attivazione e fornitura del Servizio Centralino Virtuale il Cliente effettuerà il pagamento dei Corrispettivi ai sensi del presente Contratto.

3.3 Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio Centralino Virtuale funziona esclusivamente tramite tecnologia VoIP e deve esser utilizzato con appositi apparati compatibili con il protocollo "SIP" ed una connessione ad Internet. In particolare, resta inteso che il Cliente dovrà essere munito, a sua integrale cura e spesa, di una linea dati avente una banda che garantisca per ciascuna telefonata almeno 100kbps, con latenza verso il Centralino Virtuale di massimo 60ms e una linea telefonica VoIP fornita da CWNET: la fornitura del Servizio Centralino Virtuale non comporta ai sensi del presente Contratto l'assegnazione da parte di CWNET di numerazioni geografiche al Cliente. Come meglio descritto nel Sito Web, il Cliente potrà richiedere l'attivazione del Servizio Centralino Virtuale sulla base delle proprie esigenze aziendali scegliendo una delle due soluzioni qui di seguito indicate: (i) Servizio Centralino Virtuale Gestito: con questa soluzione, CWNET è responsabile della configurazione, gestione, manutenzione (anche correttiva) ed aggiornamento di tutte le funzioni relative al Centralino Virtuale; (ii) Servizio Centralino Virtuale Self-service: l'attività di CWNET è limitata esclusivamente all'erogazione del servizio e all'aggiornamento del software del Centralino Virtuale.

3.4 Il Cliente prende atto ed accetta che tutti i diritti di proprietà intellettuale utilizzati o inclusi nel Servizio Centralino Virtuale, nel software e in ogni altro materiale fornito al cliente da CWNET in relazione al Servizio Centralino Virtuale, sono e rimangono di proprietà esclusiva di CWNET o dei suoi fornitori licenziatari. Nessuna proprietà e nessun diritto di proprietà intellettuale collegato al Servizio Centralino Virtuale né alcuna modifica od estensione dello stesso passerà al Cliente a meno che non sia specificatamente dichiarato nel presente Contratto.

Articolo 4 – Durata del Contratto

4.1 Il presente Contratto è attivabile esclusivamente online e si intenderà concluso ed integralmente approvato da entrambe le Parti, nel momento in cui il Cliente, mediante accesso al Sito Web, seguendo le procedure indicate, dopo aver preso visione del Contratto medesimo, avendone compreso i diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni ivi riportate, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1341 del Codice Civile confermerà la richiesta di acquisto del servizio VoIP.

4.2 Il Cliente dichiara di aver preso visione, prima della conclusione del presente Contratto, della sintesi contrattuale e di tutte le informazioni di cui all'articolo 98 quater decies del Codice, utili al fine della conclusione in maniera libera e consapevole del contratto stesso (in particolare sul termine entro il quale avverrà l'attivazione del Servizio, sulle modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del termine, così come riepilogato nella Carta dei Servizi).

4.3 Il presente Contratto ha una durata di 24 (ventiquattro) mesi dal momento della Data di Attivazione. Decorso il primo periodo di durata contrattuale e, qualora il Cliente non abbia inviato disdetta almeno 30 giorni prima della scadenza, il presente Contratto dovrà intendersi automaticamente rinnovato a tempo indeterminato. Entrambe le Parti hanno il diritto di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento con preavviso da comunicarsi all'altra parte. Il Cliente potrà comunicare la disdetta o il recesso con le seguenti modalità: (i) via PEC (compilando l'apposito modulo disponibile nel Sito Web allegando copia della documentazione prevista dalle disposizioni normative vigenti) all'indirizzo PEC di CWNET indicato al successivo articolo 9; (ii) tramite la Sezione Area Utenti (compilando l'apposito modulo ivi disponibile). Resta inteso che: (i) il Cliente non incorre in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per l'utilizzo del Servizio durante il periodo di preavviso; (ii) CWNET potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per il Servizio offerto al mantenimento da parte del Cliente del presente Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. In tali ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte promozionali, sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto dalle condizioni economiche applicabili.

4.4 Resta inteso che in caso di cessazione, per qualsiasi motivo, del presente Contratto, il Cliente sarà comunque tenuto a pagare l'ammontare dei costi relativi alla fruizione del servizio VoIP e/o del Servizio Centralino Virtuale sino alla cessazione del presente Contratto inclusi tutti i costi non ancora fatturati. Nel caso in cui il Cliente abbia diritto ad un rimborso per credito residuo o servizi pagati e non goduti, CWNET rimborserà il Cliente alle seguenti condizioni: (i) con addebito dei costi di gestione del rimborso pari 3,50 euro (più IVA) al Cliente; (ii) nessun rimborso verrà effettuato al Cliente sotto la soglia di 5 euro.

4.5 La carta dei servizi di CWNET è disponibile sul Sito Web. CWNET userà ogni ragionevole cura e perizia richiesta per l'esercizio dell'attività di fornitura di servizi di comunicazione elettronica ai sensi della normativa e regolamentazione vigente, al fine di fornire al Cliente servizi di alta qualità secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi. Il Cliente dichiara di accettare che, nel rispetto di quanto indicato nella Carta dei Servizi, CWNET potrà apportare migliorie e/o sviluppi tecnici al servizio VoIP e al Servizio Centralino Virtuale (previa comunicazione scritta al Cliente con congruo anticipo e nel rispetto di quanto previsto al successivo articolo 11).

Articolo 5 - Codici di Accesso

5.1 L'accesso al servizio VoIP e al Servizio Centralino Virtuale è consentito mediante i Codici di Accesso che il Cliente si impegna a mantenere riservati e risponde pertanto della custodia degli stessi secondo le condizioni e termini di utilizzo contenute nel Sito Web. Il Cliente è consapevole del fatto che la conoscenza dei Codici di Accesso da parte di terzi non autorizzati consentirebbe a questi ultimi di utilizzare il servizio VoIP e/o il Servizio Centralino Virtuale e/o il portale www.cpn.it e di accedere agli eventuali dati e informazioni ivi raccolti. Il Cliente dichiara ed accetta di essere in ogni caso esclusivo responsabile per ogni utilizzo, autorizzato o meno, del servizio VoIP e/o del Servizio Centralino Virtuale mediante i Codici di Accesso, restando espressamente esclusa qualsiasi responsabilità di CWNET in tal senso.

5.2 Il Cliente si impegna a dare informazione scritta a CWNET via PEC, e-mail e/o ticket on line nel caso di smarrimento o di perdita di riservatezza dei Codici di Accesso entro tre giorni dalla sua conoscenza del fatto. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite, in particolare dell'indicazione dei dati tecnici minimi richiesti per l'attivazione del servizio VoIP e/o del Servizio di Centralino Virtuale, e riconosce a CWNET il diritto di assumere le ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione dei servizi, nel rispetto della normativa vigente.

5.3 Qualunque violazione alle disposizioni contenute in questo articolo porteranno alla sospensione immediata del servizio VoIP e/o del Servizio di Centralino Virtuale a giudizio insindacabile di CWNET, fatta salva la facoltà di risolvere il presente Contratto in conformità a quanto previsto all'articolo 8 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

Articolo 6 - Obblighi del Cliente

6.1 Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa e regolamentazione vigente, il Cliente dichiara ed accetta sin d'ora di impegnarsi a: (i) utilizzare il servizio VoIP e il Servizio Centralino Virtuale in conformità a tutte le leggi e regolamenti vigenti, ivi incluse le disposizioni a tutela del diritto d'autore, della proprietà intellettuale, della proprietà industriale, della riservatezza dei dati personali, dei diritti della personalità, della sicurezza e dell'integrità delle reti e dei sistemi informatici, e a non porre in essere attività contrarie a norma imperative, all'ordine pubblico e al buon costume e, in genere, alle leggi e regolamenti applicabili; (ii) fare un utilizzo personale dei servizi forniti da CWNET ai sensi del presente Contratto e pertanto non rivenderli, in tutto o in parte; (iii) osservare le indicazioni e le istruzioni di CWNET per l'utilizzo del servizio VoIP e del Servizio Centralino Virtuale e non effettuare direttamente o tramite terzi, senza autorizzazione di CWNET, interventi su detti servizi; (iv) comunicare per iscritto a CWNET ogni cambiamento dei propri dati identificativi ivi compresi i dati riguardanti il domicilio fiscale, la sede legale e/o la residenza e/o altro indirizzo rilevante ai fini dell'esecuzione del presente Contratto e/o ai fini della fatturazione.

6.2 Il Cliente dichiara ed accetta che si obbliga a tenere indenne CWNET da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni di cui al presente articolo o da azioni, pretese o eccezioni fatte valere da terzi, in relazione a inadempimenti e/o violazioni del Contratto, utilizzi abusivi e/o illeciti dei servizi, o comunque atti sotto la responsabilità del Cliente.

6.3 Il Cliente garantisce che qualunque materiale o messaggio eventualmente immesso in aree pubbliche di CPN riconducibile allo stesso in qualsiasi forma e/o virtù del codice di identificazione e/o password è di propria titolarità e/o nella propria disponibilità giuridica, in difetto obbligandosi il Cliente a manlevare e tenere indenne CWNET da ogni eventuale conseguenza pregiudizievole. Il Cliente inoltre garantisce che detto materiale non viola o trasgredisce alcun diritto di autore, marchio di fabbrica, brevetto o altro diritto derivante dalla legge, dal presente Contratto e dalla consuetudine. Il Cliente prende inoltre atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di servirsi del servizio VoIP per utilizzi contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa, o danno diretto o indiretto a chicchessia e di tentare di violare comunque il segreto dei messaggi privati. È comunque esplicitamente vietato servirsi del Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro stato. Fermo il diritto di CWNET di invocare la risoluzione automatica del presente Contratto ai sensi del seguente articolo 8, è altresì in facoltà di CWNET sospendere a propria discrezione il servizio ogni qualvolta sussista ragionevole evidenza di una violazione degli obblighi del Cliente.

Articolo 7 – Utilizzo del servizio VoIP e del Servizio Centralino Virtuale

7.1 Il Cliente potrà utilizzare il servizio VoIP per effettuare o ricevere una singola chiamata per ogni linea attivata, per un massimo di trenta linee salvo progetti speciali. Il servizio VoIP non può essere utilizzato per effettuare chiamate verso: (i) numeri a tariffazione speciale quali aventi prefisso, a titolo indicativo e non esaustivo, 899, 144; (ii) numeri dedicati a servizi Internet quali aventi prefisso, a titolo indicativo e non esaustivo, 709, 702, 700. Il Cliente dichiara ed accetta che: (i) il servizio VoIP non garantisce la ricezione e l'invio di fax; (ii) il servizio VoIP non garantisce la possibilità di nascondere, far visualizzare o trasmettere il numero chiamante; (iii) è espressamente esclusa la possibilità di rivendere o cedere il servizio VoIP a qualsiasi titolo, temporaneamente o definitivamente; (iv) il servizio VoIP è utilizzabile esclusivamente tramite una connessione ad Internet in banda larga; (v) il servizio VoIP è ottimizzato per l'utilizzo tramite una connessione che disponga di un indirizzo IP pubblico, in caso di utilizzo di un indirizzo IP privato il funzionamento del servizio VoIP non è garantito; (vi) qualsiasi eventuale costo di connessione ad Internet è a carico del Cliente. È anche a carico del Cliente la responsabilità di verificare che la propria connessione ad Internet e i propri apparati hardware e software siano tecnicamente compatibili con il servizio VoIP.

7.2 Il Cliente utilizzerà il Servizio Centralino Virtuale in conformità alle leggi, ai regolamenti vigenti ed a quanto previsto nel presente Contratto, nonché nel rispetto dei diritti dei terzi. CWNET non garantisce in alcun modo che gli apparati ed i programmi utilizzati dal Cliente siano compatibili con il Centralino Virtuale. CWNET è costantemente impegnata a garantire la massima qualità e continuità del Servizio Centralino Virtuale. Tuttavia, non garantisce che il Servizio Centralino Virtuale non possa subire interruzioni dovute a guasti agli apparati del Cliente e alle reti di trasmissione dati/fonia. Il Cliente si impegna a collegare per l'utilizzo del Servizio Centralino Virtuale esclusivamente apparati tecnicamente compatibili, approvati ed omologati ai sensi della

vigente legislazione e regolamentazione applicabile al Servizio Centralino Virtuale. Nei casi in cui gli apparati del Cliente non siano o non risultino più conformi alle condizioni di omologazione, oppure presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete di CWNET, quest'ultima potrà sospendere la fornitura del Servizio Centralino Virtuale (previa comunicazione contenente i motivi per la sospensione) fino a che tali apparati non vengano disconnessi dal punto terminale di rete. Resta inteso che eventuali disservizi riconducibili al malfunzionamento degli apparati del Cliente sono ad esclusivo carico del Cliente che si impegna a manlevare integralmente CWNET.

7.3 Su esplicita richiesta del Cliente, CWNET fornisce la prestazione di Number Portability, che consente al Cliente di mantenere il proprio numero telefonico anche a seguito del passaggio alla rete di CWNET. Con la prestazione della Number Portability il Cliente dichiara ed accetta che: (i) CWNET divenga il nuovo gestore del suo numero telefonico (in qualità di operatore recipient), alle presenti condizioni contrattuali ed autorizzando fin d'ora CWNET ad operare nei confronti dell'operatore (donor o donating) quale proprio tramite in tutte le fasi operative e gestionali necessarie; (ii) la Number Portability tramite l'utilizzo del servizio VoIP non prevede il corretto funzionamento di eventuali servizi accessori forniti da terzi e che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica fissa PSTN del Cliente.

7.4 Il Cliente riconosce ed accetta che: (i) la disattivazione del servizio VoIP non determina, automaticamente, la riattivazione del servizio di telefonia con il precedente operatore o con altri operatori; (ii) il servizio VoIP include l'accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali fermo restando che CWNET provvede alla localizzazione del chiamante nella misura in cui sia tecnicamente fattibile in linea con la vigente regolamentazione in materia di numerazione geografica e identificazione della linea chiamante; (iii) deve essere mantenuto attivo un servizio di telefonia mobile offerto da un qualsiasi operatore e/o una linea di accesso base da utilizzare eventualmente per le chiamate verso le numerazioni associate a servizi di emergenza, nel caso di eventuale indisponibilità del servizio VoIP.

7.5 A seguito di esplicita richiesta e consenso forniti dal Cliente mediante gli appositi moduli, il nominativo del Cliente verrà inserito nell'elenco telefonico della rete urbana di appartenenza. I dati inseriti in tale elenco saranno quelli strettamente necessari alla pubblicazione dello stesso (nome e cognome e/o ragione sociale, indirizzo e numero di telefono) ovvero quelli specificati dal Cliente nella modulistica opportunamente fornita da CWNET.

7.6 In ottemperanza a quanto previsto dal Codice e dalle successive disposizioni regolamentari emanate dall'AGCOM, CWNET mette a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo, il servizio di blocco selettivo di chiamata che consente al Cliente di bloccare l'accesso a specifiche numerazioni dettagliatamente indicate da AGCOM. Per quanto di sua competenza, CWNET attiverà automaticamente il servizio di blocco selettivo di chiamata bloccando i tipi di chiamate in uscita verso le numerazioni 89X, 19X, 17X e numerazioni internazionali e satellitari di elevato costo fermo restando che il Cliente potrà richiedere a CWNET una diversa configurazione del servizio di blocco selettivo di chiamata (cambio di profilo del blocco selettivo di chiamata, disattivazione o l'eventuale attivazione del servizio) mediante l'apertura di uno specifico ticket dalla Sezione Area Utenti.

Articolo 8 - Sospensione temporanea dei servizi e clausola risolutiva espressa

8.1 Fermo restando il diritto di CWNET al risarcimento del danno e la facoltà di risolvere il presente Contratto, in conformità a quanto previsto nelle presenti Condizioni Generali di Contratto negli inderogabili limiti previsti a livello legislativo o regolamentare, CWNET si riserva il diritto di sospendere il servizio VoIP e/o il Servizio Centralino Virtuale in caso di: (i) operazioni di aggiornamento e manutenzione che si rendano necessarie al fine di mantenere il servizio VoIP e/o il Servizio Centralino Virtuale al livello qualitativo minimo e in sicurezza e nel rispetto della normativa vigente in materia; (ii) se il Cliente non rispetta le condizioni di pagamento dei Corrispettivi ai sensi del presente Contratto; (iii) se il Cliente usa il servizio VoIP e/o il Servizio Centralino Virtuale in modo improprio, illegale e comunque in violazione delle obbligazioni a suo carico come previsto nelle presenti Condizioni Generali di Contratto; (iv) se qualunque componente del servizio VoIP e/o del Servizio Centralino Virtuale viene utilizzata da Cliente o il Cliente sospetta che le stesse siano utilizzate indebitamente da terzi per compiere attività illecite.

8.2 Se la sospensione del servizio VoIP e/o del Servizio Centralino Virtuale è ritenuta necessaria per il suo ripristino, riparazione, manutenzione e/o aggiornamento CWNET si adopererà al meglio per eseguire dette attività nel momento di minor carico della rete in modo da minimizzare il disservizio e, dove tecnicamente possibile, sfruttando la ridondanza di apparati e sistemi. Nel caso di atto o omissione da parte del Cliente, CWNET potrà richiedere al Cliente i costi e le spese sostenute per la sospensione e riattivazione del servizio VoIP e/o del Servizio Centralino Virtuale inclusi i costi, diretti ed indiretti, sostenuti per le operazioni necessarie a ripristinare in toto il servizio. Il costo per la riattivazione del servizio VoIP e/o del Servizio Centralino Virtuale è rispettivamente indicato nel Sito Web.

8.3 In caso di traffico anomalo (per direttrice o volumi) rispetto al profilo/consumo medio del Cliente, CWNET si riserva il diritto di sospendere, in via precauzionale, il servizio VoIP e/o ove tecnicamente possibile, l'accesso alle direttrici interessate dal traffico. In contemporanea alla sospensione totale o parziale del servizio VoIP, CWNET contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza del medesimo in merito all'effettuazione del traffico anomalo, fermo restando l'obbligo del Cliente di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico anomalo generato indipendentemente dall'anomalia relativa alla direttrice o volume di traffico generato. In caso di sospensione parziale o totale ai sensi del presente articolo, il servizio VoIP e/o l'accesso alle direttrici saranno riattivati non appena il Cliente comunicherà la richiesta di riattivazione del servizio VoIP. Resta inteso che qualora il valore del traffico anomalo sia inferiore a 5,00 euro il Cliente dichiara sin d'ora di rinunciare a qualsiasi contestazione e/o richiesta di rimborso. 8.4 In tutti i casi di inadempimento da parte del Cliente alle obbligazioni previste nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, CWNET avrà la facoltà di risolvere il presente Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice civile senza più nulla dovere al Cliente, fatta salva, in ogni caso, qualsiasi azione di rivalsa e risarcimento per i danni subiti. Il diniego e/o la revoca dal Cliente al trattamento dei propri dati darà facoltà a CWNET di considerare risolto di diritto il presente Contratto. Inoltre, il Cliente dichiara ed accetta che CWNET potrà inoltre risolvere il presente Contratto qualora il Cliente non effettui alcuna chiamata verso numeri a pagamento (in caso di modalità Plus) e/o non effettui alcuna Ricarica per un periodo uguale o superiore a 12 (dodici) mesi (in caso di modalità Ricaricabile). In caso di servizio Plus il Cliente dovrà in ogni caso corrispondere a CWNET i costi del servizio maturati fino al momento dell'effettiva interruzione del servizio VoIP.

Articolo 9 - Comunicazioni

I recapiti di riferimento per qualsiasi comunicazione inerente al presente Contratto sono i seguenti: (i) per CWNET: indirizzo postale: Via degli Oliveti, 110, 54100 Massa (MS) - Fax: 0585 091234 - email: info@mail.cpn.it - PEC: info@pec.cpn.it; (ii) il Cliente: i dati indicati in fase di sottoscrizione del presente Contratto.

Articolo 10 - Garanzie e responsabilità di CWNET

10.1 CWNET garantisce la continuità nell'erogazione del servizio VoIP e del Servizio Centralino Virtuale con la sola esclusione dei casi di sospensione previsti all'articolo 8 delle presenti Condizioni Generali di Contratto. CWNET non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei servizi causati da: (i) difettoso od errato utilizzo del servizio VoIP e/o del Servizio Centralino Virtuale da parte del Cliente; (ii) difettoso funzionamento dell'impianto, degli apparati e/o sistemi utilizzati dal Cliente; (iii) effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da CWNET di interventi e/o manomissioni sul servizio VoIP e/o sul Servizio Centralino Virtuale; (iv) Forza Maggiore ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione se dovuta a forza maggiore o fatti di terzi; (v) mancato rispetto e/o adempimento da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia di servizi di comunicazione elettronica.

10.2 Fatte salve le norme inderogabili di legge, la responsabilità di CWNET a qualsivoglia titolo derivante dall'inadempimento agli obblighi previsti nel presente Contratto e con riferimento alle casistiche previste dalla Carta dei Servizi è limitata agli importi stabiliti a titolo di indennizzo nella Carta dei Servizi medesima. Negli inderogabili limiti di legge, la responsabilità di CWNET per ogni e qualsiasi danno diretto ed emergente derivante dalle obbligazioni del presente Contratto non potrà essere superiore al 20% del totale dei Corrispettivi pagati e/o dovuti dal Cliente nel corso dell'anno solare. Il Cliente dichiara ed accetta sin d'ora che CWNET non potrà essere ritenuta responsabile ai sensi del presente Contratto per danni derivanti da lucro cessante, mancati guadagni e/o danni indiretti, perdita di opportunità commerciali, pagamenti di penali, ritardi o altre fattispecie di responsabilità del Cliente nei confronti di terzi.

10.3 Il Cliente dichiara ed accetta di impegnarsi a tener indenne CWNET da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese anche legali, subite o sostenute da CWNET, a causa dell'uso del servizio VoIP e del Servizio Centralino Virtuale e/o dei servizi resi dal Cliente per il tramite del servizio VoIP e del Servizio Centralino Virtuale e manlevare CWNET da ogni azione, ragione, pretesa

avanzate da terzi in relazione e/o in conseguenza di comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione degli obblighi previsti dal presente Contratto.

10.4 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che: (i) CWNET non esercita alcun controllo sul contenuto delle informazioni o comunicazioni trasmesse o ricevute nell'ambito o tramite il servizio VoIP e/o il Servizio Centralino Virtuale e (ii) la veicolazione di messaggi, informazioni, transazioni, ecc. tramite il servizio VoIP e/o il Servizio Centralino Virtuale e/o attraverso la rete non implicano la loro attribuzione a CWNET che non garantisce la veridicità, completezza, legittimità o sicurezza dei contenuti, beni o servizi trasmessi, ricevuti o veicolati per mezzo del servizio VoIP e/o il Servizio Centralino Virtuale e/o attraverso la rete.

10.5 Fermo restando quanto previsto al presente articolo, il Cliente si impegna a dare tempestiva comunicazione a CWNET dell'eventuale malfunzionamento del servizio VoIP e del Servizio Centralino Virtuale. In ogni caso il Cliente è tenuto ad attivarsi per ridurre l'eventuale danno derivante dal malfunzionamento del servizio VoIP e del Servizio Centralino Virtuale, in particolare utilizzando, ove possibile, i servizi di altri operatori di servizi di comunicazione elettronica.

Articolo 11 – Modifiche del Contratto

11.1 Il Cliente dichiara ed accetta sin d'ora che CWNET può modificare le specifiche tecniche del servizio VoIP e del Servizio Centralino Virtuale, variare le presenti Condizioni Generali, nonché aggiornare i Corrispettivi per i seguenti giustificati motivi: (i) in caso di sviluppo o mutamento della rete e/o delle caratteristiche del servizio VoIP e del Servizio Centralino Virtuale; (ii) variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione dei servizi e/o mutamento del contesto competitivo che abbia impatti sull'offerta del servizio VoIP e del Servizio Centralino Virtuale; (iii) per sopravvenute esigenze tecniche o gestionali il cui dettaglio verrà comunicato all'atto dell'eventuale modifica; (iv) per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili al servizio VoIP e al Servizio Centralino Virtuale. L'eventuale modifica verrà comunicata, con l'indicazione delle ragioni a fondamento della variazione contrattuale, secondo i termini e le modalità disposte dalla Delibera n. 519/15/CONS dell'AGCOM e dalla restante normativa applicabile in materia.

11.2 Le modifiche di cui al presente articolo non imposte dalla legge o dai regolamenti che determinino un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nel termine di 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione di CWNET, il Cliente potrà recedere dal presente Contratto senza addebito di penali e/o costi di disattivazione fermo restando quanto previsto all'articolo 4.4 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

11.3 Il Cliente può richiedere per iscritto la variazione delle caratteristiche tecniche del servizio VoIP e/o del Servizio Centralino Virtuale già attivato o in fase di attivazione. La fattibilità tecnico/economica della variazione richiesta è soggetta all'insindacabile giudizio di CWNET che si riserva di implementare le variazioni richieste nei necessari tempi tecnici, ferma restando la facoltà di non implementare quanto richiesto nei casi in cui CWNET ritenga a suo insindacabile giudizio che ciò possa comportare rischi per l'integrità della rete ed il suo corretto funzionamento. Il Cliente dichiara ed accetta che successivamente all'espletamento dell'adeguamento dei parametri tecnici del servizio VoIP e/o del Servizio Centralino Virtuale, il canone mensile del servizio VoIP e/o del Servizio Centralino Virtuale verrà adeguato a quello del nuovo profilo prescelto. Nel caso in cui il Cliente richieda l'attivazione di un nuovo servizio, in sostituzione di quello oggetto del presente Contratto, tale richiesta è subordinata e vincolata al pagamento da parte del Cliente dei costi da sostenere da parte di CWNET per tale attività in favore del Cliente.

Articolo 12 - Varie

12.1 Il Cliente dichiara di acconsentire a che CWNET, per la fornitura del servizio VoIP e del Servizio Centralino Virtuale possa avvalersi di fornitori o terze parti, ai quali CWNET potrà affidare la prestazione di tutte o alcune attività di cui al presente Contratto.

12.2 CWNET si riserva il diritto di cedere il presente Contratto, a titolo oneroso oppure gratuito, senza autorizzazione del Cliente. Il Cliente potrà cedere a terzi il presente Contratto solo in seguito ad autorizzazione scritta da parte di CWNET che si riserva di applicare un costo una tantum. Nel caso di cessione concordata il presente Contratto avrà la medesima validità e conserverà quindi la propria efficacia sui successori. Resta inteso che il cessionario si dovrà assumere tutte le obbligazioni prescritte nel presente Contratto nei confronti del Cliente.

12.3 L'eventuale tolleranza di una parte di comportamenti dell'altra posti in essere violando le previsioni contenute nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate né al diritto di esigere l'esatto adempimento di tutti i termini e le condizioni previsti nel presente Contratto.

12.4 Ogni spesa, imposta o tassa comunque inerente il presente Contratto è a carico del Cliente, salvo che non sia diversamente disposto. Il presente Contratto, avente per oggetto operazioni soggette ad imposta sul valore aggiunto, ai sensi degli articoli 3 e 4 del D.P.R. 633 del 26.10.1972 è soggetto a registrazione solamente in caso d'uso e con il pagamento dell'imposta in misura fissa ai sensi degli articoli 5 e 40 del D.P.R. 131 del 26.4.1986.

12.5 Le presenti Condizioni Generali sono rese note ed opponibili mediante la loro pubblicazione nel Sito Web alla sezione "Shop" e con altre adeguate modalità di diffusione.

12.6 Per una migliore fruizione del Servizio CWNET fornisce un servizio di assistenza al Cliente al numero 0585 091515 (esclusi il sabato e la domenica e i giorni festivi). CWNET comunica al Cliente il numero che identifica il reclamo e la data e ora di registrazione dello stesso. I tempi di intervento sono definiti nella Carta dei Servizi. La chiusura di un reclamo è comunicata da CWNET al Cliente che può contestarla entro tre giorni. In assenza di contestazioni del Cliente il reclamo si intenderà positivamente concluso. I reclami, i rimborsi e gli indennizzi sono disciplinati dalla Carta dei Servizi. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere prontamente inoltrati o confermati per iscritto dal Cliente a CWNET entro un mese dalla data di effettuazione del traffico al fine di consentire a CWNET la conservazione dei dati necessaria agli accertamenti richiesti dal Cliente in conformità alla normativa vigente. CWNET si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione entro 45 (quarantacinque) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il Cliente riceverà comunque una comunicazione scritta.

12.7 Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, della Delibera n. 203/18/CONS dell'AGCOM, ivi incluso il tentativo obbligatorio di conciliazione. Per le predette controversie, il Cliente non potrà quindi proporre ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione; a tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

12.8 Il presente Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati dalla legge italiana. Per tutte le controversie relative al Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, è competente esclusivamente il Foro di Massa.

Articolo 13 - Trattamento dati personali

Il trattamento dei dati personali del Cliente avviene nel rispetto delle normative vigenti in materia di privacy, con particolare riferimento alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679. CWNET S.r.l. è Titolare del trattamento dei dati personali del Cliente trattati ai fini del perfezionamento, della gestione e, ove applicabile, dell'esecuzione del rapporto contrattuale. In relazione a tali attività, la durata del trattamento è strettamente connessa all'oggetto contrattuale; i dati saranno trattati secondo le finalità proprie del contratto, funzionalmente allo svolgimento dell'oggetto contrattuale ed agli obblighi di legge, in conformità all'informativa privacy rilasciata al Cliente. Ove applicabile in base ai Servizi, modalità e condizioni di trattamento dei dati personali trattati per conto del Cliente sono dettagliati nel Data Processing Agreement disponibile sul sito internet www.cpn.it, che il Cliente dichiara di aver visionato e di accettare.